

***Pratiques d'appariement et modèles
d'intervention auprès de personnes
éloignées du marché du travail***

Pratiques d'appariement
et modèles d'intervention
auprès de personnes éloignées
du marché du travail

Rédaction

La Direction des mesures et services d'emploi d'Emploi-Québec a coordonné la réalisation de cette publication.

Les centres locaux d'emploi et les organismes responsables ont rédigé les descriptifs des activités sous leur responsabilité.

Édition

Direction des communications,
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Version électronique

Ce document peut être consulté sur les sites :

- du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : www.mess.gouv.qc.ca
- d'Emploi-Québec : www.emploiQuebec.net

Dépôt légal

Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2007

ISBN : 2-550-47775-8

978-2-550-47775-4

© Gouvernement du Québec

Table des matières

Introduction.....	5
I. Pratiques d'appariement.....	7
<i>Fiche 1.</i> Centre local d'emploi de Saint-Laurent.....	11
<i>Fiche 2.</i> Centre local d'emploi de Hochelaga-Maisonneuve.....	13
<i>Fiche 3.</i> Centre local d'emploi de Pointe-aux-Trembles.....	15
<i>Fiche 4.</i> Centre local d'emploi de Pointe-Saint-Charles.....	17
<i>Fiche 5.</i> Centre local d'emploi de Terrebonne.....	19
<i>Fiche 6.</i> Club de recherche d'emploi Mauricie-Bois-Francis.....	23
<i>Fiche 7.</i> Stratégie Carrière 2002-2003 (Trois-Rivières).....	33
<i>Fiche 8.</i> Centre local d'emploi de Limoilou.....	39
<i>Fiche 9.</i> GIT Société inc., et la Ville de Québec.....	43
<i>Fiche 10.</i> Centre local d'emploi CLE du Rocher-Percé.....	49
<i>Fiche 11.</i> Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Sud.....	51
II. Modèles d'intervention auprès des personnes éloignées du marché du travail.....	55
Tableaux synthèse.....	63
Intervention auprès des jeunes.....	63
Intervention auprès de toute clientèle éloignée.....	65
Intervention auprès des travailleurs âgés.....	66
Intervention auprès des personnes handicapées.....	67
Intervention auprès des femmes.....	68
Intervention auprès des immigrants.....	69
<i>Fiche 1.</i> Fondation Travail sans frontières.....	71
<i>Fiche 2.</i> Programme d'information sur le travail et la recherche d'emploi de Montréal(PITREM).....	77
<i>Fiche 3.</i> Entreprise de formation Dimensions.....	83
<i>Fiche 4.</i> Gestion Jeunesse inc.	85
<i>Fiche 5.</i> Carrefour jeunesse-emploi de Desjardins.....	93
<i>Fiche 6.</i> Services d'aide à l'emploi du Témiscouata, Action-travail 55.....	101
<i>Fiche 7.</i> Carrefour jeunesse-emploi Haute-Gaspésie.....	107
<i>Fiche 8.</i> Carrefour jeunesse-emploi Haute-Gaspésie.....	111
<i>Fiche 9.</i> Commission scolaire René-Lévesque.....	115
<i>Fiche 10.</i> Atelier Action jeunesse T-R. inc.	121
<i>Fiche 11.</i> Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME).....	125
<i>Fiche 12.</i> Carrefour jeunesse-emploi D'Autray-Joliette.....	129
<i>Fiche 13.</i> Carrefour jeunesse-emploi des Moulins.....	133
<i>Fiche 14.</i> L'Annexe à Roland, plateau d'expérimentation de travail.....	137
<i>Fiche 15.</i> Service Intégration Travail Outaouais (SITO).....	143
<i>Fiche 16.</i> Centre d'Orientation et de Recherche Emploi de l'Estrie.....	147
<i>Fiche 17.</i> Défi-Emploi d'Antoine-Labelle.....	153

<i>Fiche 18.</i> Intégration Jeunesse du Québec inc.....	157
<i>Fiche 19.</i> Centre d'apprentissage intensif.....	169
<i>Fiche 20.</i> Atelier de Préparation à l'Emploi (APE) inc.....	175
<i>Fiche 21.</i> Service alternatif d'intégration au travail de la personne handicapée de Rimouski inc. (SAITPH).....	185
<i>Fiche 22.</i> Services d'aide à l'emploi de la MRC de Bonaventure	189
<i>Fiche 23.</i> Service d'aide à l'emploi des Îles	195
<i>Fiche 24.</i> Club de Placement Régional inc.....	199
<i>Fiche 25.</i> Centre d'Orientation et de Recherche Emploi de l'Estrie	203
<i>Fiche 26.</i> Intro-Travail et Carrefour jeunesse-emploi du Granit inc.....	207
<i>Fiche 27.</i> Groupe Alpha Laval.....	211
<i>Fiche 28.</i> Centre de recherche d'emploi Laval.....	215
<i>Fiche 29.</i> Commission scolaire du Lac Abitibi.....	219
<i>Fiche 30.</i> Centre d'intervention des Basses-Laurentides pour l'emploi.....	223
<i>Fiche 31.</i> Entreprises d'entraînement à l'emploi	225
<i>Fiche 32.</i> Transition Plus	229
<i>Fiche 33.</i> Transition Plus	235
<i>Fiche 34.</i> Transition Plus	243
<i>Fiche 35.</i> Services d'aide à l'emploi du Témiscouata.....	251
<i>Fiche 36.</i> Cégep de Trois-Rivières.....	257
<i>Fiche 37.</i> Action Main-d'œuvre inc.	263
<i>Fiche 38.</i> Action Main-d'œuvre inc.	275
<i>Fiche 39.</i> ÉquiTravail	283
<i>Fiche 40.</i> Service alternatif d'intégration au travail de la personne handicapée (SAITPH).....	285
<i>Fiche 41.</i> Comité de l'Estrie pour l'intégration au travail des personnes handicapées (Trav-Action).....	295
<i>Fiche 42.</i> L'Arrimage inc.	299
<i>Fiche 43.</i> Centre éducatif communautaire René-Goupil (CECRG).....	305
<i>Fiche 44.</i> Les Mutantes de Drummond inc.....	309
<i>Fiche 45.</i> Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME).....	313
<i>Fiche 46.</i> Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME).....	317
<i>Fiche 47.</i> Centre Lanaudière d'emploi pour femmes (La CLEF).....	321
<i>Fiche 48.</i> Option Femmes Emploi.....	325
<i>Fiche 49.</i> Dimension Travail.....	331
<i>Fiche 50.</i> Groupe Intégration Travail (GIT Société inc.).	339
<i>Fiche 51.</i> Service Intégration Travail Outaouais (SITO)	343

Introduction

Dans le cadre de son plan d'action pour l'année 2005-2006, la Commission des partenaires du marché du travail a priorisé la révision des mesures et des services d'Emploi-Québec dans le but de maximiser l'impact de ses interventions auprès des personnes plus éloignées du marché du travail.

Elle a confié à un groupe de travail¹ le mandat d'explorer différentes pistes d'action et c'est dans ce cadre qu'il a été recommandé de réaliser un inventaire des meilleures pratiques d'appariement, en regard des services offerts aux personnes éloignées du marché du travail, ainsi qu'un recensement des modèles d'intervention qui constituent les meilleures stratégies et approches pour répondre aux besoins des clientèles visées. L'objectif était de faire connaître ces pratiques à l'ensemble du personnel d'Emploi-Québec et de ses organismes partenaires pour en maximiser l'utilisation.

Le présent document présente ces pratiques sous forme de fiches d'information. La préparation de ces fiches (11 modèles d'appariement et 51 modèles d'intervention) fut rendue possible grâce à la participation du réseau d'Emploi-Québec, des organismes de développement en employabilité et de différents intervenants, et a été orchestrée dans le cadre des Forums régionaux qui réunissent l'ensemble de ces partenaires.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à ce recueil et qui ont rendu cette publication possible grâce à leur participation pour la rédaction des fiches ainsi que l'analyse et la sélection des différents modèles.

Décembre 2006

¹ Groupe de travail de la Loi 150

I. Pratiques d'appariement

OBJECTIFS DU RECENSEMENT

La recension des modèles d'appariement expérimentés dans le réseau d'Emploi-Québec visait les objectifs suivants :

- Documenter différents modèles d'appariement favorisant l'embauche des personnes éloignées du marché du travail.
- Bonifier, le cas échéant, les méthodes d'appariement déjà en place.
- Favoriser l'implantation des meilleures formules d'appariement dans les CLE et les ressources externes de leur région.
- Dégager des formules gagnantes en matière d'appariement à la lumière des diverses pratiques recensées.

COLLABORATION DE LA DIRECTION DU PLACEMENT AU PRÉSENT TRAVAIL

L'analyse des divers modèles d'appariement reçus par l'ensemble des régions du réseau d'Emploi-Québec a été faite conjointement avec la collaboration de la Direction du placement qui nous a également fourni de la documentation sur le « Cadre général de base des activités d'appariement en mode assisté ».

DÉFINITION ET OBJECTIFS DE L'APPARIEMENT

« L'appariement de l'offre et de la demande de main-d'œuvre est une activité permettant l'identification de candidatures publiées (personnes à la recherche d'emploi) et d'offres d'emploi publiées (postes vacants signalés) possédant, de part et d'autre, des caractéristiques compatibles pouvant être mises en relation à des fins de placement². »

Les activités d'appariement varient en fonction des besoins des clientèles et peuvent se traduire en mode libre-service ou en mode assisté.

Dans ce document nous mettons l'accent sur l'appariement en *mode assisté*, qui peut se réaliser par « des actions de soutien auprès des clientèles afin d'établir la concordance entre les compétences des individus, et les exigences mentionnées par les employeurs sur les offres d'emploi. Ce soutien peut s'effectuer dans le cadre des services offerts :

- « aux personnes à la recherche d'emploi qui fréquentent la salle multiservice (le client qui est référé par les services de Solidarité sociale, Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) ou qui se présente par lui-même);
- aux personnes à la recherche d'emploi engagées dans un Parcours individualisé vers l'insertion, la formation ou l'emploi;
- aux employeurs en besoin de main-d'œuvre³. »

Plus particulièrement, chaque centre local d'emploi (CLE) peut choisir les types de chercheurs d'emploi pour lesquels il trouve pertinent de réaliser des activités d'appariement en mode assisté.

Il peut s'agir notamment de clientèles :

- « visées par une stratégie particulière;

² Cadre général de base des activités d'appariement en mode assisté : Description des activités d'appariement en mode assisté, Direction du placement, décembre 2005, p. 2.

³ Op. cit., p. 2.

- à risque élevé de chômage de longue durée;
- qui ont de la difficulté à évaluer (décrire) leurs compétences par rapport aux exigences des employeurs;
- qui ont de l'expérience dans une profession en demande ou possèdent des compétences spécifiques en demande (ex. : les personnes qui terminent une formation après y avoir été référées par Emploi-Québec)⁴. »

Ainsi, lorsque les activités d'appariement sont offertes en mode assisté, elles constituent :

- « un complément aux services déjà rendus auprès des usagers leur permettant de trouver l'emploi recherché ou la main-d'œuvre requise;
- un moyen pour intervenir auprès d'une clientèle ciblée;
- un moyen pour intervenir rapidement, mais également à différents moments, dans le processus d'une personne en recherche d'emploi;
- un moyen pour pallier les difficultés spécifiques pour lesquelles les outils d'appariement en mode libre-service ne peuvent répondre⁵. »

De plus, pour les chercheurs d'emploi, la réalisation d'activités d'appariement en mode assisté en fonction de candidatures sélectionnées « peut permettre l'identification de besoins ou de difficultés des personnes nécessitant une aide complémentaire pour obtenir un emploi⁶. »

Quant aux employeurs, le type d'appariement en mode assisté à partir d'offres d'emploi sélectionnées :

- « apporte un soutien complémentaire aux employeurs afin qu'ils trouvent plus rapidement la main-d'œuvre dont ils ont besoin;
- peut permettre l'identification de besoins des entreprises nécessitant une intervention particulière en matière de gestion des ressources humaines⁷. »

Il est important de réitérer que le cadre dans lequel se réalisent les activités d'appariement en mode assisté s'intègre dans la prestation de services d'Emploi-Québec, tant pour les individus que pour les entreprises, et ce, en complément aux services déjà rendus.

CONSTATS DU RECENSEMENT

Il est intéressant de noter que parmi les modèles d'appariement reçus, les deux tiers étaient composés de mesures, de services ou d'activités de développement d'employabilité ou d'intégration à l'emploi, plutôt que d'activités d'appariement au sens de la définition donnée ici.

CONDITIONS GAGNANTES POUR FAVORISER L'APPARIEMENT EN MODE ASSISTÉ

Parmi les modèles d'appariement que nous avons retenus, plusieurs conditions gagnantes ont été mentionnées et certaines d'entre elles sont communes pour la plupart des projets présentés. À cet effet, voici celles qui semblent les plus porteuses de succès en regard d'activités d'appariement assisté :

- miser sur un suivi serré autant auprès des chercheurs d'emplois que des entreprises à la recherche de candidats, afin d'assurer le succès des services d'appariement;
- établir un fichier de recrutement centralisé afin que tous les agents d'aide à l'emploi du CLE puissent informer leurs clients des postes offerts par les entreprises;

⁴ *Op. cit.*, p. 3 et 4.

⁵ *Op. cit.*, p. 2.

⁶ *Op. cit.*, p. 3.

⁷ *Op. cit.*, p. 3.

- maintenir à jour la base de données ou le fichier « chercheurs d'emploi » ainsi que celui des « offres d'emploi » afin de favoriser l'efficacité et la bonne marche du projet;
- impliquer autant l'équipe des services aux individus que celle des services aux entreprises dans les activités d'appariement assisté;
- faire la promotion de l'application « Placement en ligne » tant chez les chercheurs d'emplois que chez les entreprises ayant des besoins de main-d'œuvre;
- posséder une très bonne connaissance du profil de la clientèle visée par le projet d'appariement ainsi que celui des employeurs impliqués.
- répondre rapidement aux besoins de main-d'œuvre des employeurs en contactant la main-d'œuvre potentielle le plus vite possible.

Il a également été mentionné que les activités d'appariement assisté sont plus porteuses de succès lorsque le gestionnaire du CLE est impliqué et que l'équipe dédiée au projet fait preuve d'une grande disponibilité.

QUESTIONNAIRE UTILISÉ POUR LE RECENSEMENT

Le questionnaire utilisé comportait les rubriques suivantes.

- Région
- Présentation sommaire du modèle
- Clientèle visée (description des caractéristiques des clientèles, incluant des données quantitatives)
- Objectifs poursuivis
 - Ressources humaines
 - Nombre d'intervenants affectés au projet
- Profil du ou des intervenants
- Description des interventions : volet individus et entreprises
 - Moyens utilisés
 - Fréquence
 - Durée
- Résultats obtenus
 - Nombre de placements totaux
 - Nombre de candidats en emploi
- Commentaires des participants (individus et entreprises) au projet
- Conditions de réussite et recommandations
- Statistiques complémentaires
- Identification du dépositaire du modèle

PROJETS D'APPARIEMENT RETENUS

Nous présentons ici 11 projets qui nous sont apparus comme de véritables modèles permettant la détermination de candidatures publiées et d'offres d'emploi signalées possédant de part et d'autre des caractéristiques compatibles et pouvant être mises en relation à des fins de placement.

Ces projets proviennent des CLE et des organismes suivants :

- CLE de Saint-Laurent (Montréal)
- CLE de Hochelaga-Maisonneuve (Montréal)
- CLE de Pointe-aux-Trembles (Montréal)
- CLE de Pointe-Saint-Charles (Montréal)

- CLE de Terrebonne (Lanaudière)
- Club de recherche d'emploi (Mauricie-Bois-Francis)
- Stratégie-Carrière (Mauricie)
- CLE de Limoilou (Capitale-Nationale)
- GIT Société inc. (Capitale-Nationale)
- CLE du Rocher-Percé (Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)
- CJE de Beauce-Sud (Chaudière-Appalaches)

– Fiche 1 –

RÉGION

Montréal

Centre local d'emploi de Saint-Laurent

CLIENTÈLE VISÉE

Le projet vise une clientèle évaluée préalablement en entrevue individuelle et prête à l'emploi. La clientèle sélectionnée est majoritairement admissible à la mesure Subventions salariales.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Le projet consiste à offrir aux employeurs du territoire la possibilité de sélectionner des candidats directement au CLE, selon la formule porte ouverte.

RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'INTERVENANTS AFFECTÉS AU PROJET (CLE ET EXTERNE)

Une personne du CLE coordonne les journées porte ouverte en accueillant des chercheurs d'emploi et les représentants des entreprises, en donnant un minimum d'information sur les emplois offerts aux personnes qui attendent d'être reçues en entrevue et en s'assurant du bon déroulement de l'activité. Les entreprises sont généralement représentées par deux employés en gestion des ressources humaines qui font les entrevues.

PROFIL DES INTERVENANTS

Les employeurs doivent offrir des emplois correspondant aux normes d'Emploi-Québec. Afin de maximiser l'effet de ces journées, le recrutement massif est requis.

NOM DU OU DES PARTENAIRES, S'IL Y A LIEU

Il s'agit d'entreprises privées, telles que Joncas Sports Experts, GIG Assurance et Rams-tand.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

MOYENS UTILISÉS

Nous mettons à la disposition des employeurs des salles pour qu'ils puissent faire les entrevues de sélection. Nous faisons la promotion de ces rencontres auprès des intervenants internes, de certains partenaires et dans les salles multiservice des CLE du regroupement.

FRÉQUENCE

Selon les demandes des employeurs. Depuis avril, nous avons permis à six d'entre eux d'utiliser nos salles à 18 reprises.

DURÉE

La réservation des locaux se fait sur une base journalière.

COÛTS ET MESURE UTILISÉE POUR FINANCER LE PROJET, S'IL Y A LIEU

Aucuns frais ne sont reliés à ce projet. Parfois, l'employeur paie une publicité sur l'activité porte ouverte dans les journaux.

Nous nous assurons auprès des entreprises que les emplois à combler ont été inscrits dans Placement en ligne.

RÉSULTATS OBTENUS

NOMBRE DE CANDIDATS EN EMPLOI

Selon la cueillette effectuée auprès des employeurs à la suite de ces activités, le nombre de candidats ayant trouvé un emploi se situe à 75.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS

Les employeurs apprécient l'initiative mise en place afin de faciliter le recrutement. L'organisation des lieux convient à leurs besoins. L'affluence répond à leurs attentes.

Les individus sont satisfaits d'être interviewés au CLE par des employeurs ayant des emplois à leur offrir. Seuls les candidats prêts à l'emploi sont sollicités à ces occasions. En effectuant ces activités d'appariement, le CLE maximise les efforts de la clientèle rencontrée par ses agents d'aide à l'emploi.

Nous utilisons également un fichier de recrutement massif afin que ces agents informent notre clientèle des postes offerts.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

Il faut une bonne planification afin de promouvoir l'événement. Nous disposons d'un fichier de candidats répondants aux profils d'emploi recherchés. Ces derniers sont avisés de ces rencontres. Ce fichier facilite nos efforts d'appariement puisqu'il consolide nos interventions autant auprès des clients des services aux individus que des clients des services aux entreprises.

Ce service, créé à l'interne, répond également à d'autres besoins : l'envoi de chercheurs d'emploi aux employeurs qui ont de la difficulté à trouver du personnel; l'identification de candidats admissibles à la mesure Subventions salariales et la mise sur pied d'une banque de candidats prêts et disponibles pour l'emploi.

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

CLE de Saint-Laurent
6900, boulevard Décarie
Bureau 3700
Montréal (Québec) H3X 2T8
Téléphone : 514 345-0131

– Fiche 2 –

RÉGION

Montréal

Centre local d'emploi de Hochelaga-Maisonneuve

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

Plusieurs CLE de la région de Montréal sont impliqués dans le recrutement de journaliers pour trois entreprises du secteur de la transformation alimentaire dont les usines sont situées à l'extérieur de notre région. Voici un exemple du type d'activités offertes : Excelham, une entreprise située à Saint-Jacques-de-Montcalm (région de Lanaudière).

CLIENTÈLE VISÉE

Les chercheurs d'emploi qui ont :

- une bonne capacité physique;
- l'aptitude de travailler sur une chaîne de production;
- la capacité de travailler dans un environnement frais et humide (transformation de la viande de porc).

OBJECTIFS POURSUIVIS

Aider Excelham à pourvoir ses postes vacants en favorisant le retour au travail de la clientèle d'Emploi-Québec.

RESSOURCES HUMAINES

Lors des journées de recrutement au CLE, un agent d'aide à l'emploi affecté à la salle multiservice du CLE de Hochelaga-Maisonneuve assure la coordination de l'activité et un représentant de l'entreprise effectue les entrevues d'embauche.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

- L'entreprise a publié son offre d'emplois dans les Publisacs distribués dans l'arrondissement.
- Excelham offre aux candidats le transport aller-retour par autobus à partir du métro Pie-IX.
- Les personnes intéressées ont été rencontrées dans les locaux du CLE où un soutien logistique avait été prévu à cet effet (accueil, cubicle pour entrevues).
- Pour l'année financière 2005-2006, trois sessions d'appariement ont été organisées au CLE de Hochelaga-Maisonneuve.

RÉSULTATS OBTENUS

Une des sessions d'appariement a permis sept placements. Les résultats pour les deux autres journées ne sont pas disponibles.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS

À l'automne 2005, Excelham a fusionné avec la compagnie Olymel. Comme le contexte de travail est difficile (usine réfrigérée avec odeur de sang, changement de propriétaire et restructuration, taux de roulement élevé dans le secteur, etc.), plusieurs commentaires négatifs de la part de clients ayant été embauchés puis mis à pied par la suite ont miné la confiance de quelques agents d'aide des CLE de la région envers cette compagnie.

STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES

En 2004-2005, le CLE de Rosemont–Petite-Patrie et le CLE de Hochelaga-Maisonneuve ont organisé chacun cinq sessions d'arrimage avec des entreprises et des chercheurs d'emploi. Ces activités ont produit 38 retours en emploi. (Les sept placements dont nous avons parlé au point précédent font partie du résultat global.)

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

CLE de Hochelaga-Maisonneuve
3890, rue Sainte-Catherine Est, 1^{er} étage
Montréal (Québec) H1W 2G4
Téléphone : 514 872-3100

– Fiche 3 –

RÉGION

Montréal

Centre local d'emploi de Pointe-aux-Trembles

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

Ce projet d'appariement s'inscrit dans le cadre des services aux entreprises du CLE de Pointe-aux-Trembles. Il s'est déroulé du 30 octobre 2002 au 31 mars 2003. Son principal objectif était de répondre aux besoins des entreprises du territoire afin qu'elles puissent poursuivre leur croissance et contribuer au développement économique de la région.

Le recrutement s'est fait auprès des entreprises du territoire qui avaient installé des bannières affichant « Nous embauchons » en face de leur usine. Dix d'entre elles ont participé au projet.

CLIENTÈLE VISÉE

Dix entreprises à la recherche de personnel des territoires des CLE de Pointe-aux-Trembles et de Rivière-des-Prairies.

Les chercheurs d'emploi ont été recrutés par le Placement en ligne, les clients des services aux individus des CLE, de ceux des ressources externes des territoires des CLE Pointe-aux-Trembles et Rivière-des-Prairies et du Centre des ressources humaines du Canada (CRHC).

OBJECTIFS POURSUIVIS

Diminuer le nombre de postes vacants dans les entreprises du territoire.

RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'INTERVENANTS AFFECTÉS AU PROJET

- 75 % équivalent temps complet (ETC) conseiller aux entreprises
- 50 % ETC agent de bureau.

NOM DES PARTENAIRES

La Société de développement des entreprises culturelles Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles, Centre local de développement et le commissaire industriel de la Ville de Montréal ont fait la promotion du projet auprès des entreprises et la SODEC a aussi créé un lien de son site Internet à la section de Placement en ligne celui d'Emploi-Québec.

Les ressources externes qui sont en contact avec les CLE ont affiché les offres d'emploi des entreprises dans leurs locaux et ont envoyé aux CLE les chercheurs d'emploi qui correspondaient aux exigences des différents postes offerts.

Le CRHC envoyait ses clients au CLE selon les profils d'emploi recueillis.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

MOYENS UTILISÉS

Le conseiller aux entreprises a rencontré les employeurs qui affichaient une bannière « Nous embauchons » et a fait l'inventaire des offres d'emploi de chacun. Chaque entreprise a reçu le soutien d'un agent de bureau du CLE pour inscrire ses offres d'emploi dans Placement en ligne. Les agents d'aide à l'emploi des services aux individus avaient sous la main l'inventaire des offres d'emploi disponibles chez les entreprises participantes et faisaient de l'arrimage directement avec leurs clients.

De plus, les organismes en employabilité et le CRHC nous ont envoyé des clients selon les profils d'emploi recueillis.

Enfin, nous avons organisé, avec le CRHC, une journée de placement à laquelle les clients du CRHC et du CLE ont participé. Cette activité visait à présenter les différentes offres d'emploi disponibles dans les entreprises des territoires.

DURÉE

Ce projet a fonctionné durant six mois.

COÛTS DU PROJET

En plus du temps des ressources humaines affectées au projet, environ 5 000 \$ ont été dépensés pour les frais de déplacement et les outils promotionnels.

RÉSULTATS OBTENUS

NOMBRE DE PLACEMENTS TOTAUX ET DE CANDIDATS EN EMPLOI

Ces données n'ont pas été comptabilisées.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS

Nous savons que les entreprises ont apprécié l'expérience et certains agents d'aide à l'emploi ont mentionné qu'ils aimait avoir sous la main le registre des offres d'emploi du territoire de façon continue, car ce peut être un outil facilitant pour leurs clients.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

Si les budgets et les ressources humaines des CLE le permettent, la formule devrait être reprise dans les activités courantes des équipes des services aux entreprises. L'accompagnement de ces dernières dans la recherche de personnel par un conseiller du CLE est le modèle à utiliser parce qu'en plus de les aider dans leur recrutement, le conseiller détermine avec elles leurs autres besoins en matière de ressources humaines et il les dirige vers les intervenants du CLE qui peuvent les aider.

STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES

Lors de la journée organisée au CLE pour les clients envoyés par le CRHC, 59 personnes se sont présentées et l'inventaire comportait 250 emplois disponibles sur le territoire. Le projet ne prévoyait pas de suivi formel auprès des entreprises et des chercheurs d'emploi ce qui ne nous permet pas de conclure sur les données quantitatives des résultats. Toutefois, encore aujourd'hui, les entreprises nous parlent positivement du soutien que ce projet leur a procuré.

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

CLE de Pointe-aux-Trembles
13301, rue Sherbrooke Est, Bureau 100
Montréal (Québec) H1A 1C2

– Fiche 4 –

RÉGION

Montréal

Centre local d'emploi de Pointe-Saint-Charles

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

Ce modèle visait l'appariement des offres d'emploi disponibles sur le territoire du sud-ouest de Montréal avec les clients des CLE de LaSalle, Verdun, et Pointe-Saint-Charles qui ont reçu une lettre d'admissibilité aux mesures SSIE et PRIIME. Il implique l'ensemble des intervenants (agents) des services aux individus qui délivrent des lettres d'admissibilité et ceux de l'équipe des services aux entreprises, plus particulièrement l'agente de bureau du PEL, les agents d'aide aux entreprises et les conseillers aux entreprises.

CLIENTÈLE VISÉE

Les clients des CLE de Lasalle, Verdun et Pointe-Saint-Charles admissibles aux mesures SSIE ou PRIIME qui ont reçu une lettre d'admissibilité de leur agent pendant leur parcours d'insertion.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Placement des clients des CLE du regroupement du Sud-Ouest en réponse aux offres d'emploi offertes par des entreprises du regroupement.

RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'INTERVENANTS AFFECTÉS AU PROJET

L'équivalent d'une personne à temps complet (ETC), en calculant l'ensemble des interventions des différents corps d'emplois : agent de bureau de Placement en ligne, agents d'aide à l'emploi des services aux entreprises et conseillers aux entreprises.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS

MOYENS UTILISÉS

Tableau de bord du bilan mensuel, offres d'emploi dans Placement en ligne, banque de lettres d'admissibilité et curriculum vitæ.

FRÉQUENCE

Tableau de bord mis à jour mensuellement et transmis à tous les intervenants.

DURÉE

Opération en continu.

COÛTS ET MESURE UTILISÉE POUR FINANCER LE PROJET

Aucun, à l'exception du temps des ressources humaines impliquées.

RÉSULTATS OBTENUS

NOMBRE DE PLACEMENTS TOTAUX

Depuis avril 2005 :

- 98 lettres reçues;
- 23 entreprises pressenties;
- 16 placements réalisés.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS (INDIVIDUS ET ENTREPRISES) AU PROJET

Il s'agit d'un projet intéressant qui facilite l'arrimage entre les services aux individus répartis dans trois CLE et les services aux entreprises; il facilite aussi l'échange d'information entre les intervenants des services aux entreprises (approche de service intégrée).

Les agents des services aux individus sont heureux de voir que ceux des services aux entreprises travaillent avec leurs clients.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

Implication des gestionnaires des CLE : deux rencontres annuelles avec les agents des services aux individus et rapport mensuel relatant les interventions.

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

CLE de Pointe-Saint-Charles
2175, rue Saint-Patrick
Bureau 300
Montréal (Québec) H3K 1B4
Téléphone : 514 872-6426

– Fiche 5 –

RÉGION

Lanaudière

Centre local d'emploi de Terrebonne

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU PROJET

La région de Lanaudière avait un taux de chômage de 6,9 % au mois de juillet 2002, mais cette réalité masquait la disparité entre ses zones nord et sud. Or, le taux de chômage de la MRC des Moulins frôlait le plein-emploi. De plus, la municipalité régionale de comté (MRC) connaissait un développement industriel important, alors que le CLE de Terrebonne faisait souvent face aux besoins et aux difficultés d'entreprises à la recherche de travailleurs pour combler leurs postes. Ce projet visait à affecter une personne à temps complet à l'appariement entre les offres d'emploi disponibles et les chercheurs d'emploi.

- Début du projet : novembre 2002
- Fin du projet : mars 2003

CLIENTÈLE VISÉE

Le CLE recevait des clientèles multiples, mais la majorité des clients (75 %) étaient des prestataires de l'assurance-emploi envoyés par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), selon les mécanismes de repérage. Ses autres clients provenaient des sessions « Destination emploi » et « Encadrement soutenu » ou de la stratégie « J'ai un emploi pour vous ». Un nombre plus restreint d'entre eux avait été envoyé par des agents d'aide à l'emploi et par l'animatrice de la salle multiservice.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Le principal objectif de ce projet était de faire le lien entre des chercheurs d'emploi, en fonction de leurs compétences et du profil recherché par les employeurs, et les offres d'emploi disponibles sur le territoire du CLE au moyen de l'application informatique Placement en ligne.

RESSOURCES HUMAINES

Une agente d'aide à l'emploi a été affectée à ce projet à temps plein.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

Voici les principales actions réalisées dans le cadre de ce projet.

- Vérifier les qualifications et les compétences des travailleurs provenant, entre autres, de l'assistance-emploi ou de l'assurance-emploi, les diriger vers les offres d'emploi disponibles et assurer le suivi de leurs démarches. Une banque de travailleurs aptes à intégrer le marché du travail a ainsi été constituée, selon les descriptions de postes de la Classification nationale des professions (CNP). La sollicitation des entreprises recherchant des travailleurs de ces catégories a par la suite été réalisée.
- Au moyen des offres d'emploi actives depuis plus d'une semaine, confirmer les critères particuliers des postes auprès des entreprises et leur suggérer des pistes de solutions pour faciliter leur recrutement.
- Transmettre l'information sur les emplois disponibles aux autres agents d'aide à l'emploi lors des rencontres du mercredi du personnel de façon à maintenir une IMT locale.

- Informer les employeurs de l'existence des mesures et des services d'Emploi-Québec (exemple : Subventions salariales) ou les diriger au besoin vers un conseiller des services aux entreprises.
- Appuyer les conseillers dans la mise en œuvre et la réalisation du Salon de l'emploi de la MRC des Moulins et lors d'autres initiatives de promotion locale de l'emploi. Ainsi, tous les exposants présents à ce salon ont reçu une formation sur l'utilisation optimale du service de placement, autant pour s'assurer de la qualité et de la pertinence des données inscrites dans leur offre d'emploi que pour la sélection de candidats potentiels tirés de la banque des chercheurs d'emploi inscrits au système.
- Faire connaître l'application Placement en ligne aux entreprises de la MRC. Lorsque des offres d'emploi paraissaient dans les journaux régionaux et qu'elles ne figuraient pas dans Placement en ligne, une lettre et un dépliant d'information étaient acheminés aux entreprises.

RÉSULTATS OBTENUS

CHERCHEURS D'EMPLOI

- 426 clients appelés ou rencontrés et évalués en fonction de leur profil d'emploi
- 95 inscriptions à la banque de travailleurs pour références futures
- 175 personnes présentées pour répondre aux offres actives, soit une moyenne de 2,27 présentations par offre
- Une personne dirigée vers des agents d'aide à l'emploi pour d'autres services
- 12 envois à des services externes, soit pour la rédaction d'un curriculum vitae, soit pour une participation à une méthode dynamique de recherche d'emploi

EMPLOYEURS

- 52 entreprises ont fait l'objet d'une sollicitation téléphonique.
- Deux employeurs ont été dirigés vers les conseillers des services aux entreprises.
- 140 employeurs ont été dirigés vers le Centre d'assistance au placement pour l'inscription de leurs offres d'emploi dans Placement en ligne.
- 233 placements ont été confirmés, principalement après le Salon de l'emploi.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

Pour le CLE de Terrebonne, le service d'appariement s'est avéré une méthode importante de promotion de Placement en ligne. Le pourcentage d'utilisation de ce système par les employeurs a augmenté de façon importante, grimpant de près de 6 %.

La publication des offres d'emploi ne suffit pas toujours à combler les postes disponibles dans les entreprises et certains travailleurs, bien qu'autonomes, ont souvent besoin d'aide dans leurs démarches. Ce projet d'appariement a permis de faciliter l'atteinte de leurs objectifs respectifs.

Grâce à ce projet d'appariement, les agents d'aide à l'emploi ont pu améliorer leurs connaissances du marché du travail, ce qui leur a permis d'axer davantage leurs interventions sur les services universels.

Nous recommandons fortement de maintenir un tel service, spécialement dans les régions où le taux de chômage est bas et dans un contexte de rareté de main-d'œuvre appréhendée.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour réaliser ce projet, le CLE de Terrebonne a reçu un montant de 25 000 \$ qui a couvert en partie le salaire de l'agente d'aide à l'emploi responsable de cette activité. Un montant de 2 000 \$ en frais d'administration a servi à payer les frais postaux et les frais de déplacement pour rencontrer les représentants des ressources humaines des entreprises visées par le Salon de l'emploi.

Environ 30 % des clients envoyés tant par l'assurance-emploi que par l'assistance-emploi étaient inscrits dans l'application Placement en ligne sous des CNP ne correspondant pas à leurs qualifications, à leurs compétences ou à leurs nouveaux choix professionnels.

Finalement, afin de favoriser un meilleur appariement entre l'offre et la demande dans l'application « Placement en ligne », un comité de travail, sous la responsabilité de la Direction du soutien aux opérations (DSO), a été mis en place dans la région.

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

CLE de Terrebonne
1590, chemin Gascon
Terrebonne (Québec) J6X 3A2
Téléphone : 450 471-3666

– Fiche 6 –

RÉGION

Mauricie

Club de recherche d'emploi Mauricie-Bois-Francs

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

PROJET DE RECRUTEMENT D'INSERTION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI (PRIME) SELON LA MÉTHODE DES GROUPES D'INSERTION PAR L'ÉCONOMIQUE (GRIPE)

À la suite de la demande des CLE du Centre-de-la-Mauricie concernant la mise en place d'une intervention sur la motivation des personnes recevant des services dans le cadre du programme Encadrement soutenu, le projet de recrutement, d'insertion et de maintien en emploi (PRIME) a été implanté. Le CLE de la Mauricie en a été le promoteur et a assuré sa réalisation du 25 août 2003 au 30 juin 2004.

DÉFINITION DE LA MÉTHODE GRIPE

Un groupe d'insertion par l'économique est composé de personnes peu qualifiées, peu expérimentées ou qui ont été absentes du marché du travail pendant une période plus ou moins prolongée. Les membres d'un tel groupe sont encadrés, accompagnés et soutenus par trois professionnelles de l'insertion : une conseillère à l'accueil et à l'accompagnement psychosocial, une conseillère au projet professionnel et une conseillère à la relation et à la médiation en entreprise.

Les buts visés par ce mode d'intervention sont :

- la mobilisation des participants envers le marché du travail;
- l'insertion professionnelle dans des entreprises du milieu par des contrats de travail conventionnels;
- le maintien dans un emploi durable et satisfaisant, à la satisfaction de l'employeur et du travailleur.

L'insertion par l'économique prend le contre-pied des méthodes qui mettent l'accent sur l'accompagnement psychosocial et la formation pour l'insertion professionnelle. Elle postule que :

- l'insertion d'une clientèle peu qualifiée, peu formée et exclue peut commencer par des périodes d'emploi dans des entreprises, par des stages ou par des mesures particulières, et mener à de vrais emplois qui confèrent un statut de travailleur à part entière : c'est l'apprentissage d'un travail par le travail (dans l'action);
- le maintien en emploi est assuré par une intervention directe et le soutien de la personne qui manifeste des attitudes ou des comportements inadéquats;
- l'intervention des tenants de la méthode doit également porter autant sur les entreprises, susciter leur engagement, les amener à réfléchir à l'embauche, à l'intégration et à la formation de nouveaux employés, que sur les travailleurs.

Les principes qui sous-tendent la méthode GRIPE sont les suivants.

- En ce qui concerne les travailleurs :
 - leur apprendre les techniques de recherche d'emploi, dont le contact avec les employeurs;
 - provoquer les contacts entre les chercheurs d'emploi et les employeurs;
 - assurer un soutien-conseil aux employés dans leur nouvel emploi;

- voir, au début, à la planification et à l'organisation du temps;
- aider les nouveaux employés à développer les bonnes attitudes à adopter face à l'employeur et aux collègues;
- assurer leur formation sur les nouvelles tâches;
- intervenir en cas de problèmes particuliers visant leur maintien en emploi.
- En ce qui concerne les employeurs :
 - mener des actions intensives à long terme auprès d'entreprises afin de changer leurs pratiques relatives aux employés non spécialisés;
 - lors de l'embauche, sensibiliser les entrepreneurs à l'accueil, à l'encadrement, à la formation, à l'évaluation et aux difficultés d'insertion des nouveaux employés;
 - assurer un soutien-conseil à l'employeur dans le cas de problèmes d'attitudes ou de comportements de la part d'un travailleur.

L'intervention auprès des employeurs et des entreprises s'appuie sur la théorie de l'engagement et sur le principe de la dissonance cognitive.

LA THÉORIE DE L'ENGAGEMENT

L'engagement correspond, dans une situation donnée, aux conditions dans lesquelles la réalisation d'un acte ne peut être imputable qu'à celui qui l'a réalisé. Il correspond aux conditions de réalisation d'un acte qui, dans une situation donnée, permettent à un attributeur d'opposer cet acte à l'individu qui l'a réalisé.

ÉTAPES DE L'ENGAGEMENT ET EXEMPLES D'APPLICATION DANS LE PROJET

- Un acte préparatoire. L'engagement doit se réaliser dans des conditions particulières. C'est essentiel.
 - Le libre choix de l'engagement : le client et l'employeur sont libres d'adhérer au projet.
 - Le caractère public de l'engagement : dans un premier temps, une conseillère rencontre individuellement le client et l'employeur. Si le projet les intéresse, ils signent un contrat de participation. Le client se présente dans un groupe. Il participe au programme devant les yeux de tous. Quant à l'employeur, il reçoit des participants pour des rencontres-conseils, qu'il y ait embauche ou non, et il donne de la rétroinformation à la conseillère.
 - L'irrévocabilité : la signature d'un contrat constitue non seulement un engagement, mais il signifie aussi son caractère irrévocable. De plus, plus on s'investit, moins on peut faire marche arrière, surtout si l'engagement apporte de la satisfaction.
- Une instance peut s'en attribuer les faits. Sans les trois conditions préparatoires, il n'y a pas d'engagement. À cette étape, la personne est bel et bien engagée, et elle s'en attribue l'action.
- Les choses se cristallisent. Un acte fait librement, devant les yeux de tous, devient de plus en plus irrévocable et peut se généraliser. Le participant et l'employeur ont signé un contrat avec une conseillère, et avec un organisme. Le participant adhère à un groupe. Il dit publiquement qu'il veut un emploi et qu'il est prêt à tout faire pour en obtenir un. Il fait des démarches pour trouver un travail. L'employeur le reçoit, l'aide à se présenter en entrevue, lui offre un emploi et s'engage à tout faire pour le maintenir en poste. La satisfaction liée à l'embauche d'un travailleur fait en sorte que l'employeur se prévaudra des services du projet à l'avenir.

LA DISSONANCE COGNITIVE ET SON APPLICATION DANS LE PROJET

La dissonance se traduit par l'existence simultanée d'éléments de connaissance qui, d'une manière ou d'une autre, ne s'accordent pas, créant une tension et entraînant de la part de l'individu un effort pour les faire mieux s'accorder.

La dissonance cognitive est présente pendant tout le cheminement de la personne. Chez les chercheurs d'emploi, elle vise à :

- développer de nouveaux comportements provoqués par le contexte;
- améliorer l'estime de soi et la connaissance du monde du travail;
- assimiler de nouvelles informations utiles.

Le participant est convaincu qu'il n'y a pas de travail pour lui, que les employeurs ne veulent pas de lui. La conseillère lui présente un emploi pressenti pour lui et lié à ses intérêts. Un employeur l'attend. C'est là que le participant entre en dissonance. S'il argumente, par exemple, qu'il n'a pas de vêtements pour aller travailler, le projet met à sa disposition une friperie... De plus, la conseillère le forme pour mettre en valeur ses qualités et ses aptitudes. Quant à l'employeur, il ne s'attend pas à recevoir une personne apte au travail. Il rencontre une personne capable de parler de ses expériences passées et de ses habiletés, ayant une bonne présentation.

La mise en application de la méthode GRIPE pour la clientèle des CLE du Centre-de-la-Mauricie a été réalisée avec le vocable PRIME.

CLIENTÈLE VISÉE

La clientèle ciblée par le PRIME a divers problèmes. Apte au travail, elle refuse de travailler ou éprouve des difficultés de maintien en emploi. Ses principales caractéristiques sont :

- la sous-scolarisation;
- l'absence prolongée du marché du travail;
- le peu ou pas de connaissance du marché du travail;
- l'occupation d'emplois précaires;
- le manque de savoir-être et de savoir-faire;
- le peu de mobilité;
- les préjugés de la part des employeurs;
- la démotivation;
- l'isolement;
- la toxicomanie, l'alcoolisme, la monoparentalité;
- les ressources financières restreintes, la pauvreté;
- la situation de prestataire de l'aide sociale (majoritairement).

Cette clientèle peut occuper des postes non spécialisés ou semi-spécialisés.

OBJECTIFS POURSUIVIS

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Contribuer à l'insertion sociale et professionnelle des personnes les plus démunies en accordant une attention particulière à celles qui sont sous scolarisées.
- Faciliter l'obtention d'emplois durables aux prestataires de l'aide sociale et ainsi contribuer à réduire les coûts de cette aide.
- Améliorer l'arrimage avec les postes vacants, plus particulièrement ceux qui présentent des difficultés en matière de recrutement et de main-d'œuvre disponible.

ENTREPRISES

PRIME permet aux entreprises de déterminer leurs besoins en main-d'œuvre pour des postes non spécialisés et de faire l'adéquation avec des chercheurs d'emplois disponibles. PRIME intervient directement auprès des entrepreneurs en les assurant d'un accompagnement et d'un soutien dans leurs actions pour embaucher, former et gérer les participants au projet. Une attention toute particulière est accordée à l'aplanissement des préjugés véhiculés de part et d'autre.

OBJECTIFS VISÉS

- La prospection et le recrutement d'entreprises embauchant des travailleurs peu ou pas qualifiés.
- L'établissement d'un réseau d'entreprises.
- L'utilisation des services du PRIME par les entreprises pour pourvoir leurs postes non spécialisés ou semi-spécialisés.
- La description écrite de chacune des tâches reliées à l'embauche d'un travailleur du PRIME.
- Lors de l'embauche, la sensibilisation des entrepreneurs à l'accueil, à l'encadrement, à la formation, à l'évaluation et aux difficultés d'insertion des nouveaux employés.
- L'apport d'un soutien-conseil lorsqu'un travailleur manifeste des problèmes d'attitude ou de comportement.

POUR LA CLIENTÈLE

PRIME met la clientèle visée au travail tout de suite, lui permettant d'apprendre les tâches d'un poste précis et en intervenant sur cet apprentissage, sur l'attitude et le comportement reliés à cet emploi.

OBJECTIFS VISÉS

- La détermination des capacités et des intérêts des travailleurs.
- Le ciblage et la mobilisation des actions pour la recherche active d'emploi.
- L'insertion dans le bon milieu de travail.
- Le maintien en emploi.

RESSOURCES HUMAINES

Trois intervenantes à temps plein assurent la réalisation du projet.

- Une conseillère à l'accueil et à l'accompagnement psychosocial, qui présente le projet aux chercheurs d'emploi et s'assure de leur engagement à celui-ci. Elle communique avec les intervenants psychosociaux et leur envoie les travailleurs en difficulté au besoin. Elle fait également le suivi de cette démarche.
- Une conseillère au projet professionnel, qui reçoit les chercheurs d'emploi, les intègre au groupe, les forme sur les techniques de recherche d'emploi, les soutient et intervient lors de leurs contacts avec les employeurs, de leur embauche et de leur maintien en emploi.
- Une conseillère à la relation et à la médiation en entreprise, qui sollicite et recrute les entreprises, détermine leurs besoins en main-d'œuvre non spécialisée ou semi-spécialisée et leur apporte des solutions et du soutien dans l'application de principes de gestion adéquats et sains.

Une coordonnatrice à demi-temps assure le bon fonctionnement des activités et facilite le

lien étroit que les intervenantes doivent entretenir. Elle dirige les réunions d'équipe et supervise l'intervention; elle maintient le lien avec les responsables des CLE.

Le profil recherché pour les intervenantes est une formation en psychoéducation, de l'expérience en insertion professionnelle et des connaissances en gestion des ressources humaines.

De plus, une agente de bureau à demi-temps assure le soutien technique requis pour l'information des documents du projet et de ceux des participants. Elle ouvre et met à jour des dossiers; elle reçoit et achemine les appels et traite le courrier.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS

VOLET INDIVIDUS

L'entrée au projet est continue. L'intervention auprès de la clientèle est d'une durée moyenne de quatre semaines. Chaque jour, les participants sont présents dans leur groupe pendant environ deux heures, selon les étapes auxquelles ils participent.

Le processus d'insertion se concrétise en trois phases :

- la phase d'approbation;
- la phase d'intégration au marché du travail (intense);
- la phase de suivi (continue).

À chaque étape, l'appellation du groupe change.

La démarche s'actualise comme suit : (l'insertion à un poste de travail peut survenir dès la deuxième étape de la phase 1).

1. PHASE D'APPROBATION

- 1^{re} étape : Entrevue d'accueil individuelle : le projet est présenté à la personne, qui y adhère volontairement.
- 2^e étape : Participation à un groupe de démarrage : détermination des capacités professionnelles et humaines des participants, définition d'objectifs en termes d'emploi et de poste de travail.

2. PHASE D'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL

- 1^{re} étape : Participation à un groupe moteur : le client participe à des entretiens-conseils (pratiques d'entrevues et connaissance des entreprises) avec des employeurs prédéterminés. Dès la première semaine, il est mis en contact avec un minimum de deux employeurs potentiels, recrutés par la conseillère aux entreprises. Consigne explicite : quitter le groupe le plus tôt possible.
- 2^e étape : Participation à un groupe d'apprentissage : préparation pour améliorer la façon d'aborder les employeurs.
- 3^e étape : Insertion dans un poste de travail.

3. PHASE DE SUIVI

- 1^{re} étape : Participation à un suivi à la fréquence suivante : après le premier jour de travail; après trois jours de travail, après une semaine, chaque semaine ou au besoin par la suite.
- 2^e étape : Participation à un groupe professionnel : première phase du suivi du groupe qui rassemble les salariés en emploi depuis moins d'un mois.
- 3^e étape : Participation à un groupe de perspective : phase avancée du suivi du groupe qui rassemble les salariés en fin de contrat de courte durée ou de durée déterminée,

avant qu'ils ne quittent l'entreprise, de même que ceux qui occupent des postes de durée indéterminée. Ce suivi permet la détermination d'un projet professionnel à long terme : apprentissage d'un métier en entreprise, bonification des tâches, occupation d'un poste plus spécialisé, retour aux études...

Le suivi des participants, qu'ils soient en emploi ou non, est d'une durée d'un an.

Afin d'assurer le maintien en emploi des travailleurs vivant des problèmes personnels et de soutenir l'engagement des employeurs auprès d'eux, le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que le milieu communautaire ont été mis à contribution. Le projet PRIME a été présenté aux organismes offrant des services d'intervention psychosociale. Dans une optique systémique, le soutien aux travailleurs s'avère essentiel et est garant de résultats positifs. Les travailleurs peuvent donc être dirigés vers des organismes sans que cela nuise à leur emploi et à leur participation au PRIME.

VOLET ENTREPRISES

RECRUTEMENT ET MAINTIEN D'UN RÉSEAU D'ENTREPRISES

Les entreprises sont majoritairement de petite taille et embauchent exclusivement ou en partie du personnel non spécialisé ou semi-spécialisé. Elles sont repérées dans le Répertoire des entreprises de la Mauricie (publié par Emploi-Québec Mauricie), dans l'offre du guichet d'emplois Placement en ligne ou simplement par consultation du bottin téléphonique. Elles proviennent de la MRC du Centre-de-la-Mauricie.

Les entreprises sont appelées et rencontrées individuellement afin de vérifier leur intérêt à participer au projet. À cette occasion, leurs besoins en main-d'œuvre sont ciblés à l'aide d'un questionnaire et les difficultés concernant cette clientèle peuvent être abordées. PRIME est présenté comme étant une solution possible aux problèmes de maintien en emploi des travailleurs non spécialisés ou semi-spécialisés et aux pratiques de gestion inadéquates les concernant.

S'il y a embauche, l'employeur participe à un suivi d'une durée maximale d'un an. C'est là l'essence même de la méthode GRIPE. Par téléphone ou en personne, la conseillère à la relation et à la médiation en entreprise s'assure, à la même fréquence que celle du suivi du nouvel employé, que l'entreprise est satisfaite du travail de ce dernier et qu'elle ne rencontre pas de problème le concernant. Dans le cas de difficultés, l'employeur communique avec la conseillère pour lui faire part de la situation. Celle-ci voit alors à lui apporter du soutien dans les interventions auprès du nouvel employé et en fait le suivi. Les problèmes de rétention dans les emplois non spécialisés étant fréquents, l'intervention visant à éviter un congédiement se fait sous la forme d'une médiation entre les parties afin de trouver une solution acceptable et d'éviter la perte d'un emploi.

PARTICIPATION À UNE TABLE RONDE

Les employeurs ayant des postes à offrir rencontrent les participants au programme. Ils décrivent leurs activités et leur fonctionnement. Les participants leur présentent leur candidature et se renseignent sur les postes offerts.

RÉSULTATS OBTENUS

CONCERNANT LA CLIENTÈLE

RECOMMANDATIONS DES CLE ET SERVICES RENDUS

- Quatre-vingts clients devaient participer au projet. Tous devaient être envoyés par les CLE de Shawinigan, de Grand-Mère et de Sainte-Thècle, ce qui a produit les résultats suivants :
 - clients envoyés au projet : 112;
 - participants au projet : 60;
 - non-participants : 52.
- Raisons de la non-participation :
 - vingt n'ont pas répondu à la convocation;
 - seize n'étaient pas intéressés par les services proposés;
 - neuf travaillaient;
 - onze préféraient faire des démarches seuls;
 - un recevait les services d'une autre mesure;
 - un ne désirait pas de suivi en emploi;
 - un avait des ennuis personnels;
 - un espérait retourner chez son ancien employeur;
 - deux ont été dirigés vers la formation CRE;
 - deux ont été dirigés vers Accès Coup de pouce emploi;
 - deux sont déménagés;
 - un avait un problème de santé.

NOMBRE D'EMPLOIS OCCUPÉS

- Nombre d'emplois trouvés : 68 (37 emplois par les entretiens-conseils; 31 par des démarches personnelles)

NOMBRE DE CANDIDATS EN EMPLOI

- Situation et taux de placement des 60 participants au projet :
 - abandon du projet : 11 (18 %);
 - refus d'emploi : 4 (7 %);
 - déménagement : 2 (3 %);
 - problèmes de santé : 1 (2 %);
 - situation inconnue : 1 (2 %);
 - recherche active d'emploi : 8 (13 %);
 - en emploi : 33 %;
 - douze des 27 participants étant dans une situation autre qu'en emploi ont occupé au moins un poste au cours du projet.

TAUX DE PLACEMENT DES FINISSANTS DU PROJET

Le taux de placement est établi en soustrayant du nombre de participants ceux qui sont dans une situation autre que la recherche d'emploi.

- Trente-trois participants sur 41 finissants sont en emploi.
- Le pourcentage de participants ayant terminé le projet et ayant conservé leur emploi s'élevait à 84 % au 30 juin 2004.

NOMBRE D'ENTREPRISES RECRUTÉES

Cent trente entreprises ont été recrutées et se sont dites intéressées par le projet. De celles-ci, 79 ont été rencontrées et 64 ont été actives, c'est-à-dire, qu'elles ont participé au projet en accordant des entretiens-conseils aux participants ou en les embauchant.

- 136 entretiens-conseils ont été donnés.
- 78 entrevues d'embauche ont eu lieu.
- 44 rencontres de suivi se sont tenues.
- 630 appels téléphoniques ont été faits aux employeurs.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS AU PROJET

INDIVIDUS

- Les participants qui ont terminé le projet avec l'obtention d'un emploi ont un taux de satisfaction très élevé.
- Les participants à la recherche d'emploi à la fin du projet n'ont pas pu bénéficier d'un suivi et l'ont déploré.
- La majorité des gens auraient préféré que le projet continue.

ENTREPRISES

- D'excellents commentaires ont été faits sur le soutien accordé aux travailleurs éprouvant des difficultés.
- Les employeurs ont particulièrement aimé prendre part à la table ronde avec les participants, qu'ils ont trouvés bien préparés.
- La majorité des gens auraient préféré que le projet continue.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

AU SUJET DE LA CLIENTÈLE

- L'engagement au processus PRIME nécessite la motivation intrinsèque du client à vouloir occuper un emploi, de là vient l'importance de leur présenter le projet comme une mesure d'aide efficace et rapide. Les appréhensions et les désistements peuvent être atténués en informant la clientèle des résultats du projet et des postes occupés par les participants.
- Afin de contrer les nombreux prétextes pour ne pas chercher d'emploi, dont celui du manque d'argent justifiant l'absence des clients à l'inscription, la conseillère à l'accueil et à l'accompagnement psychosocial peut aller rencontrer la clientèle directement dans les centres locaux d'emploi. De cette façon, elle peut évaluer la motivation réelle des clients à participer au projet.
- Des ressources ont été ciblées pour répondre aux besoins suivants et pour assurer l'insertion au travail :
 - l'aide financière et la gestion de budget;
 - le soutien psychologique et l'accompagnement;
 - la thérapie;
 - la banque alimentaire, l'achat de vêtements et d'appareils électroménagers;
 - la coupe de cheveux par les finissants d'un diplôme d'études professionnelles en coiffure et l'achat de lunettes;
 - la violence faite aux femmes;
 - la prévention du suicide;

- l'alphabétisation;
- l'apprentissage de l'informatique (Société d'aide au développement des collectivités);
- le transport (covoiturage);
- la demande de réhabilitation (casier judiciaire).
- Une friperie située à l'intérieur du local du projet peut être mise à la disposition des participants afin de leur permettre d'avoir une tenue convenable pour leurs rencontres avec les employeurs. Les clients peuvent être accompagnés pour l'achat de vêtements. Des accessoires de toilette, tels que rasoirs, crème à raser, brosses à dents et dentifrice sont offerts au besoin. Personne ne peut prétexter ne pas être présentable.
- En ce qui a trait au problème de transport généralisé de la clientèle, un système de covoiturage bien établi peut être instauré avec les employeurs et ainsi faciliter l'accès des participants au marché du travail. En milieu rural, une entente de service avec le transport collectif ou scolaire peut être envisagée.
- Ce type de projet doit s'échelonner sur quelques années afin que tous les participants puissent bénéficier du suivi auquel ils ont droit.

AU SUJET DES EMPLOYEURS

- Les entreprises du réseau PRIME n'ont reçu aucune subvention salariale pour l'embauche de participants, leurs besoins se situant surtout en matière de soutien à la gestion du personnel.
- Quant au réseau PRIME, il est préférable qu'environ 200 employeurs y adhèrent pour permettre une diversité de postes et pour répondre à la demande de clients à rencontrer en entretiens-conseils.
- En une année seulement, le projet ne peut atteindre sa pleine efficacité étant donné le temps d'évolution nécessaire pour assurer l'engagement tant des employeurs que des participants. Des projets professionnels pour les clients et de gestion pour les employeurs peuvent être instaurés si le projet se déroule pendant une plus longue période.

STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES

PROFIL DES 60 PARTICIPANTS

- Statut
 - Prestataires de l'assistance-emploi : 60
- Sexe
 - Hommes : 40
 - Femmes : 20
- Âge
 - 18 à 30 ans : 27
 - 31 à 44 ans : 20
 - 45 à 53 ans : 12
 - 54 ans ou plus : 1
- Âge moyen
 - 34 ans
- Scolarité moyenne
 - 8,7 années
- Casiers judiciaires
 - 12

- Durée moyenne de temps sans emploi
 - 4,3 années (la plus longue période : 26 ans; la plus courte : un mois)

ABANDON DU PROJET

Les raisons pour lesquelles certains participants ont quitté le projet, malgré leur engagement à y participer, étaient les suivantes.

- Ils estimaient que leur participation était terminée s'ils n'avaient pas trouvé un emploi après trois ou quatre semaines.
- Ils ne donnaient pas suite à notre suivi téléphonique ou en personne. Nous étions incapables de les joindre.
- Nous avons demandé à certains candidats de quitter le projet, car ils refusaient de se conformer aux procédures (arriver à l'heure, faire des démarches de recherche d'emploi, se présenter aux rendez-vous avec des employeurs).

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

Club de recherche d'emploi Mauricie – Bois-Francs
3675, boulevard Chanoine-Moreau
Bureau 108
Trois-Rivières (Québec) G8Y 5M6
Téléphone : 819 370-3660

– Fiche 7 –

RÉGION

Mauricie

Stratégie Carrière 2002-2003 (Trois-Rivières)

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

L'organisme Stratégie Carrière, ayant développé une expertise en placement assisté dans le cadre de ses activités courantes et des projets pilotes pour travailleurs âgés avec les ex-employés de Tripap et de Fruit of the Loom, s'est vu confier le mandat d'expérimenter un projet de placement assisté en 2002. Ce projet devait s'échelonner du 11 novembre 2002 au 31 mars 2003. Il visait au départ un potentiel de 400 prestataires de l'assistance-emploi devant être dirigés vers ce service. Toutefois, malgré la date de début annoncée, le projet a réellement commencé le 2 décembre 2002, et ce, pour des considérations opérationnelles relevant d'Emploi-Québec. Le but était de réaliser l'appariement entre les emplois disponibles et la clientèle de l'assistance-emploi qui n'a aucune contrainte au travail. Pour faciliter l'atteinte de cet objectif, Emploi-Québec a doté ce projet d'un outil incitatif à l'embauche, servant de porte d'entrée chez les employeurs, et Placement exploratoire et probatoire (PEP).

CLIENTÈLE VISÉE

Des 400 prestataires visés par l'entente, 264 ont été orientés vers le service pendant la période prescrite. Parmi ces 264 clients, 52 ont été retournés à Emploi-Québec pour des raisons de non-disponibilité, de manque important de motivation ou, simplement, parce qu'ils n'ont pas donné suite. Les clients étaient répartis sur l'ensemble du territoire de la Mauricie servi par les CLE de Sainte-Thècle, Sainte-Geneviève-de-Batiscan, La Tuque, Grand-Mère, Maskinongé, Cap-de-la-Madeleine, Shawinigan et Trois-Rivières. Essentiellement composée de prestataires d'assistance-emploi, cette clientèle devait être apte au travail et sans contrainte.

Voici le profil tel que décrit par Emploi-Québec :

« Qui sont encore sans emploi après avoir bénéficié d'un support dans leur recherche d'emploi ou d'une mesure de longue durée.

ou bien

Pour lesquels l'agent d'aide à l'emploi prévoit qu'un client ne se trouvera vraisemblablement pas un emploi si on le supporte dans sa recherche d'emploi de façon usuelle. Cette prévision résultera fréquemment, soit d'un manque de motivation ou d'intérêt à occuper un emploi, soit de limitations personnelles dans la recherche d'emploi (ex. : manque d'estime de soi, niveau restreint de prise en charge, comportements antisociaux, etc.).

Les clients visés proviennent majoritairement des références de la Sécurité du revenu dans le cadre de Destination Emploi et, parmi ceux-ci, les nouveaux demandeurs à l'aide, en raison de la fin de leurs prestations d'assurance-emploi, sont particulièrement ciblés. Les clients de l'assistance-emploi qui fréquentent volontairement le CLE sont aussi admissibles.⁸ »

De plus, les personnes peuvent présenter des lacunes liées à un ou plusieurs des problèmes suivants :

- faible scolarité;

⁸ Bourrassa, René, Document EQ-19B d'Emploi-Québec à Trois-Rivières.

- peu d'expérience du marché du travail;
- limitations physiques ou intellectuelles;
- mobilité restreinte;
- casier judiciaire;
- salaire offert difficilement acceptable vs considérations économiques et familiales;
- crainte, hésitation et faible estime de soi;
- attitude et comportement négatifs.

RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'INTERVENANTS AFFECTÉS AU PROJET

Chez Stratégie Carrière, sept personnes ont été directement impliquées dans l'intervention : trois conseillers en emploi et quatre agents de liaison ainsi que du personnel de soutien, soit une commis à la comptabilité et une réceptionniste.

PROFIL DES INTERVENANTS

Le rôle des conseillers en emploi était, en premier lieu, de cerner les besoins du client concernant sa réintégration sur le marché de l'emploi ainsi qu'à établir ses compétences. Ensuite, les conseillers définissaient les postes recherchés et accessibles tout en ciblant les attentes salariales et les limites auxquelles nous devrions faire face pour arriver au résultat attendu, soit le placement et le maintien en emploi. De plus, les conseillers en emploi devaient évaluer la motivation, la flexibilité et le besoin d'encadrement du candidat.

Le rôle des agents de liaison était de faire le lien entre les employeurs et les candidats. Ils recevaient d'abord l'information des conseillers en emploi. Ainsi, il était important qu'ils fassent une bonne lecture du profil du client et de son curriculum vitae. Par la suite, les agents de liaison devaient présenter le candidat aux entreprises. Les contacts avec celles-ci devaient être brefs et précis afin d'être le plus efficaces possible. Les agents de liaison devaient leur présenter brièvement l'organisme et sa mission, puis leur expliquer la nature du projet ainsi que les avantages de la mesure incitative, soit le PEP. Ils devaient vérifier les postes vacants ou les possibilités de développements éventuels. Les agents devaient établir le profil recherché par les employeurs et repérer le candidat idéal. Ils proposaient aux candidats potentiels des postes en fonction d'un profil préalablement établi et leur expliquaient la nature de l'emploi.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS

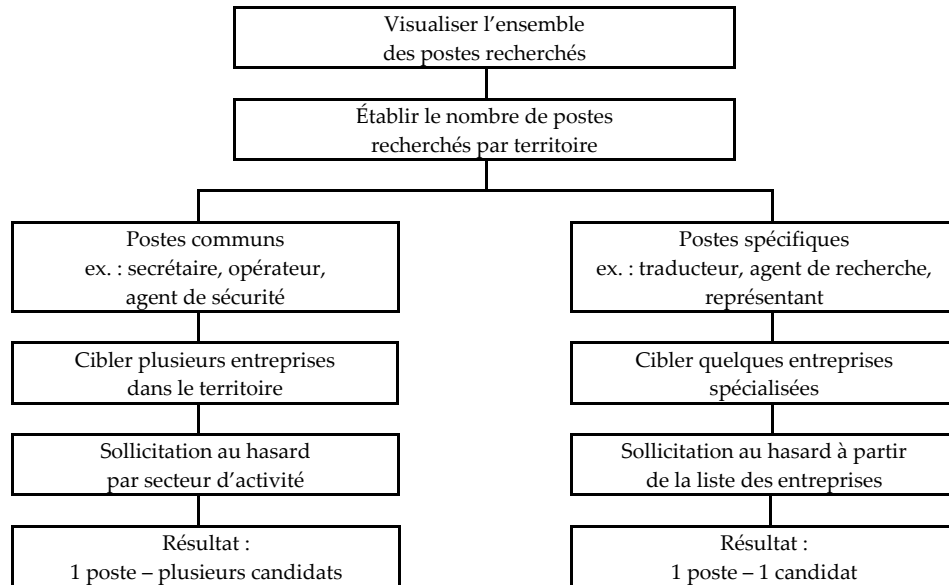
VOLET INDIVIDUS

Les employés d'Emploi-Québec signalaient des clients à l'organisme. Stratégie Carrière établissait un premier contact téléphonique avec ces personnes pour leur proposer une rencontre individuelle et les agents de liaison faisaient le suivi par téléphone. En ce qui a trait au PEP, on peut dire que cette semaine en était une d'essai sans frais salariaux pour l'employeur. Pour l'employé, le soutien financier était absorbé par le programme, ce qui représente une allocation équivalant au salaire net que l'entreprise participante lui aurait alors payé. Cette allocation était versée directement à l'employé par l'intervenant externe.

Il s'agissait d'une semaine exploratoire et probatoire, c'est-à-dire exploratoire pour le client, qui expérimentait son nouveau poste de travail, et probatoire pour l'employeur, qui mettait à l'essai un candidat qu'il n'aurait peut-être pas été sélectionné autrement.

VOLET ENTREPRISES

Selon la stratégie retenue, les actions de chacun des membres de l'équipe étaient déterminées par les caractéristiques de la main-d'œuvre disponible et le nombre de postes recherchés par territoire. Le diagramme suivant indique la procédure qui a été mise en place.



RÉSULTATS OBTENUS

VOLET EMPLOYEURS

Mentionnons d'abord qu'environ 1000 entreprises ont été sollicitées dans le cadre de ce projet. Grâce à ces contacts, 751 postes furent proposés à 173 participants, dont 358 postes qui n'étaient pas affichés.

VOLET PARTICIPANTS

- Nombre de participants prévus à l'entente : 400 personnes
- Nombre de participants dirigés : 264 personnes
- Nombre de participants refusés ou qui se sont désistés : 52 personnes
- Nombre de participants acceptés : 212 personnes
- Nombre de placements au 28 avril 2003 : 64 personnes
- Nombre de PEP signés : 24/64 personnes

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS (INDIVIDUS ET ENTREPRISES) AU PROJET

Le PEP a été accueilli favorablement par une partie des employeurs sollicités. Le fait de ne pas avoir à déboursier une semaine de salaire et la chance de pouvoir mettre un candidat à l'essai sans frais s'est avéré, dans certains cas, un outil intéressant afin d'inciter l'employeur à regarder la candidature proposée. De plus, les entreprises ont apprécié la rapidité d'exécution avec laquelle nous répondions à leurs demandes. Plusieurs d'entre elles nous ont mentionné qu'elles auraient des besoins d'embauche pendant les mois d'avril et mai 2003.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

Voici quelques recommandations qui pourront amorcer la discussion sur l'élaboration de projets futurs.

- Bonifier le placement assisté par de l'orientation professionnelle afin de calmer certaines craintes et hésitations des participants et aussi assurer leur encadrement pendant la période de leur réintégration en emploi.
- Assurer un suivi en emploi dans les premiers jours qui suivent l'entrée en fonction des participants.
- S'assurer d'optimiser la période de temps allouée au programme (en évitant de prendre en compte des semaines improductives, comme le temps des Fêtes). En raison de sa nature expérimentale et de sa très courte durée, une période de prolongation aurait pu permettre des résultats plus intéressants.
- Peut-on penser à une campagne de promotion ou à des actions qui auraient pour effet de redorer le blason de l'emploi et que la réintégration sur le marché du travail soit vue comme un privilège?
- Examiner l'écart entre le revenu procuré par l'emploi potentiel et celui de l'assistance-emploi pour inciter davantage le participant à réintégrer le marché du travail.

COMMENTAIRE D'EMPLOI-QUÉBEC

Ce modèle a été présenté au forum régional des ressources externes et a obtenu l'assentiment des membres.

STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES DE STRATÉGIE CARRIÈRE

DESCRIPTIF DE LA CLIENTÈLE

Répartition par CLE	Stabilité d'emploi %			Mobilité %					Attitude et motivation %			Salaire désiré %				Casier judiciaire %	
	Aucune	+ 3 ans	+ 5 ans	Aucune	Autobus	20 à 30 min	45 min et +	Sans import.	(+)	(+ ou -)	(-)	Minimum	8 \$ à 10 \$	11 \$ à 15 \$	16 \$ et +	OUI	NON
Trois-Rivières (11)	45	18	36	0	45	0	27	27	27	45	27	36	27	36	0	18	82
Cap-de-la-Madeleine (9)	89	0	11	22	44	0	11	22	56	22	22	44	56	0	0	0	100
Shawinigan (4)	0	0	100	0	25	25	0	50	25	50	25	25	25	50	0	0	100
Grand-Mère (11)	36	27	36	0	36	64	0	0	27	18	55	18	55	27	0	9	91
Sainte-Thècle (2)	100	0	0	0	0	100	0	0	50	0	50	0	50	50	0	0	100
Maskinongé (2)	0	50	50	50	0	0	50	0	0	0	100	0	50	50	0	0	100
Sainte-Geneviève (2)	0	50	50	0	0	100	0	0	50	50	0	50	50	0	0	0	100
La Tuque (9)	44	11	44	0	0	67	22	11	67	22	11	22	33	44	0	22	78
Total (50)	46	16	38	6	28	36	14	16	40	28	32	28	42	30	0	10	90

Données salariales sur les postes offerts	
Aucune offre	26 %
Minimum	18 %
8 \$ à 10 \$	34 %
11 \$ à 15 \$	20 %
16 \$ et +	2 %

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

Stratégie Carrière

7175, boulevard Evard-Marion, Bureau 312

Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9

Téléphone : 819 373-1726

– Fiche 8 –

RÉGION

Capitale Nationale

Centre local d'emploi de Limoilou

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

Il s'agit d'une base de données ACCESS permettant d'une part d'enregistrer des renseignements nominatifs de clients et d'autre part, d'effectuer des sélections en fonction de certains paramètres. L'objectif est de disposer d'un bassin de clients rapidement repérables.

CLIENTÈLE VISÉE

DESCRIPTION DES CARACTÉRISTIQUES DES CLIENTÈLES

- Priorité à la clientèle de Place à l'emploi.
- Toute personne prête à intégrer le marché du travail tel que déterminé par les agents des services aux individus dans leur secteur.
- Immigrants évalués pour admissibilité aux programmes.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Aider les personnes éloignées du marché du travail à trouver un emploi.
- En cours de suivi, si l'agent responsable de l'appariement détecte un problème pouvant nuire à la recherche d'emploi du client, il invite ce dernier à prendre rendez-vous avec un agent des services aux individus.

RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'INTERVENANTS AFFECTÉS AU PROJET

- Un agent des services aux individus pour Place à l'emploi qui procède à une première entrevue (donc, clientèle ciblée et reçue sur rendez-vous).
- Un agent responsable de l'appariement à raison de 2,5 jours par semaine, qui effectue un suivi (appels téléphoniques, deuxième entrevue s'il y a lieu afin de vérifier le curriculum vitae et de diriger la personne vers une autre ressource si elle rencontre une difficulté particulière dans sa recherche d'emploi.
- L'agent responsable de la création de l'application d'appariement (APPA) est aussi mandaté pour lui apporter des améliorations selon les besoins.
- L'équipe des agents des services aux individus qui recommandent les autres clients évalués prêts à l'emploi.

PROFIL DES INTERVENANTS

- Bonne connaissance de nos programmes et services
- Facilité de communication
- Capacité à évaluer les compétences des chercheurs d'emploi vs les besoins de l'entreprise (profil d'employabilité vs exigences du poste)
- Intérêt pour les activités reliées au placement
- Bonne connaissance des offres d'emploi du Placement en ligne et du marché du travail en général
- Compétence en informatique afin de pouvoir utiliser l'application APPA (Access)

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

MOYENS UTILISÉS

- Entrevues personnelles
- Contacts téléphoniques
- Saisie des inscriptions
- Mise à jour (suivi)
- Sélection

FRÉQUENCE

- Continue

DURÉE

Variable : tant que la personne est sans emploi et qu'elle démontre de la motivation et tant que l'entreprise n'a pas comblé son poste.

RÉSULTATS OBTENUS

NOMBRE DE PLACEMENTS TOTAUX

Statistiques non tenues

NOMBRE DE CANDIDATS EN EMPLOI

- Année 2004-2005 : 123
- Avril 2005 à novembre 2005 : 122

Ces résultats incluent les clients qui ont trouvé un emploi par eux-mêmes ou à la suite de notre intervention.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS (INDIVIDUS ET ENTREPRISES)

- Les agents des services aux individus et les clients considèrent le projet utile pour la recherche d'emploi.
- Le projet procure aux agents des services aux individus une meilleure connaissance du marché du travail et des offres à combler dans leur territoire et à l'extérieur.
- Le projet favorise l'embauche de personnes de la région par les entreprises du même territoire (embauche locale).
- Le projet permet une collaboration accrue entre les agents des services aux individus et ceux qui s'occupent des entreprises.
- Le projet apporte une satisfaction aux agents par l'information régulière sur les résultats de leurs clients en recherche d'emploi.

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Maintenir à jour la base de données.
- Assurer un suivi assidu.
- Disposer des coordonnées à jour des clients afin de communiquer avec eux facilement.
- Impliquer l'équipe des services aux entreprises et celle qui s'occupe des individus.
- Avoir une aptitude à négocier avec les employeurs des conditions de travail raisonnables et concurrentielles.

RECOMMANDATIONS

- Envisager de soutenir financièrement la clientèle défavorisée afin qu'elle puisse se rendre à des entrevues.

- Maintenir dans un même lieu physique les équipes des services aux entreprises et aux individus afin de faciliter l'arrimage entre elles et la faisabilité d'un tel projet.
- Faire preuve d'ouverture afin que la mesure Soutien au revenu de travail s'applique aussi aux emplois subventionnés de nature permanente.
- L'ajout de ressources dédiées à cette activité donnerait sûrement des résultats plus importants et le fait de constituer une équipe de projet faciliterait l'implication et la motivation du personnel.

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

Diane Beaudoin

Répondante régionale et
coordonnatrice des ressources externes

Emploi-Québec

Région de la Capitale-Nationale

Téléphone : 418 687-3540

diane.beaudoin@mess.gouv.qc.ca

– Fiche 9 –

RÉGION

Capitale Nationale

GIT Société inc., et la Ville de Québec

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

PROJET JEUNES STAGIAIRES IMMIGRANTS

Le projet consistait à mettre en œuvre 100 stages de 12 semaines destinés à des personnes immigrantes. La réalisation de ces stages prévoyait les étapes suivantes :

- recrutement de la clientèle et des entreprises;
- préparation des entreprises à l'accueil des stagiaires;
- préparation des stagiaires à l'intégration en entreprise;
- suivis des stages en entreprise;
- évaluation des stages.

La Ville de Québec a recruté les entreprises et GIT Société inc. a sélectionné les personnes immigrantes. Puis, les équipes de la Ville et de GIT ont procédé à l'arrimage des profils des candidats et des exigences des entreprises.

CLIENTÈLE VISÉE

LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

- Être âgé de 30 ans ou moins.
- Avoir cumulé moins de deux ans d'expérience de travail au Québec dans son domaine de formation.
- Détenir le statut de résident permanent depuis cinq ans ou moins, ou être citoyen canadien, mais faire partie de la catégorie des minorités visibles.

DONNÉES STATISTIQUES

En tout, 139 jeunes stagiaires d'origine immigrante ont entrepris un stage. Le portrait type de cette clientèle est le suivant :

- la majorité des personnes résident dans l'arrondissement de Sainte-Foy–Sillery;
- elles sont d'origine européenne et détiennent un diplôme universitaire;
- les secteurs d'emploi recherchés sont très diversifiés, mais se regroupent majoritairement dans la catégorie « Sciences naturelles et appliquées » de la Classification nationale des professions (CNP);
- près de 60 % des stagiaires ont été accueillis dans une entreprise privée (à but non lucratif ou lucratif), tandis que 40 % d'entre eux ont été intégrés dans différentes organisations gouvernementales.

Lieux de résidence (Arrondissements)			
Laurentien	0,7 %	Charlesbourg	7,9 %
Haut-Saint-Charles	0,7 %	Limoilou	16,4 %
Beauport	2,1 %	La Cité	19,3 %
Les Rivières	6,4 %	Sainte-Foy – Sillery	46,4 %

Origines			
Afrique (excluant les pays du Maghreb)	14,4 %	Antilles	3,6 %
Union du Maghreb arabe	27,3 %	Asie	1,4 %
Amérique du Nord (excluant les Antilles)	3,6 %	Europe	43,9 %
Amérique du Sud (excluant les Antilles)	5,8 %		

Scolarité			
Scolarité inconnue	1,4 %	Diplôme d'études collégiales (DEC)	12,9 %
Diplôme d'études secondaires générales (DES)	2,1 %	Certificat universitaire	1,4 %
Diplôme d'études secondaires professionnelles (DEP)	3,6 %	Baccalauréat	38,6 %
Attestation d'études collégiales (AEC)	2,1 %	Maîtrise	32,9 %
		Doctorat	5,0 %

Sexe	
Féminin	50,7 %
Masculin	49,3 %

Secteurs d'emploi (selon la CNP)			
Gestion – Affaires et administration	27,0 %	Vente et services	2,2 %
Sciences naturelles et appliquées	41,3 %	Métiers et transport	0,7 %
Arts et loisirs	16,0 %	Secteur primaire	0,7 %
Sciences sociales et enseignement	10,5 %	Fabrication et service public	1,5 %

Milieux de stages			
Entreprises privées	59,7 %	Public (gouvernement fédéral)	0,7 %
Public (gouvernement provincial, Conseil du trésor)	19,4 %	Parapublic	8,6 %
		Municipal (Ville de Québec)	11,5 %

CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE

- Clientèle très scolarisée par rapport aux exigences des entreprises.
- Compétences difficilement transférables : notons des différences législatives, de procédés, d'outils de travail, de domaines d'application, etc. Certains métiers demandent plus de temps pour être assimilés à la réalité québécoise et quelques participants concernés songent à un retour éventuel sur les bancs d'école afin d'actualiser leurs compétences ou de se réorienter.
- Clientèle présentant une faible estime de soi en milieu de travail et souvent de l'isolement (réseau de contacts personnels très restreint dans la société québécoise).

- Besoins des employeurs et des stagiaires de s'adapter aux différences culturelles (pratiques religieuses, notion du temps, travail d'équipe, nature des relations entre collègues, rapport avec l'autorité, rapports hommes-femmes, etc.).
- Difficultés liées à la communication relevant de la maîtrise de la langue parlée et difficulté à rédiger.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Augmenter les possibilités d'établissement définitif des personnes immigrantes dans la région de Québec.
- Favoriser leur participation active à la vie sociale et économique de la région.
- Faciliter les contacts avec les Québécois dans une perspective de complémentarité mutuelle et de développement économique.
- Sensibiliser les employeurs au potentiel de la main-d'œuvre immigrante.
- Améliorer la possibilité des personnes immigrantes d'occuper un emploi stable et d'acquérir une expérience de travail significative.
- Offrir le soutien et l'accompagnement nécessaires à leur intégration en emploi afin qu'elles puissent se familiariser avec la culture québécoise, notamment dans un contexte de travail.
- Sensibiliser les employeurs aux différences culturelles et à l'apport potentiel des personnes immigrantes à leur entreprise.
- Arrimer les compétences et les attitudes des personnes immigrantes à la réalité du marché du travail québécois.

RESSOURCES HUMAINES

Outre le personnel de supervision, trois personnes ont été affectées à ce projet à plein temps. Il s'agit d'un conseiller en orientation, d'une psychologue et d'un conseiller en gestion de carrière. Tous étaient âgés de moins de 30 ans (critère exigé par le Fonds Jeunesse Québec).

Une expertise en orientation de la clientèle immigrante était nécessaire. Aussi, un des trois intervenants détenait quelques années d'expérience en recrutement d'entreprises et de stagiaires à titre de conseiller en emploi pour les projets Jeunes stagiaires Canada.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

PRÉPARATION DES CANDIDATS RETENUS

Une entrevue d'évaluation permettant aux conseillers en emploi de déterminer le degré de préparation requise avant de présenter les candidats à l'employeur potentiel.

L'approche d'intervention à GIT est brève, concrète et favorise l'apprentissage dans l'action ainsi que dans un milieu réel. En conséquence, la préparation des candidats a été spécifique à leurs besoins et à ceux des entreprises ciblées. Bref, s'il s'avérait nécessaire que la personne ait un curriculum vitæ, les conseillers l'aidaient à le rédiger, mais dans plusieurs cas, il était préférable d'axer la préparation sur l'entrevue d'embauche et sur l'adaptation à un environnement de travail québécois.

PRÉPARATION À L'ENTREVUE D'EMBAUCHE

Ce service était offert au candidat afin qu'il puisse se préparer le plus adéquatement possible à son entrevue d'intégration à un stage et qu'il fasse bonne impression auprès de l'employeur potentiel.

ADAPTATION À UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QUÉBÉCOIS

Avant même l'appariement avec une entreprise, les candidats étaient tous sensibilisés aux différences culturelles en milieu de travail. Cette sensibilisation pouvait également toucher le développement d'attitudes spécifiques au poste ciblé.

Puis, tous les stages ont commencé par une entrevue d'intégration, qui se déroulait avec l'employeur (ou le superviseur), la personne immigrante et le conseiller en emploi. Les aspects suivants étaient abordés directement avec l'employeur et le stagiaire : notions de gestion du temps, de lien hiérarchique, de rapport d'autorité homme-femme, de style de leadership et de nature des relations avec les pairs.

Au cours de leur stage, les jeunes immigrants étaient libérés pendant une demi-journée afin de participer à un atelier animé sous la forme d'un « cercle de discussion » sur leur vécu dans l'entreprise. Ces ateliers étaient généralement constitués d'une dizaine de personnes. Bien entendu, l'objectif était de favoriser l'adaptation des stagiaires au marché du travail québécois, mais il visait également à renforcer les liens entre eux (réseautage) dans le but de briser leur isolement.

SUIVI DES STAGIAIRES ET SOUTIEN AUX EMPLOYEURS

Un suivi en entreprise a eu lieu au moins à trois reprises. Aussi, des rencontres supplémentaires se sont avérées nécessaires pour les stagiaires présentant plus de difficultés.

ÉVALUATION DU STAGE ET POURSUITE DE L'INTERVENTION

Bien entendu, les stages étaient tous évalués par le stagiaire, le superviseur et le conseiller en emploi. Puis, un plan d'action était établi en fonction des besoins du stagiaire et des résultats du stage.

RÉSULTATS OBTENUS

Résultats	Nombre	%
Nombre de personnes ayant commencé leur stage	139/139	100 %
Nombre de personnes ayant abandonné leur stage	12/139	9 %
Nombre de stages effectués dans la fonction publique québécoise et ne pouvant offrir de possibilités d'emploi par la suite	25/139	18 %
Nombre de stagiaires servant de base au calcul des résultats	102/139	S. O.
Nombre de personnes engagées par l'entreprise	62/102	61 %
Nombre de personnes engagées par une autre entreprise	1/102	1 %
Nombre total de personnes en emploi	63/102	62 %

Notons que 25 stages se sont déroulés dans la fonction publique québécoise (avec la collaboration du Conseil du trésor). Dès le départ, il était entendu que les différents ministères ne pouvaient engager les stagiaires après leur stage, car ceux-ci n'avaient pas encore passé ou réussi les tests leur permettant d'être inscrits sur la « liste de déclaration d'aptitudes ». C'est la raison pour laquelle ces 25 stages ont été soustraits du calcul du taux de placement.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

Voici quelques extraits du bilan final déposé à la Ville de Québec à la fin des 139 stages de 12 semaines.

« Compte tenu du nombre de candidats, du nombre d'entreprises, du nombre d'intervenants et des délais très courts pour réaliser ce projet, il est nécessaire qu'une passerelle informatique soit fonctionnelle pour tous les utilisateurs dès le départ. Celle-ci doit permettre la saisie de toutes les données nécessaires à la bonne marche du projet et à la production d'un rapport statistique complet sur le profil des entreprises et des candidats ainsi que sur les résultats obtenus.

Pour le bien des personnes immigrantes et pour l'efficacité du projet, il aurait été souhaitable que le travail de recrutement des entreprises s'effectue en considérant d'abord le profil des candidats qui auraient été préalablement recrutés. Cela aurait facilité les jumelages avec des entreprises qui avaient bien évalué leurs besoins et qui cherchaient à combler des postes requérant les compétences et les qualifications des individus recrutés.

Compte tenu des caractéristiques de la clientèle visée par le projet, il aurait été souhaitable que la durée du stage soit d'au moins 20 semaines. On n'a qu'à penser à la majorité des entreprises qui exigent une période d'essai d'au moins six mois avant de confirmer, un employé de catégorie professionnelle dans un poste. S'ajoute à cela, dans le cas du présent projet, l'adaptation. »

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

Diane Beaudoin
Répondante régionale et
coordonnatrice des ressources externes
Emploi-Québec
Région de la Capitale-Nationale
Téléphone : 418 687-3540
diane.beaudoin@mess.gouv.qc.ca

– Fiche 10 –

RÉGION

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Centre local d'emploi CLE du Rocher-Percé

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

Ce modèle sert à démontrer à la clientèle visée que des emplois sont disponibles dans la région et à faire en sorte qu'elle évite de recourir aux mesures de création d'emploi temporaire afin d'être admissible à l'assurance-emploi.

CLIENTÈLE VISÉE

Nouveaux travailleurs du crabe qui ne sont pas admissibles aux mesures de création d'emploi temporaires offertes aux employés permanents de cette industrie depuis 2003 à la condition qu'ils aient passé quatre semaines de 40 heures en usine. Ces travailleurs, au nombre de 134, proviennent des usines Les fruits de mer de Gascons (114) et BSR Pabos (20).

OBJECTIFS POURSUIVIS

Cibler les emplois disponibles dans la région qui correspondent au profil de compétence de la clientèle visée.

RESSOURCES HUMAINES

- Un agent d'aide socio-économique engagé pour une période de trois mois. Cette personne devait posséder obligatoirement une certaine connaissance des bases de l'AIPS quant au contact avec la clientèle et une bonne connaissance de la façon d'aborder les entreprises de la région pour être en mesure d'effectuer le repérage des emplois disponibles.
- Un agent de bureau responsable du contact avec les clients intéressés pour faire la cueillette d'information à inscrire au dossier et des renseignements sur les offres qui devenaient disponibles durant la période de repérage et de réponse de la clientèle.
- Une chef d'équipe coordonnait les activités de l'équipe concernée.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

- Repérage des entreprises des MRC Rocher-Percé et Bonaventure par l'agent d'aide socio-économique pendant une période de trois mois, à raison de quatre jours par semaine en moyenne. Il a été effectué auprès de 202 entreprises.
- Appels réguliers et rencontres avec les individus intéressés pour leur faire part des offres d'emploi disponibles.
- Soutien professionnel individuel pour les accompagner dans leurs démarches de recherche d'emploi.
- Les travailleurs visés qui ont obtenu un emploi situé à plus de 25 kilomètres de leur résidence ont pu compter sur une aide d'appoint pour compenser les dépenses liées à leurs déplacements (29 travailleurs ont profité de cette mesure).
- Participation à la Table de concertation régionale du secteur de la transformation du crabe des neiges qui a le mandat de trouver une solution durable à la situation problématique que vivent les travailleurs depuis plusieurs années.

- Participation au comité de concertation local, incluant des rencontres hebdomadaires avec les représentantes des travailleurs concernés afin de les mettre à jour du déroulement des activités et de recueillir leurs commentaires.
- Information régulière des intervenants municipaux sur le déroulement du dossier.
- Inscription de 89 travailleurs des deux MRC participant au projet.
- Rencontres en cours avec 62 travailleurs du territoire du centre local d'emploi (CLE) qui ont démontré de l'intérêt envers les services AIPS d'Emploi-Québec. Cette rencontre individuelle et personnalisée vise à déterminer avec eux leur profil recherché et les aider à trouver une solution durable à leur problème d'emploi.

RÉSULTATS OBTENUS

En ce qui concerne le repérage, 72 employeurs nous ont fait part de leurs besoins de main-d'œuvre. Dans la MRC du Rocher-Percé entre autres, 64 emplois étaient de nature permanente et 174 étaient de courte durée, dont certains pouvaient devenir permanents. Certaines entreprises, dont les usines de transformation de hareng, ont pu trouver la main-d'œuvre recherchée et sont très satisfaites du résultat. Au bout du compte, 31 travailleurs ont obtenu un emploi complémentaire, dont deux grâce à un FCEM régional, et 44 en ont trouvé un par eux-mêmes, soit un total de 75 individus. Quatorze clients ont refusé les emplois proposés.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS (INDIVIDUS ET ENTREPRISES) AU PROJET

Les représentants des employeurs se font une meilleure idée de la clientèle disponible. Les travailleurs du crabe ont été surpris des interventions d'Emploi-Québec et ont fini pour la plupart par utiliser leurs propres moyens pour se trouver un emploi. D'autres commentaires et statistiques viendront lorsque nous aurons à nouveau rencontré individuellement les travailleurs concernés.

CONDITIONS DE RÉUSSITE ET RECOMMANDATIONS

Il faut une très bonne connaissance du profil de cette clientèle et des employeurs de la région ainsi que la motivation pour régler leur situation problématique. Une très grande disponibilité de l'équipe du CLE est nécessaire puisque cette opération demande beaucoup d'effort face à une clientèle qui est au départ réticente face aux services offerts par Emploi-Québec.

STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES

Pour être en mesure de combler les emplois proposés, 236 clients, incluant les clients habituels du CLE, ont été sollicités par téléphone ou en personne, alors que 98 clients ont été recommandés pour les emplois.

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

CLE du Rocher-Percé
101, rue Commerciale Ouest
Chandler (Québec) G0C 1K0

– Fiche 11 –

RÉGION

Chaudière-Appalaches

Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Sud (CJE)

PRÉSENTATION SOMMAIRE DU MODÈLE

Le service de références du Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Sud permet de réaliser un jumelage entre les jeunes adultes en recherche d'emploi et les employeurs de la région. La personne responsable du service doit répondre aux appels des employeurs, prendre en note les caractéristiques exigées et, grâce à une base de données informatisée, chercher des personnes correspondant au profil du poste proposé. En quelques minutes, nous obtenons une liste de candidats potentiels. Finalement, nous proposons le poste aux jeunes aptes à le remplir et ceux-ci entreprennent alors les démarches prévues. Le service est gratuit.

CLIENTÈLE VISÉE

Le Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Sud accueille tous les jeunes adultes désireux d'améliorer leurs conditions de vie. Ainsi, son service de références s'adresse à toute personne âgée de 16 à 35 ans. Qu'ils aient abandonné l'école ou soient détenteurs d'un diplôme, qu'ils soient sans emploi ou en réorientation professionnelle, peu importe leur situation économique ou sociale, tous les jeunes adultes ayant décidé de faire partie du service sont admissibles à ce modèle d'appariement.

Sur les 909 clients actifs dans la base de données du Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Sud, 487 se sont inscrits dans la banque de candidats, ce qui représente 53,6 % de la clientèle active. De plus, 222 de ces personnes étaient en démarche de recherche d'emploi, ce qui signifie qu'elles étaient ni aux études, ni en emploi lors de leur inscription (24,4 % de clientèle active). Et finalement, 79 autres clients étaient en emploi, mais à la recherche d'un autre travail pour diverses raisons (8,7 %).

OBJECTIFS POURSUIVIS

Ce service propose aux clients du CJE des postes intéressants leur permettant de rester en contact avec le marché du travail local. Pour l'industrie de la région, il favorise les liens avec la main-d'œuvre disponible et facilite les démarches d'embauche, pas toujours faciles et surtout, coûteuses.

Concrètement, les objectifs du service de références visent à augmenter les chances des clients de décrocher un emploi en plus de leur faire connaître les postes « cachés » et, idéalement, à diminuer le nombre de sans-emploi. Du côté des entreprises, le service aide les responsables des ressources humaines à recruter de la main-d'œuvre disponible et surtout, répondant à leurs critères et exigences.

RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'INTERVENANTS AFFECTÉS AU PROJET

Pour mener à bien le service de références, une intervenante est attitrée à ce volet en plus de ses fonctions de base au CJE. Elle répond aux demandes ponctuelles des employeurs. Chaque intervenante de l'organisation est appelée à donner un coup de main à la recherche de candidats potentiels en communiquant avec ses clients susceptibles de répondre à l'offre d'emploi reçue. Elle leur explique par la même occasion les démarches à suivre pour obtenir

le poste et les accompagne dans ce cheminement. Pour ce qui est de l'employeur, on le conseille au besoin pour la présentation de son offre d'emploi. Le CJE n'ayant pas les moyens financiers de remplir ce poste à temps plein, tous les employés sont mis à contribution pour assurer le succès et la continuité du service.

PROFIL DE L'INTERVENANTE PRINCIPALE

La personne responsable du service possède une formation universitaire liée à l'employabilité et à l'information scolaire. Par sa profession de conseillère en emploi, elle se doit d'être à l'affût des réalités du marché du travail de Beauce-Sud et posséder une bonne connaissance des entreprises de la région et des postes qui y sont rattachés.

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS : VOLET INDIVIDUS ET ENTREPRISES

MOYENS UTILISÉS

Une base de données est utilisée pour rédiger l'offre d'emploi, rechercher les candidats et produire la liste de ceux qui répondent aux exigences de l'employeur. L'offre d'emploi ainsi produite est apposée sur le tableau d'affichage des emplois et utilisée pour communiquer avec les candidats répondant aux critères de recherche.

- L'employeur doit communiquer avec la personne responsable du service afin de lui faire part de son besoin de main-d'œuvre.
- Le client doit, quant à lui, s'inscrire à la banque de candidats en indiquant les titres des emplois qui l'intéressent.

Une fois l'offre d'emploi rédigée et la liste des candidats disponibles déterminée, les intervenants communiquent avec leurs clients respectifs pour les informer de l'emploi disponible. Le client demeure par la suite libre de le postuler ou non.

FRÉQUENCE

- L'employeur utilise le service de références lorsqu'il a un besoin de main-d'œuvre, donc de façon continue.
- Le client s'inscrit à la banque de candidats lorsqu'il est en recherche d'emploi et voit à tenir à jour son dossier lorsqu'il change d'objectif ou qu'il acquiert de nouvelles expériences de travail ou autre. Il est important qu'il nous tienne informés de son évolution, car la recherche est basée sur certains critères, comme la formation et l'expérience.

DURÉE

- L'offre d'emploi demeure sur le tableau d'affichage tant et aussi longtemps que le poste reste vacant.
- Les intervenants du CJE communiquent avec les candidats potentiels dans les plus brefs délais pour les aviser de l'offre de l'employeur.
- La responsable du service de références fait un suivi aux deux semaines avec l'employeur afin de savoir si l'emploi est comblé ou non et pour compiler les résultats.
- Le client demeure inscrit à la banque de candidats tant qu'il est en recherche d'emploi.

RÉSULTATS OBTENUS

Pendant l'année financière en cours, soit du 1^{er} avril 2005 au 12 décembre 2005, 56 employeurs ont utilisé le service, pour un total de 101 postes à combler. Au total, 191 clients ont été avisés de l'existence de ces postes et plus de 64 offres ont été comblées par des clients qui ont été orientés par le service de références.

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS (INDIVIDUS ET ENTREPRISES) AU PROJET

COMMENTAIRES D'UNE PARTICIPANTE (INDIVIDUS)

« À la suite d'un grave accident de la route, j'ai dû effectuer une réorientation de carrière. Ce n'est pas facile de faire le deuil d'un rêve... Avec persévérance et optimisme, j'ai fait de nouvelles études et obtenu avec succès un diplôme. Puis, est venu le temps de faire un retour sur le marché du travail. Ce n'est pas évident avec des limitations et un trou de huit ans dans le curriculum vitae.

Grâce à l'aide que j'ai reçue du CJE de Beauce-Sud sous diverses formes telles que la mise à jour de mon curriculum vitae, la préparation de lettres de présentation, la pratique d'entrevue et surtout grâce à la gentillesse et à la compréhension des employés du Carrefour jeunesse-emploi, je me suis outillée professionnellement pour entreprendre mes démarches de recherche d'emploi.

De plus, la conseillère du CJE m'a proposé de m'inscrire à la banque de candidats du CJE, ce qui me permettrait d'être appelée si des emplois dans mon domaine se présentaient. Ce service m'a beaucoup aidée, car je n'aurais jamais su que ce poste était disponible sans l'appel de la conseillère. Grâce à ce coup de téléphone, j'ai décroché un emploi qui correspond à mes attentes et à mes besoins. J'occupe présentement cet emploi depuis trois mois et tout va très bien. Je suis fière de moi et de ce que je fais.

Je tiens à remercier toute l'équipe du Carrefour jeunesse-emploi et plus particulièrement Nathalie Marcoux. C'est elle qui m'a donné confiance en moi, qui m'a montré à dépasser mes limites, qui m'a toujours encouragée durant mon long cheminement, qui m'a montré que j'étais capable et qui m'a envoyée à cet employeur. Encore une fois merci. Je suis maintenant appréciée dans mon nouveau milieu de travail et je suis heureuse de ce que je fais. »

France

CONDITIONS DE RÉUSSITE

Afin d'assurer la réussite de ce projet, il est très important de répondre rapidement aux besoins des employeurs, donc d'entrer en contact avec la main-d'œuvre potentielle le plus vite possible. De plus, il est important de miser sur un suivi serré auprès des entreprises afin de savoir si le poste est toujours disponible et ainsi établir un bon partenariat, qui demeure essentiel pour le succès de ce service.

Enfin, il faut en tout temps veiller à faire la promotion du service auprès des employeurs afin d'obtenir une plus grande quantité d'offres d'emploi pour les clients chercheurs.

RECOMMANDATIONS

La demande est là et les possibilités de développement aussi. Les résultats et la satisfaction des employeurs et des chercheurs d'emploi nous forcent à croire que ce service devrait prendre plus d'envergure.

Les employeurs apprécient particulièrement la rapidité, l'aide pour la rédaction de l'offre d'emploi et la recommandation directe de candidats répondant à leurs exigences. De cette façon, ils économisent beaucoup de temps, d'énergie et d'argent.

Nous offrons ce service depuis quelques années. Nous aimerions bien le développer davantage, mais le temps et les ressources humaines ne nous permettent pas présentement d'aller plus loin. Une chose est certaine, ce service est très apprécié autant des employeurs que des chercheurs d'emploi. Si nous pouvions en faire la promotion davantage, le développer, le bonifier et même nous associer à Emploi-Québec et à Placement en ligne, nous en sortirions tous gagnants.

Une ressource à temps plein permettrait de répondre à la demande de plus en plus forte.

IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE DU MODÈLE

CJE de Beauce Sud

11 505, 1^{re} Avenue, bureau 205

Saint-Georges (Québec) G5Y 7X3

Téléphone : 418 228-9610

Directrice : Caroline Giguère

II. Modèles d'intervention auprès des personnes éloignées du marché du travail

La clientèle éloignée du marché du travail présente un ensemble de caractéristiques, autant d'ordre structurel que conjoncturel et personnel. La variété et la complexité de ces caractéristiques font que les personnes éloignées du marché du travail ont en commun de rencontrer des obstacles importants qui les empêchent de réaliser une intégration durable en emploi. Plus précisément, tout en faisant partie de la clientèle d'Emploi-Québec, elles se distinguent de l'ensemble par le fait de présenter un profil de difficultés qui va au-delà des besoins essentiellement liés à l'emploi.

Pour ces personnes, les obstacles se définissent plutôt en termes de problématique où s'amalgament un ensemble de besoins de différents ordres. Ces problématiques nécessitent qu'on intervienne en amont des problèmes d'emploi, dans une approche davantage d'ordre psychosociale et qui repose sur une stratégie qui tient compte de l'ensemble de la problématique présentée par les personnes.

Dans le cadre d'ententes avec les ressources externes, différentes pratiques ont été développées pour intervenir dans ce sens. Ces modèles présentent des caractéristiques communes qui peuvent se définir par :

- une stratégie globale en lien avec la problématique des personnes comme fondement de l'intervention;
- le recours à une expertise dans la façon d'intervenir auprès des personnes, laquelle repose normalement sur des concepts théoriques;
- une structure d'activités qui permet de travailler sur tous les aspects de la problématique.

OBJECTIF DU RECENSEMENT

- Identifier différents modèles d'intervention développés pour intervenir auprès des personnes éloignées du marché du travail.
- Dégager les pratiques ayant un impact significatif.
- Faire connaître les différents modèles à l'ensemble des intervenants d'Emploi-Québec et des ressources externes.
- Ultimement, maximiser l'utilisation des formules gagnantes et susciter le développement de nouvelles approches.

RÉALISATION DE L'EXERCICE DE RECENSEMENT

L'exercice de recensement devait se réaliser dans le cadre des Forums régionaux. Dans l'ensemble, il semble que ce fut le cas, toutefois, les façons de faire ont varié d'une région à l'autre. Certaines régions ont profité de cette occasion pour faire une réflexion plus poussée, avec les organismes de développement de l'employabilité de leur territoire, sur les besoins des clientèles éloignées du marché du travail et sur les stratégies à adopter. D'autres ont effectué une sélection des modèles à présenter en fonction de critères précis (meilleures approches, caractère novateur ou original, meilleurs résultats). Enfin, certaines ont acheminé pratiquement tous les modèles de leur région qui s'adressent à une clientèle éloignée du marché du travail.

En ce qui a trait à l'ampleur des travaux ainsi qu'à la participation respective d'Emploi-Québec et des organismes et au poids relatif de chacun dans le choix des modèles acheminés, il semble aussi y avoir eu beaucoup de variation. Toutefois, deux régions ont joint à leur documentation un rapport relatif à l'exercice, rapport qui témoigne de leur façon de faire et des constats généraux découlant de leur réflexion.

Quatre-vingt-seize (96) modèles ont été acheminés par quatorze (14) régions.

Un certain nombre de modèles qui ne semblaient pas se démarquer des pratiques usuelles des organismes ont été retournés aux régions pour validation et n'ont pas été représentés.

Des modèles ont été retirés pour différentes raisons :

- modèles réalisés par des intervenants locaux ou régionaux qui ne sont pas en entente avec Emploi-Québec et qui ne sont pas transférables dans le cadre des mesures;
- modèles uniformisés d'une région à l'autre (exemple : accompagnement dans le cadre des ententes avec l'office Québec Amérique pour la jeunesse et l'Office franco-québécois de la jeunesse);
- modèles qui ne peuvent se réaliser à l'intérieur des modalités d'application des mesures;
- modèles qui n'en sont pas (exemple : organisation à l'intérieur des CLE pour desservir des clientèles spécifiques, activités isolées).

Au total, cinquante et un (51) modèles sont présentés à la suite du présent texte.

CLASSIFICATION DES MODÈLES

Compte tenu du nombre de modèles recensés, un classement a été effectué pour aider le lecteur à repérer ceux qui peuvent l'intéresser davantage. Cette classification est présentée dans un tableau où les modèles sont numérotés de 1 à 51 et regroupés par clientèle visée :

- jeunes;
- toute clientèle;
- travailleurs âgés;
- personnes handicapées;
- femmes;
- personnes immigrantes.

Pour chaque modèle, des caractéristiques sont précisées, soit :

- la mesure grâce à laquelle le modèle est appliqué;
- le type d'intervention (typique de la mesure, accompagnement, mise en mouvement, mise en action, modèle unique ou original);
- la présence d'un montage financier et de partenariats.

Enfin, quelques notes sont jointes à titre d'indicatif.

À l'aide du tableau, le lecteur pourra sélectionner les modèles selon les caractéristiques qui l'intéressent et les repérer par clientèle et par numéro.

PRINCIPAUX CONSTATS

Les principaux constats sont présentés selon les caractéristiques identifiées dans le tableau mentionné au chapitre précédent.

MESURES

SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI ET PROJET DE PRÉPARATION À L'EMPLOI

La majorité des modèles présentés sont réalisés dans le cadre des mesures *Services d'aide à l'emploi* et *Projet de préparation à l'emploi*. Cette situation n'est pas étonnante alors que ces

mesures offrent la souplesse pour développer des approches diversifiées et adaptées aux besoins des individus.

Rappelons que les services et interventions de la mesure *Services d'aide à l'emploi* sont caractérisés par une approche plutôt individualisée, qui se réalise sous forme de *counselling* individuel et qui permet de travailler directement à partir des besoins individuels des personnes.

Quant à la mesure *Projet de préparation à l'emploi*, elle préconise une approche de groupe et donne lieu à des *projets* qui se définissent davantage comme des programmes d'apprentissage développés à partir de la problématique propre des groupes de personnes visées; l'approche individuelle permettant de s'attarder aux besoins spécifiques de chaque personne est alors complémentaire et prend la forme d'un accompagnement, parallèlement aux activités de groupe, et ce, tout au long du projet.

Les modèles d'intervention développés dans ces mesures sont relativement conformes aux caractéristiques générales des mesures et ont l'intérêt de démontrer comment la souplesse de celles-ci peut être exploitée.

MESURE DE FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Quelques modèles sont issus d'ententes signées dans le cadre de la *Mesure de formation de la main-d'œuvre*.

Certains sont réalisés par des organismes de développement de l'employabilité dans le volet Coordination ou Projet de formation. L'intérêt de ces modèles est qu'ils allient la formation professionnelle et la préparation en emploi, permettant ainsi de travailler simultanément tant sur les besoins liés à la formation et sur les autres besoins d'employabilité présentés par les individus. Cette façon de faire semble peu exploitée, quelques modèles seulement ayant été présentés, alors qu'elle pourrait s'avérer très intéressante pour une clientèle éloignée du marché du travail.

Dans le cadre de cette mesure, on trouvera aussi quelques modèles qui se caractérisent par un accompagnement parallèlement à la formation. Ceux-ci sont réalisés soit par des organismes en employabilité dont l'intervention est associée à de la formation offerte par le réseau scolaire public, soit directement par ce dernier. Cette approche permet de soutenir la personne face aux difficultés qu'elle rencontre, de maintenir la motivation et, conséquemment, de favoriser le maintien de la participation.

UTILISATION CONJOINTE DE DEUX MESURES

Quelques modèles d'intervention impliquent l'utilisation d'autres mesures telles *Insertion sociale* et *Subvention salariale*, parallèlement aux mesures *Services d'aide à l'emploi* et *Projet de préparation à l'emploi*.

En ce qui a trait à la mesure *Insertion sociale*, soit l'on a recours à un organisme pour accompagner les participants à la mesure avec un objectif de mise en mouvement suite à la participation, soit la mesure est utilisée pour créer un endroit de stage dans le cadre d'une intervention de type *Services d'aide à l'emploi* ou *Projet de préparation à l'emploi*.

Dans le cas de la mesure *Subvention salariale*, utilisée dans le cadre d'une intervention de type *Services d'aide à l'emploi* ou *Projet de préparation à l'emploi*, elle permet de travailler avec le participant alors qu'il est placé en situation de travail tout en lui assurant une rémunération dans le respect des normes du travail.

DIVERS

Enfin, quelques modèles s'inscrivent dans des stratégies ou des mesures spécifiques tel le Programme pour les travailleurs âgés, Ma place au soleil, Québec pluriel.

TYPE D'INTERVENTION

MODÈLES TYPIQUES DES MESURES

Par modèle typique, on entend des pratiques qui présentent les caractéristiques qu'on retrouve normalement dans les mesures. Souvent, ces interventions s'inscrivent dans le cadre de référence des différents regroupements et comprennent des stratégies d'intervention et un agencement d'activités assez connu.

Toutefois, différents aspects font que ces interventions ont un impact plus important auprès des personnes éloignées du marché du travail. Pour certains, c'est la structure du modèle d'intervention qui repose sur une stratégie globale définie en fonction de la problématique propre à la clientèle visée. Pour d'autres, c'est la qualité dans la façon d'intervenir auprès des personnes, due probablement à une expertise certaine de la part des intervenants. Dans d'autres cas, c'est la nature et l'agencement des activités qui ont été adaptés pour tenir compte des besoins identifiés, telle l'adaptation du programme Club de recherche ainsi que d'une Entreprise d'entraînement pour une clientèle travailleur âgé.

Par ailleurs, à la lecture de ces modèles on remarquera que, indépendamment des stratégies développées, la majorité comprend un volet accompagnement plus ou moins important, ce qui place cet aspect comme une condition gagnante. L'accompagnement, tout au long de l'intervention, a toujours fait partie des pratiques des organismes et il n'est pas étonnant qu'il ressorte comme condition importante dans l'intervention auprès des personnes éloignées du marché du travail. Par contre, certains modèles préconisent aussi l'accompagnement pour le maintien en emploi et cet aspect revêt un caractère plus novateur du fait qu'historiquement, l'intervention se terminait généralement avec l'obtention d'un emploi.

MODÈLES QUI SE DÉFINISSENT AUTOUR DE L'ACCOMPAGNEMENT

On retrouvera dans cette catégorie les interventions qui font l'objet d'ententes spécifiques, dans le but d'offrir un accompagnement aux personnes participant à une mesure, telle la *Mesure de formation de la main-d'œuvre*.

La mise sur pied d'interventions d'accompagnement parallèlement à une mesure est relativement nouvelle et semble prendre de plus en plus d'essor dans le cadre des interventions auprès des clientèles éloignées du marché du travail.

MODÈLES DE MISE EN MOUVEMENT

Contrairement aux autres modèles où les interventions ont comme objectif l'intégration en emploi, les modèles classés dans cette catégorie visent la mise en mouvement. Ils se situent à la limite de l'accompagnement social et de la préparation en emploi et de ce fait ils sont intéressants à regarder en lien avec le nouveau Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS), et ce, dans une optique de continuité de service pour les personnes.

MODÈLES QUI PRÉCONISENT UNE MISE EN ACTION

Un bon nombre de modèles reposent sur la mise en situation de « travail » ou de « production » des participants. Cette activité est utilisée à la fois comme un moyen de dévelop-

per la connaissance de soi et des compétences personnelles et, pour certains, des compétences techniques. Par ailleurs, elle permet aux intervenants d'interagir à partir d'éléments concrets (ici et maintenant) et aux participants de se valoriser dans des réalisations.

L'activité de mise en action prend généralement l'allure d'un plateau de travail offert directement par l'organisme de développement de l'employabilité ou par un organisme communautaire ou d'économie sociale.

On remarquera que pratiquement tous les modèles de ce type qui ont été présentés visent la clientèle jeune. Plusieurs d'entre eux sont particulièrement intéressants et obtiennent des résultats tout aussi intéressants. Cette formule semble être une approche bien adaptée tant aux besoins des jeunes qu'à la façon d'intervenir avec eux.

Il est toutefois à noter que ces modèles d'intervention nécessitent l'apport financier d'autres sources au niveau du soutien du revenu du fait que la durée de l'intervention et la situation de travail s'étendent généralement sur plusieurs semaines.

MODÈLES QUI SE DÉMARQUENT

Quelques modèles se démarquent par leur originalité ou parce qu'ils sont uniques.

- Intervention qui vise la clientèle des personnes handicapées et plus précisément les personnes atteintes d'autisme.
- Mise en mouvement d'une clientèle jeune fortement défavorisée (jeunes de la rue) en utilisant un projet de cinéma comme véhicule d'intervention.
- Mise en mouvement d'une clientèle jeune en utilisant des activités dans le domaine du multimédia.
- Compagnonnage en entreprise pour des jeunes issus des centres d'accueil.
- Projet développé avec l'Université de Sherbrooke pour la clientèle éloignée du marché du travail.

MONTAGE FINANCIER

Un certain nombre de modèles sont réalisés en ayant recours à d'autres sources de fonds. C'est particulièrement le cas des types d'intervention qui préconisent une « mise en action » pour laquelle il faut donner un soutien du revenu (allocation, salaire) aux participants qui sont en situation de « travail » à long terme, dans le respect du règlement sur le soutien du revenu. La principale source de fonds dans ces situations provient du gouvernement fédéral qui offre des programmes pour des clientèles communes. Ainsi, ces fonds sont-ils davantage présents lorsqu'il s'agit des jeunes, grâce au programme Connexion compétences, des personnes handicapées avec le Fonds d'intégration au travail des personnes handicapées et des personnes judiciairisées adultes avec Services Canada.

Par ailleurs, on remarquera aussi des modèles réalisés grâce à des montages financiers avec notre Ministère (Sécurité du revenu et Fonds de lutte contre la pauvreté) ainsi que d'autres ministères tels le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau d'éducation public.

Enfin, des partenaires locaux et régionaux peuvent être impliqués financièrement ainsi que des organismes communautaires ou d'économie sociale.

PARTENARIAT

Plusieurs modèles impliquent un ou des partenariats avec différentes instances pour réaliser les activités. Pour certains, ils sont particuliers à la région et pourraient difficilement être reproduits dans un autre contexte. Toutefois, ils offrent l'intérêt de présenter des façons

de faire auxquelles on n'avait peut-être pas songé et pourraient inciter des intervenants à développer leurs propres partenariats dans leur communauté.

CONDITIONS GAGNANTES

À la lecture de l'ensemble de la documentation, l'accompagnement ressort comme **la condition gagnante** pour intervenir auprès des personnes éloignées du marché du travail. Cet accompagnement se traduit différemment selon les modèles, mais il semble pratiquement une condition *sine qua non*.

Les interventions mettant les participants en situation de travail semblent particulièrement bien adaptées pour la clientèle jeune et, malgré la difficulté présentée par le financement du soutien du revenu, elles se révèlent très intéressantes.

Il a été mentionné précédemment que certaines régions avaient profité de l'exercice pour faire une réflexion plus poussée sur les approches et stratégies à privilégier pour mieux répondre aux besoins des clientèles éloignées du marché du travail. Nous reproduisons ici les conclusions de l'une d'elles qui, somme toute, résumant bien les conditions gagnantes qui se dégagent de la documentation présentée par l'ensemble des régions.

- Intensifier davantage l'accompagnement des clientèles éloignées du marché du travail tout au long de leur parcours vers l'intégration à l'emploi.
- Soutenir davantage les clientèles éloignées du marché du travail au niveau du maintien en emploi.
- Assurer un meilleur partage de l'information entre les intervenants.
- Éviter la multiplication des intervenants auprès des clientèles éloignées du marché du travail.
- Faire de l'intégration sociale avant de faire de l'intégration socioprofessionnelle.
- Inclure une évaluation psychosociale dans les projets d'intégration des clientèles éloignées du marché du travail.
- Développer l'apprentissage des personnes par des projets personnels.
- Ne pas viser uniquement le retour immédiat en emploi comme indicateur de résultat⁹.

CONCLUSION

En guise de conclusion voici deux extraits d'un document produit par le Carrefour jeunesse-emploi Abitibi Est et qui peuvent alimenter la réflexion :

« Nous devons aborder avec la clientèle à risque une intervention de type psychosocial pour permettre à l'individu de se situer lui-même dans son environnement. Devenir citoyen, d'abord, avec tout de ce que cela apporte comme estime de soi et de dignité et, ensuite, devenir participant à l'économie collective¹⁰. »

UN CONSTAT D'UNE INCROYABLE FORCE

« Les compétences de base des employés font la performance de nos entreprises. Or, que sont ces compétences de base? Ce sont d'abord la lecture, l'écriture et le calcul. Ensuite, ce sont les habiletés intellectuelles comme la résolution de problèmes, le raisonnement logique

⁹ Atelier de réflexion « Les pratiques novatrices et nouvelles stratégies d'intégration des personnes éloignées ou exclues du marché du travail », 19 décembre 2005, Région de l'Abitibi.

¹⁰ Pratiques novatrices et nouvelles stratégies d'intégration en emploi des personnes éloignées ou exclues du marché du travail, Carrefour jeunesse-emploi Abitibi est, décembre 2005.

et la capacité continue d'apprentissage. Enfin, ce sont les aptitudes et les comportements tels l'esprit d'équipe, le sens des responsabilités et l'écoute. Voilà ce que sont les compétences de base. Elles ne se limitent pas à la lecture, à l'écriture et au calcul. Et, faute d'avoir intégré ces habiletés et ces comportements de base, les nouvelles organisations, les nouvelles méthodes de travail, les nouvelles techniques de l'information et de la communication, indispensables demain à toute entreprise, deviennent totalement inutiles... et inutilisables¹¹. »

¹¹ Pratiques novatrices et nouvelles stratégies d'intégration en emploi des personnes éloignées ou exclues du marché du travail, Carrefour jeunesse-emploi Abitibi est, décembre 2005, extrait de SÉRIEYX, Hervé, Nouveaux enjeux de formation, Paris, Isabelle Quentin éditeur, 2001, p. 41.

Tableaux synthèse

1. INTERVENTION AUPRÈS DES JEUNES

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
1	Fondation Travail sans frontières	- Mise en mouvement - Modèle unique ou original - Financement : FJQ¹²	- Partenariat : Office national du film Télé-Québec, différents projets alternatifs, Ville de Montréal - Vise les jeunes marginaux (jeunes de la rue). - Continuum avec le PAAS¹³.
2	Programme d'information sur le travail et la recherche d'emploi de Montréal (PITREM)	- Accompagnement - Mesure EQ¹⁴ : PPE¹⁵	- Montage financier : RHDCC¹⁶-CC¹⁷ pour le soutien du revenu - Jeunes provenant des centres jeunesse. - Concept de compagnonnage en entreprise
3	Entreprise de formation Dimension	- Mise en action - Financement : MSSS¹⁸, - Année 2003-2004 MFOR¹⁹	- Partenariat avec les employeurs - Programme de formation en milieu de travail avec un encadrement psychosocial sur place - Adolescentes de 16 à 18 ans
4	Gestion Jeunesse	- Modèle unique ou original - Mesure EQ : SAE²⁰	- Montage financier : FAIE²¹ - Jeunes de 16 à 17 ans, enfants de prestataires de l'assistance-emploi. - Tutorat-mentorat lors des stages - En lien avec Solidarité jeunesse.
5	Carrefour jeunesse-emploi de Desjardins	- Mise en action - Mesure EQ : PPE	- Montage financier pour la rémunération des participants avec RHDCC-CC - Plusieurs partenariats locaux. - Modèle intéressant au chapitre des partenariats et de l'activité.

¹² Fonds Jeunesse Québec

¹³ Programme d'aide et d'accompagnement social

¹⁴ Emploi-Québec

¹⁵ Projet de préparation à l'emploi

¹⁶ Ressources humaines et Développement des compétences Canada (maintenant connu sous le nom de Ressources humaines et Développement social Canada)

¹⁷ Programme Connexion Compétences

¹⁸ Ministère de la Santé et des Services sociaux

¹⁹ Mesure de formation

²⁰ Services d'aide à l'emploi

²¹ Fonds d'aide à l'innovation et à l'expérimentation (MESS)

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
6	Services d'aide à l'emploi du Témiscouata	- Mise en action - Mesures EQ : PPE et SS²²	- Partenariat avec la commission scolaire et des intervenants du milieu - Boutique de livres usagés, café Internet, atelier d'artisanat
7	Carrefour jeunesse-emploi Haute-Gaspésie, Projet La Brigade potagère	- Mise en action - Mesure EQ : PPE	- Montage financier pour la rémunération des participants avec RHDCC-CC - Partenariat local et régional - Potager écologique
8	Carrefour jeunesse-emploi Haute-Gaspésie, Projet PRÊT	- Mise en action - Mesure EQ : PPE	Plateaux de travail : transformation des produits du bois, art et secrétariat
9	Commission scolaire René-Lévesque, Projet clic@ction	- Mise en mouvement - Modèle unique ou original - Mesure EQ : PPE	- Montage financier avec la commission scolaire - Réalisation d'un projet multimédia
10	Atelier Action jeunesse T-R. inc.	- Mesure typique - Mesure EQ : MFOR	- Partenariat financier avec RHDCC - Formation en carrosserie : soudage, peinture, petite mécanique
11	Centre d'intégration au marché de l'emploi inc. (CIME)	- Mise en action - Projet financé par RHDCC-CC	- Contribution financière de l'organisme et des entreprises - Clientèle de jeunes femmes monoparentales - Programme d'apprentissage en milieu de travail
12	Carrefour jeunesse-emploi D'Au-tray Joliette	- Mise en action - Mesure EQ : PPE	Activités rémunérées de production dans une entreprise d'économie sociale
13	Carrefour jeunesse-emploi Des Moulins	- Mise en action - Mesure EQ : PPE	- Jeunes qui n'envisagent pas de retour aux études et intéressés à travailler manuellement - Alternance préparation à l'emploi et stage
14	L'Annexe à Rolland	- Mise en action - Mesure EQ : PPE	- Allocation aux participants pour la durée du projet par RHDCC-CC - Collaboration de plusieurs intervenants et organismes du milieu
15	Service Intégration travail Outaouais (SITO)	Projet financé par RHDCC-CC	Pourrait être PPE, mais sans allocation aux participants

²² Subventions salariales

2. INTERVENTION AUPRÈS DE TOUTE CLIENTÈLE ÉLOIGNÉE

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
16	Centre d'orientation et de recherche d'emploi de l'Estrie	Modèle unique ou original	- Recherche avec l'Université de Sherbrooke - Même projet que le no 17
17	Défi-Emploi d'Antoine-Labelle	- Modèle unique ou original - Mesure EQ : PPE	- Recherche avec l'Université de Sherbrooke - Même projet que le no 16
18	Intégration Jeunesse du Québec inc.	- Accompagnement - Mesure EQ : MFOR (type administratif)	- Partenariat entre différents organismes et intervenants - Comité de suivi - Accompagnement en milieu scolaire (éducation des adultes) - Jeunes adultes
19	Centre d'apprentissage intensif	- Accompagnement - Mesure EQ : MFOR	- Montage financier avec la commission scolaire - Formation générale : français, mathématiques
20	Atelier de préparation à l'emploi (APE)	- Accompagnement - Mesure EQ : SAE	- Concertation avec les ressources du milieu - Clientèle avec difficultés sévères à entreprendre une démarche d'insertion professionnelle. - Continuum avec le PAAS²³
21	Service alternatif d'intégration au travail de la personne handicapée (SAITPH), Projet CIBLE	- Mesure typique - Mesure EQ : SAE	Utilisation de tests psychométriques
22	Services d'aide à l'emploi de la MRC de Bonaventure	- Mesure typique - Mesure EQ : MFOR	- Formule « projet de formation » - Formation professionnelle (caissière) et volet « dynamique de vie »
23	Services d'aide à l'emploi des Îles	- Mise en action - Mesures EQ : PPE et SS	- Montage financier : Fonds de lutte contre la pauvreté - Aspect novateur : dès le début, expériences de travail dans des organismes à but non lucratif - Utilisation de la mesure Subventions salariales

²³ Programme d'aide et d'accompagnement social

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
24	Club de placement régional inc.	▪ Accompagnement ▪ Mise en mouvement ▪ Mesure EQ : SAE	▪ Service individualisé
25	Centres d'orientation et de recherche d'emploi de l'Estrie	▪ Mesure typique ▪ Mesure EQ : SAE	▪ Service individualisé
26	Intro-Travail et Carrefour jeunesse-emploi du Granit inc.	▪ Mesure typique ▪ Mesure EQ : SAE	▪ Collaboration de différents intervenants du milieu selon les besoins des personnes ▪ Service individualisé
27	Groupe Alpha – Laval	▪ Mesure typique ▪ Mesure EQ : PPE	▪ Clientèle peu alphabétisée ▪ Intervention adaptée
28	Centre de recherche d'emploi Laval (CREL)	▪ Mise en mouvement ▪ Mesure EQ : SAE	▪ Montage financier : selon les ententes dans le temps, Sécurité du revenu ou Fonds de lutte contre la pauvreté ▪ Intervention individuelle
29	Commission scolaire du Lac-Abitibi	▪ Mise en mouvement ▪ Mesure EQ : MFOR	▪ Activités de préparation au marché du travail ▪ Formation spécifique adaptée aux besoins de l'entreprise ▪ Accompagnement des individus et des entreprises

3. INTERVENTION AUPRÈS DES TRAVAILLEURS ÂGÉS

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
30	Centre d'intervention des Basses-Laurentides pour l'emploi (CIBLE)	▪ Mesure typique ▪ Mesure EQ : PPE	▪ Bilan des compétences
31	Entreprises d'entraînement à l'emploi (Art Merik International, Azimut Québec Canada, Exportech Québec)	▪ Mesure typique ▪ Mesure EQ : MFOR-Entreprise d'entraînement	▪ Adaptation à la clientèle ▪ Travailleurs âgés
32	Transition Plus Compétences 2005	▪ Accompagnement ▪ Mesures EQ : PPTA²⁴ et SS	▪ Arrimage employeurs/participants ▪ Participation financière de Services Canada

²⁴ Projet pilote pour les travailleurs âgés

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
33	Transition Plus, Horizon Plus	- Mesure unique ou original - Mesure EQ : PPTA	- Partenariat avec les commissions scolaires et d'autres intervenants locaux - Création de son propre emploi (travailleur autonome, entreprise, coopérative) - Allocation de participation
34	Transition Plus, Promotion 55	- Mesure typique - Mesure EQ : PPTA et SS	- Bilan des compétences - Lien avec les employeurs - Utilisation de la mesure Subventions salariales
35	Services d'aide à l'emploi du Témiscamingue, Action Travail 55	- Mesure typique - Mesure EQ : PTA²⁵ et SS	- Bilan des compétences - Placement assisté - Apprentissage en milieu de travail - Utilisation de la mesure Subventions salariales
36	Cégep de Trois-Rivières	- Mesure typique - Mesure EQ : PPTA	- Formation de mise à niveau - Accompagnement - Placement assisté

4. INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
37	Action main-d'œuvre inc. Projet Continuum plus	- Mesure unique ou original - Mesure EQ : CPE26	- Montage financier avec l'OPHQ - Partenariat avec le Comité régional des associations en déficience intellectuelle - Transition école-travail - Arrimage entre les dispensateurs de services en dernière année de scolarisation
38	Action main-d'œuvre	- Accompagnement - Mesures EQ : SAE et CIT27	- Plusieurs partenaires financiers fédéraux et provinciaux - Clientèle : personnes présentant des troubles envahissants de développement sans déficience intellectuelle (autisme) - Projet en expérimentation jusqu'en décembre 2006

²⁵ Programme pour les travailleurs âgés

²⁶ Concertation pour l'emploi

²⁷ Contrat d'intégration au travail

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
39	Équitravail	- Mise en action - Financement : Fonds de lutte contre la pauvreté, CAMOPH28, EQ (CIT)	- Formation en milieu de travail - Concertation pour l'emploi (CPE)
40	Service alternatif d'intégration au travail de la personne handicapée (SAITPH), Projet FAIT	- Mesure typique - Mesure EQ : PPE	Stage de 10 semaines initialement ramené à quatre semaines
41	TravAction	- Mesure typique - Mesure EQ : MFOR	- Montage financier : SPHERE-Québec - Projet de formation en collaboration avec Rona l'Entrepôt et la commission scolaire : emplois de commis au réapprovisionnement
42	L'Arrimage	- Mesure typique - Mesures EQ : PPE et SAE	Intervention typique pour cette clientèle

5. INTERVENTION AUPRÈS DES FEMMES

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
43	Centre éducatif communautaire René-Goupil	- Mise en mouvement - Mesure EQ : PPE	Femmes monoparentales, prestataires de l'assistance-emploi depuis environ trois ans
44	Les Mutantes de Drummondville inc.	- Mesure typique - Mesure EQ : MFOR	- Montage financier avec la commission scolaire - Formation pour des métiers non traditionnels (travail en usine)
45	Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME)	- Mesure typique - Mesure EQ : SAE	- Modèle qui inclut de l'accompagnement dans une autre mesure SS-MFOR, ainsi qu'en maintien en emploi - Approche individuelle
46	Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME)	- Mesure typique - Mesure EQ : PPE	Activités rattachées aux métiers d'avenir et non traditionnels

²⁸ CAMO – personnes handicapées

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
47	Centre Lanaudière d'emploi pour femmes (la CLEF)	▪ Mesure typique ▪ Mesure EQ : PPE	▪ Programme ayant été modifié : durée de 30 semaines ramenée à 17 semaines ▪ Collaboration de plusieurs intervenants et organismes du milieu
48	Option Femmes Emploi	▪ Accompagnement ▪ Mesure EQ : SAE	▪ Accompagnement en formation (programme femmes et métiers) et en maintien en emploi. ▪ Collaboration du milieu scolaire et organismes du milieu
49	Dimension – Travail	▪ Mise en mouvement ▪ Mesure EQ : PPE	▪ Objectif : choix professionnel dans un domaine non traditionnel ou traditionnel d'avenir

6. INTERVENTION AUPRÈS DES IMMIGRANTS

Fiche n°	Organisme	Type d'intervention	Notes
50	Groupe Intégration travail (GIT Société inc.)	▪ Accompagnement ▪ Financement du MCCI	▪ Accompagnement des personnes immigrantes pour faciliter leur intégration à un programme Club de recherche d'emploi ou à un service de Stratégie de recherche d'emploi (SRE)
51	Services Intégration travail – Outaouais, Projet PFPE	▪ Mesure typique ▪ Mesure EQ : SAE	▪ Montage financier avec la commission scolaire ▪ Collaboration avec le MICC, la Conférence régionale des élus de l'Outaouais

– Fiche 1 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Montréal

NOM DE L'ORGANISME

Fondation Travail sans frontières
Projet Télé Sans Frontières
15, avenue du Mont-Royal Ouest, bureau 200
Montréal (Québec) H2T 2R9
Téléphone : 514 499-0606

MESURE OU PROGRAMME

Fonds Jeunesse Québec

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes très marginaux et finissants en technique de cinéma et de télévision

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Cinquante participants

COÛTS

2002 : 319 405 \$
2003 : 343 898 \$
2004 : 261 759 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Le projet Télé Sans Frontières touche majoritairement des jeunes marginaux. Ces jeunes, que l'on appelle souvent *jeunes de la rue* sont à la périphérie de l'acceptable pour bon nombre de citoyens. Ils sont perçus négativement et catalogués comme étant des citoyens de seconde zone. Leur appartenance à la communauté n'est pas reconnue et ils vivent continuellement de fortes pressions qui accentuent leur révolte sociale. Leur seule présence dans l'espace urbain est une raison de rejet et la méconnaissance de ce qu'ils sont, les exclut encore plus de la communauté. La répression tout autant policière que citoyenne les fragilise. Ils attendent. Ils n'ont pas de réponses à leurs questionnements et à leurs angoisses face à une société intolérante. Ils attirent la répression, présentent une image négative, ne savent pas s'ils vont résister le temps qu'il faut pour qu'il se passe quelque chose ou s'ils vont plonger définitivement dans une détresse encore plus grande. Dans un contexte de quasi-abandon, leur situation des plus précaires a souvent des incidences sur leur santé mentale et physique.

Les problèmes relevés sont les suivants :

- état de révolte quasi permanent;
- refus d'utiliser les ressources existantes;
- préoccupation quotidienne d'assurer leur survie;
- judiciarisation;
- problèmes de santé physique et psychologique;

- problèmes de consommation d'alcool et de drogues;
- marginalisation sociale et économique qui conduit à l'exclusion;
- problèmes émotifs dus à l'angoisse, à la suspicion, au rejet, etc.;
- en marge du marché du travail.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Faire le contact avec les jeunes qui vivent hors circuit et qui ne s'inscrivent pas dans les démarches et programmes d'insertion qui leur sont offerts.
- Offrir à ces jeunes un moyen d'expression qui leur donne la parole pour qu'ils expriment eux-mêmes leurs points de vue sur des sujets qui les touchent et pour qu'ils parlent de leurs révoltes et de leurs espoirs.
- Favoriser leur implication dans leur propre communauté d'appartenance.
- Favoriser un dialogue entre les jeunes et la société.
- Offrir à des jeunes finissants en technique de cinéma et de télévision une première expérience de travail significative afin de faciliter leur insertion au marché du travail.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

L'intervention est basée sur la prise de parole des jeunes au moyen de la production de documents vidéo. Cette approche rejoint un intérêt majeur chez les jeunes, soit la prise de parole, et les motive à se mettre en état d'agir. La prise de parole leur accorde un certain pouvoir, qui rebâtit leur confiance et leur redonne une place dans la société.

Par la production de documents vidéo, les jeunes sont appelés :

- à faire une réflexion sur les situations sociales et les enjeux qui les concernent afin de déterminer les sujets qu'ils vont traiter;
- à sortir d'eux-mêmes en confrontant leur réflexion à celle d'autres jeunes pour traduire leurs propos de façon crédible;
- à organiser leur pensée par la recherche et par l'écriture de scénarios;
- à tenir compte des autres en fonctionnant en équipe de production avec tout ce que cela comporte d'écoute, de compromis, de respect et d'affirmation;
- à réapprendre à s'organiser au moyen de plans d'action et d'échéanciers;
- à tenir leurs engagements par une participation réelle, constante et productive;
- à sortir de leur isolement en acceptant de diffuser leurs productions et d'entrer en dialogue avec la communauté élargie.

PLAN DE L'INTERVENTION

Objectifs spécifiques	Moyens	Effets visés	Calendrier
Sensibiliser les jeunes aux différentes réalités sociales vécues par eux et par d'autres.	1. Sélection 2. Remue-méninges autour d'un thème social (ex. : la santé des jeunes de la rue) 3. Choisir cinq ou sept projets abordant le thème sous différents angles	- Construire des équipes aidantes - Développer la capacité d'échange autour d'un sujet - Ouvrir sa vision des choses en recevant celle de l'autre - Défendre ses idées en faisant un travail d'équipe	

Objectifs spécifiques	Moyens	Effets visés	Calendrier
Organiser sa pensée	1. Recherche et documentation sur le sujet 2. Écriture du scénario 3. Présentation du scénario à l'équipe	- Tenir compte de la vision des autres - Rendre sa prise de parole crédible - Apporter une vision différente sur le sujet	
Organiser son action	1. Définition des plans de tournage et prise des rendez-vous requis 2. Formation aux différentes techniques de tournage 3. Tournage et prémontage	- Acquérir une capacité de fonctionnement - Maîtriser des techniques - Organiser son temps et suivre un échéancier - Travailler en équipe	
Confronter ses idées avec celles des autres	Visionnement en commun du prémontage	- Expliquer son point de vue et tenir compte de celui des autres	
Ouvrir un dialogue avec la communauté	1. Préparation des soirées de diffusion (affiches et invitations) 2. Soirées de diffusion publiques	- Amorcer une réflexion avec les autres - Définir plus clairement sa place dans la société	

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Le projet répond au besoin :

- de refaire sa confiance face à soi et dans les autres;
- de se découvrir une place et une utilité dans la société;
- d'avoir un lieu et un cadre respectueux de soi;
- de dépasser les hésitations, les craintes et les révoltes en les canalisant dans une action.

Le projet brise l'isolement et remet en question plusieurs comportements, ce qui permet aux jeunes de passer d'une attitude passive à une implication active.

La prise de parole est un outil qui non seulement intéresse les jeunes, mais qui correspond à leurs besoins d'expression. C'est un outil avec lequel ils sont à l'aise et avec lequel ils acceptent plus facilement un cheminement qui les interpelle parfois.

L'appartenance dans le temps à un projet permet aussi de diminuer certaines dépendances qui caractérisent les jeunes.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

L'intervention proposée aux jeunes apporte des réponses vérifiables. Elle utilise une de leurs forces, la parole, pour leur permettre de canaliser leurs révoltes et leurs angoisses de façon plus constructive. Elle diminue la solitude et l'exclusion par son exigence d'aller vers les autres et apporte une réponse concrète à la désorganisation qui caractérise fortement cette clientèle. Habités à être taxés de personnes qui ne font que demander et recevoir, les jeunes ont ainsi l'occasion d'agir et de passer d'une attitude passive à une attitude active.

Une particularité caractérise l'intervention. Aux jeunes marginaux de l'équipe de production, s'ajoutent des jeunes finissants en technique de cinéma et de télévision. L'objectif de la participation de ces derniers est double. Tout en faisant une première expérience de travail significative, ils apportent aux autres participants la connaissance technique qui leur permet d'être autonomes dans leur production en maîtrisant autant le contenu que le contenant. La présence des finissants crée une dynamique supplémentaire et empêche les jeunes marginaux de se refermer sur eux-mêmes.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Malgré des retombées positives pour la grande majorité des jeunes qui participent au projet, la plus grande difficulté demeure la méfiance. Il n'est pas évident pour eux d'accorder leur confiance, car ils craignent toujours de découvrir un piège ou une utilisation abusive d'eux-mêmes. Le suivi individuel de ces jeunes permet de franchir de telles difficultés.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Le projet suscite l'implication réelle de chacun. En faisant appel à ce qu'ils sont et à ce qu'ils défendent, en leur demandant d'utiliser leur expérience de vie, la démarche permet la réelle implication des jeunes. La production d'un document devient un défi personnel à relever en employant un mode d'expression avec lequel ils se sentent à l'aise. Pour plusieurs, c'est la première fois qu'une réussite leur paraît possible et qu'ils découvrent qu'ils sont considérés.

La vie d'équipe et le besoin des autres pour arriver au but final développent chez les jeunes la capacité d'établir des rapports moins méfiants. L'apprentissage d'une relation égalitaire avec les autres et la nécessité de compter sur eux pour réussir donnent des résultats qu'ils ne pouvaient soupçonner.

Naturellement, l'apport de l'équipe d'encadrement et le soutien individuel accordé à chacun apportent une qualité relationnelle qui permet aux jeunes de surmonter leurs résistances à faire totalement confiance.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

En moyenne, entre 15 et 20 jeunes sont touchés par le projet au cours d'une année. Ils sont âgés de 18 à 30 ans et se répartissent également entre hommes et femmes.

Parmi les jeunes engagés dans le projet, 90 % ont terminé la démarche et produisent un ou plusieurs documents.

Pour les jeunes marginaux, l'expérience a eu des répercussions inattendues. Au sortir de la démarche, ils se retrouvent soit en emploi, soit plus actifs dans leur milieu d'appartenance, soit en état de réaliser un projet avec d'autres.

Un certain nombre a choisi de continuer à s'intéresser à la production vidéo comme mode d'expression et de création en se dirigeant vers les études, en participant à des échanges avec des jeunes d'autres pays et même en s'inscrivant à des programmes d'aide dans des pays en développement.

Chez les finissants, deux tendances sont vérifiables. La première répond directement à l'objectif d'acquisition d'une expérience de travail et plus de 60 % de ces participants sont actifs dans le métier lié à leurs études. Pour d'autres, ce fut l'occasion de réorienter leur choix. Ils ont découvert que le domaine ne répondait pas à leurs véritables aspirations et ont amorcé un nouveau plan de carrière.

Lors d'une rencontre récente avec les jeunes qui ont participé au projet pendant les quatre dernières années, ces résultats ont été confirmés.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Le projet se fait par blocs de production d'une durée de quatre mois chacun et un jeune peut participer à trois blocs consécutifs. Cette formule a l'avantage de laisser aux jeunes le choix de refaire clairement leur engagement en évaluant leurs intérêts réels et les retombées espérées.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Autant le fonctionnement en groupe que l'approche individuelle sont utilisés. Le travail de groupe est l'élément clé de la démarche. L'interdépendance entraîne des changements de comportements qui s'avèrent majeurs parfois chez certains. En plus de cette démarche de groupe, le soutien individuel ajoute une qualité d'intervention en offrant un encadrement complet aux jeunes.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Partenaires	Type de collaboration ou d'échange pour le projet
Office national du film du Canada	Diffusion des productions sur son site Parole Citoyenne qui a la vocation de promouvoir le travail de jeunes créateurs.
Télé-Québec	Diffusion hebdomadaire de productions depuis un an et demi, immédiatement après l'émission <i>24 heures chrono</i> , ce qui amène de belles retombées.
Différents projets alternatifs et de jeunes, comme l'X, l'ATSA, chez Pop's, les Lucioles et autres...	Une reconnaissance du milieu des jeunes qui organise régulièrement des soirées de diffusion autour des productions de Télé Sans Frontières.
Chez Pop's	Un partenaire important pour le contact avec les jeunes et pour leur recrutement.
La Ville de Montréal	Depuis le début, un partenaire dans la réflexion sur la situation problématique des jeunes et dans certaines interventions, comme la sensibilisation de la population au phénomène des graffitis.
Le Comité des partenaires	Implication pour assurer une représentation autant auprès du milieu politique que privé, et pour faire des approches dans le but d'assurer le financement du projet.

RECRUTEMENT

Le recrutement se fait grâce à des réseaux terrain qui sont en contact avec les jeunes marginaux et par le journal des jeunes finissants.

La sélection des participants doit répondre à une préoccupation essentielle : Qu'est-ce que le projet peut apporter au jeune et qu'est-ce que le jeune peut apporter au projet? Cela implique que le projet retient des jeunes qui ont une pensée organisée.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Pour atteindre ses objectifs, l'intervention doit répondre aux préoccupations suivantes :

- l'engagement du jeune et sa permanence à cet égard;

- le respect de soi et des autres dans le fonctionnement d'une équipe;
- le souci de la tâche, qui se reflète concrètement dans la qualité du message et dans la qualité visuelle du produit;
- la capacité de créer des liens avec un milieu;
- le contact avec d'autres lors de la diffusion des productions.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Le financement d'une telle intervention demeure la plus grande contrainte. Les ressources offertes aux jeunes marginaux ou aux décrocheurs sociaux sont presque exclusivement des fonds d'urgence et de première ligne. Il y a peu d'ouverture pour du soutien à moyen et à long terme. Même le privé et les fondations sont plus enclins à des soutiens charitables qu'à des démarches.

Ce projet s'adresse à une clientèle de jeunes très marginaux et à des finissants en techniques de cinéma et de télévision. L'intervention est basée sur la prise de parole des jeunes au moyen de productions vidéo. Aux jeunes marginaux de l'équipe de production s'ajoutent des jeunes finissants en techniques de cinéma et de télévision. L'objectif de la participation de ces derniers est double. Tout en vivant une première expérience de travail significative, ils apportent leur connaissance technique au projet, ce qui permet aux participants d'être autonomes dans leur production.

Pour les jeunes marginaux, l'approche adoptée vise davantage l'intégration sociale et la mise en mouvement vers l'emploi.

Les coûts du service sont élevés et les données présentées ne permettent pas de mesurer réellement les répercussions du projet sur la clientèle visée. Considérant l'ampleur des besoins des jeunes marginaux et l'espoir qu'une telle démarche peut leur procurer, il serait intéressant que cette approche soit documentée dans le cadre d'une association avec un projet de recherche.

– Fiche 2 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Montréal

NOM DE L'ORGANISME

Programme d'information sur le travail et la recherche d'emploi de Montréal (PITREM)
7962, rue Hochelaga, 2^e étage
Montréal (Québec) H1L 2K8
Téléphone : 514 356-3226

MESURE

- Projet de préparation à l'emploi (PPE) pour la masse salariale
- RHDCC pour les allocations des participants

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes de 16 à 30 ans sans diplôme, provenant majoritairement du Centre jeunesse de Montréal, clientèle qui éprouve de sérieuses difficultés à intégrer ou à conserver un emploi.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Les soixante-dix prévus à l'entente

COÛTS

319 269 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle provient en majorité du Centre jeunesse de Montréal. Ces jeunes présentent des problèmes d'emploi importants, généralement liés à des caractéristiques telles que :

- le besoin d'encadrement et de soutien de la part d'un adulte;
- des problèmes sociaux, dont la pauvreté et l'isolement;
- la sous-scolarisation, des difficultés scolaires et une formation insuffisante;
- des difficultés à intégrer le marché du travail;
- des difficultés à agir sur sa situation, à se donner une direction et des objectifs;
- des relations conflictuelles avec l'autorité;
- le manque de motivation à intégrer le marché du travail à temps plein.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

L'objectif est de permettre aux jeunes de développer des compétences techniques, des habitudes et des attitudes appropriées au maintien en emploi par des stages parrainés en entreprise.

Dans son approche, l'organisme applique le concept du parrain qui consiste à jumeler un travailleur de métier – le « travailleur-parrain » – à un jeune apprenti. Le travailleur-parrain enseigne les techniques du métier, établit et maintient avec le jeune une relation de confiance propice à la transmission des valeurs liées au travail, le tout sous la supervision d'un conseiller de l'organisme.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

VOLET INDIVIDUS

- *Recrutement des candidats*

Fréquence : de façon continue, tout au long du service par différents moyens comme de la publicité dans les journaux locaux, dans les centres locaux d'emploi (CLE), carrefours jeunesse-emploi (CJE) et autres organismes œuvrant en employabilité. Des rencontres de groupe afin de donner de l'information sur les stages sont organisées suivant la parution des annonces dans les journaux.

- *Évaluation des besoins*

Rencontre d'une heure qui sert à évaluer si le candidat est réellement prêt et a réellement besoin de faire un stage parrainé. S'il n'est pas accepté à notre mesure, nous l'orientons au bon endroit.

- *Ateliers de groupe*

Période de deux semaines, environ 60 heures, qui sert de préparation au stage en entreprise : ateliers sur la connaissance de soi, les compétences fortes, la connaissance du marché du travail, le stress au travail, les objectifs du stage, etc., donnés par les conseillers en emploi.

- *Rencontres individuelles*

Au moins une rencontre individuelle est nécessaire durant la période de préparation. Elle permet d'établir le plan d'action du participant.

- *Stages parrainés en entreprise*

Période de huit semaines pendant laquelle le participant travaille dans une entreprise selon ses intérêts. Il y est jumelé à un travailleur-parrain qui se charge de lui transmettre son savoir, son savoir-faire et son savoir-être. Le conseiller en emploi assure le suivi du stage en se rendant dans l'entreprise à raison d'une fois par semaine pour procéder à l'évaluation du stagiaire et ainsi surveiller le déroulement du plan d'action.

- *Suivis téléphoniques*

Selon les besoins du candidat durant le stage. Suivi auprès des éducateurs si le jeune a été envoyé par le Centre jeunesse de Montréal.

- *Supervision de groupe*

À la moitié du stage, les conseillers en emploi organisent une demi-journée pour que les participants puissent échanger sur leur expérience de stage, procéder à l'ébauche de leur curriculum vitae et parler des techniques de recherche d'emploi.

- *Suivi*

Un suivi de trois mois est assuré à tous les participants qui ont terminé leur démarche. Il peut comporter des visites dans l'entreprise, des appels téléphoniques ou des rencontres individuelles.

VOLET ENTREPRISE

- *Sélection des entreprises*

Le PITREM possède une banque de 150 employeurs prêts à accueillir des jeunes en stage. Cependant, pour répondre aux différents besoins de ces derniers, il arrive aussi que nous fassions de la prospection dans le milieu et qu'un jeune expérimente plus d'un stage au cours de sa participation.

▪ *Recommandation de candidat à l'employeur*

Nous accompagnons le candidat à la signature de son contrat avec l'employeur. Cela constitue le premier contact entre les deux parties (jeune et employeur). Certains employeurs demandent à rencontrer le candidat sans la présence du conseiller en emploi, avant la signature de contrat, ce qui est accepté dans le cas des jeunes qui en sont capables. Cette première entrevue constitue une bonne pratique pour les jeunes, car ils devront tôt ou tard vivre cette expérience.

▪ *Suivis auprès de l'employeur*

Le conseiller en emploi du PITREM se présente dans l'entreprise une fois par semaine durant toute la durée du stage.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Difficultés des jeunes	Intervention
Le besoin d'encadrement et de soutien de la part d'un adulte.	Parrainage en entreprise.
Des problèmes sociaux, dont la pauvreté et l'isolement.	Rémunération des participants et présentation de la notion de budget. De plus, le groupe permet aux participants de rencontrer de nouvelles personnes.
La sous-scolarisation, des difficultés scolaires et une formation insuffisante.	Ateliers de groupe avec des approches pédagogiques diversifiées.
Des difficultés à intégrer le marché du travail.	Le stage permet une intégration supervisée au marché du travail.
Des difficultés à agir sur sa situation, à se donner une direction, des objectifs.	Le plan d'action fixe des objectifs personnels et de stage aux participants.
Des relations conflictuelles avec l'autorité.	Atelier de résolution de conflits, atelier sur les attentes et sur la réalité des employeurs.
Le manque de motivation à intégrer le marché du travail à temps plein.	Visite d'entreprises et intégration des participants dans un établissement qui correspond à leurs intérêts et à leurs compétences.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Rémunération des participants
- Jumelage à un travailleur expérimenté en entreprise
- Ateliers de groupe avant le stage
- Supervision de groupe à la moitié du stage
- Partenariats avec le Centre jeunesse de Montréal et l'Atelier de formation et d'apprentissage au travail

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Recrutement des candidats au mois de septembre
- Fins de stage qui coïncident avec des périodes moins favorables pour l'embauche

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Voir le rapport final de 2004-2005.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Voir le rapport final de 2004-2005.

CONDITIONS GAGNANTES

Les conditions permettant l'atteinte des objectifs sont :

- durée;
- approche (groupe, individuelle, mixte);
- partenaires impliqués;
- activités;
- recrutement;
- évaluation des besoins;
- suivi et accompagnement postparticipation;
- activités de maintien en emploi;
- planification et organisation;
- suivi et évaluation de l'intervention;
- autres.

Dans la mesure PPE, nous avons fait en sorte que toutes ces dimensions soient gagnantes.

Ainsi, la durée est courte, mais cela permet à des jeunes de vivre une première réussite sur le marché du travail et même, une première réussite dans leur vie.

L'approche est mixte, soit en groupe au départ et individuelle par la suite, ce qui constitue un équilibre parfait pour notre clientèle.

Nous avons des partenariats significatifs avec plusieurs ressources, autant institutionnelles que communautaires. Cela nous permet d'y diriger des jeunes ou d'avoir des recommandations de qualité.

Le recrutement : Nous savons à quelle période de l'année il est préférable de placer des annonces dans les journaux locaux. Nous savons quels organismes relancer lorsque nous sommes en période de recrutement intense. De plus, nous recevons beaucoup de candidats qui connaissent un participant au stage ou quelqu'un y ayant déjà participé.

L'évaluation des besoins est toujours faite par une équipe de professionnels de façon à bien cerner les besoins des jeunes pour qu'ils bénéficient de la bonne mesure au bon moment.

La planification et l'organisation sont effectuées par la coordination du PITREM, qui s'assure d'une saine gestion du temps.

Pour ce qui est du suivi de l'intervention, il est primordial pour le PITREM que chaque jeune reçoive une même qualité de service, quel que soit son conseiller en emploi. Une supervision individuelle rigoureuse est assurée par l'organisme. De plus, les conseillers affectés à la mesure PPE se réunissent fréquemment afin d'échanger sur les pratiques. Les participants sont aussi appelés à remplir une grille d'évaluation à la suite des deux semaines préparatoires, ce qui nous permet de revoir nos ateliers si nécessaire, afin de toujours répondre aux besoins des jeunes. Le PITREM ayant adopté le code de déontologie du RSSMO, il assure une qualité d'intervention garantissant aux jeunes des services professionnels qui respectent les lois du Québec.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Il y a un écart entre la signature des protocoles d'ententes PPE, couvrant les frais généraux et la masse salariale, et Connexion compétences, couvrant les frais d'allocations des

jeunes et une ressource humaine supplémentaire. Cet écart nécessite un investissement financier de la part du PITREM pour assurer la continuité des services.

De plus en plus, les exigences quant au taux de réussite sont élevées.

Nous faisons parfois face à des attentes irréalistes de la part des participants quant au marché de l'emploi en raison de leur manque de scolarité et de compétences ainsi que de leur attitude.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Ce projet vise l'intégration en emploi d'une clientèle de jeunes aux prises avec d'importants problèmes socioaffectifs et comportementaux. La majorité d'entre eux proviennent du Centre jeunesse de Montréal. La démarche offerte inclut deux semaines d'ateliers de préparation au marché du travail et huit semaines de stage en entreprise durant lesquelles le participant est jumelé à un travailleur-parrain (compagnon) qui se charge de lui transmettre son savoir, son savoir-faire et son savoir-être. Le conseiller du PITREM assure le suivi du stage en se rendant dans l'entreprise une fois par semaine. Le soutien financier des participants est assuré par Service Canada.

Ce modèle d'intervention nécessite la présence d'un important bassin d'entreprise. Le PITREM possède une banque de 150 employeurs prêts à accueillir des jeunes en stage.

Les données recueillies démontrent que 60 % des jeunes qui terminent le programme sont en emploi ou aux études à la fin de leur parcours.

Le comité mixte régional a retenu que ce modèle d'intervention en milieu de travail s'avère particulièrement efficace pour une clientèle de jeunes défavorisés. De plus, le soutien du revenu qui est offert aux participants par Service Canada (équivalant au salaire minimum) serait un élément motivateur pour les participants. Le financement intégral de ce modèle d'intervention nécessiterait qu'Emploi-Québec révisé les modalités d'application de ses mesures, plus particulièrement en ce qui a trait à la durée des stages et au soutien du revenu des participants.

– Fiche 3 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Capitale-Nationale

NOM DE L'ORGANISME

Entreprise de formation Dimensions

3025, avenue Tassé

Québec (Québec) G1P 1T1

Téléphone : 418 872-0539

MESURE OU PROGRAMME

Financement provenant du ministère de la Santé et des Services sociaux, dans le cadre du Programme jeunesse, enfance, famille, à titre d'expérience d'insertion psychosociale.

CLIENTÈLE VISÉE

Des adolescentes de 16 à 18 ans, qui ne veulent plus rien savoir de l'école et qui souhaitent entrer sur le marché du travail sans avoir de qualification. Elles sont dirigées vers l'organisme par les différents services du Centre jeunesse de Québec Institut universitaire.

NOMBRE DE PARTICIPANTES

- Trente-deux

COÛTS

Intervenante psychosociale : 50 000 \$

Allocations aux adolescentes : 31 616 \$

Autres frais : 16 600 \$

Total : 98 216 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Toutes les adolescentes présentent un profil combinant certaines des caractéristiques suivantes : le décrochage scolaire, des troubles de comportement, la consommation de drogues, la prostitution et des problèmes de santé. Le projet visait à faire vivre une expérience de formation au travail dans un milieu réel, tout en leur apportant un encadrement et un soutien constants. Cette formule se différencie des stages en milieu de travail. L'intervenante psychosociale est sur place continuellement; elle maintient ainsi des mécanismes de régulation selon les événements, sans quoi les employeurs ne peuvent garder dans leur entreprise des candidats ayant des difficultés d'adaptation.

OBJECTIFS DU PROJET

- Qualifier les compétences des participantes et améliorer leur employabilité.
- Soutenir des personnes à risque ou en situation d'exclusion sociale ayant moins de 18 ans tout en leur permettant de faire un apprentissage en milieu de travail.
- Favoriser l'exécution de tâches différentes et le travail avec différentes équipes.
- Faire acquérir des attitudes d'adaptation à un milieu de production, à des exigences de rendement, à la discipline et à la gestion d'un horaire.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

Mesure de formation, projet réalisé en 2003-2004 :

- Programme de formation en milieu de travail avec un encadrement psychosocial sur place dans une entreprise, soit dans une buanderie commerciale pendant 26 semaines et dans une confiserie, également pendant 26 semaines.
- La durée de la formation de chacune des participantes a été de 13 semaines, avec un horaire variant de 10 à 40 heures par semaine, selon l'évolution des apprentissages.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Le taux de persévérance des adolescentes fut de 85 %. La plupart des participantes ont décidé de poursuivre leurs études à la fin de leur programme et elles ont cherché et obtenu un emploi à temps partiel. Ce fut une réussite qui dépassait nos attentes.

CONDITIONS GAGNANTES

- Trouver des sources de financement s'inscrivant dans le partenariat établi.
- Assurer un encadrement continu par du personnel d'expérience.
- Établir une rémunération grâce à une allocation pour les heures de présence en atelier.
- Faire un suivi des tâches aux différents postes de travail.
- Faire une évaluation aux quatre semaines avec des outils de reconnaissance des acquis de compétences.
- Faire un suivi psychosocial personnalisé de chacune des participantes.
- Assurer une supervision hebdomadaire avec le contremaître de l'entreprise.
- Organiser l'animation des périodes de travail en incluant des employés de l'entreprise.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Établir une entente avec une buanderie commerciale et avec une confiserie, et préparer le personnel de ces entreprises à accueillir les participantes et à les aider à développer des habiletés au travail.
- Exigences des employeurs : Les adolescentes doivent être capables de fournir un rendement dans l'entreprise, d'effectuer des tâches variées et d'acquiescer un rythme de travail qui permette aussi la qualité de la production.

COMMENTAIRES

Le point de départ de l'approche est de considérer les participantes comme des employées qui aspirent à développer des qualités personnelles et sociales en vue d'améliorer leurs perspectives d'avenir. Les activités s'inscrivent dans une approche globale de formation, d'expérience de production et d'encadrement psychosocial. De plus, les mesures de suivi sont intégrées. Les contremaîtres et les intervenants procèdent à la mise en commun de leurs observations et déterminent un plan d'action avec chacune des participantes. Considérant la nature des activités, l'approche varie selon les besoins de ces dernières, et peut se dérouler en groupe, en sous-groupe ou en sessions individuelles.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Lors de leur rencontre du 13 décembre 2005, les membres du Forum de la région de la Capitale Nationale ont décidé de présenter toutes les suggestions reçues des organismes et des CLE de la région. Les suggestions reçues présentent principalement des activités d'accompagnement plus personnalisé et d'accompagnement psychosocial. Les membres estiment qu'il s'agit de suggestions valables pour la clientèle visée.

– Fiche 4 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Capitale-Nationale

NOM DE L'ORGANISME

Gestion Jeunesse inc.

Projet AGIR EN AMONT

265, rue de la Couronne, bureau 269

Québec (Québec) G1K 6E1

Téléphone : 418 648-2351

MESURE

Service d'aide à l'emploi (SAE)

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes de 16 et 17 ans décrocheurs, enfants de prestataires de l'assistance-emploi

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Vingt-six participants

COÛTS

EQ = 68 211 \$ et FAIE = 11 250 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

26 garçons et filles âgés de 16 et 17 ans :

- issus de familles prestataires de l'assistance-emploi;
- décrocheurs du système scolaire;
- résidant en milieu urbain (Québec).

Ces jeunes présentaient divers problèmes liés à leurs conditions personnelles, familiales et sociales :

- sous-scolarisation (secondaire non achevé, présecondaire ou primaire à peine terminé);
- succession d'échecs scolaires;
- peu ou pas d'expérience de travail;
- issus de milieu où le travail et la scolarisation ne sont pas toujours valorisés;
- modèles (parents et pairs) peu présents;
- problèmes de pauvreté;
- problèmes physiques ou mentaux;
- faible estime de soi;
- détresse psychosociale;
- tentative de suicide;
- victime d'abus;
- problèmes de comportement;
- démêlés avec la justice;
- toxicomanie...

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Ce projet a été réalisé à la suite d'une recommandation du Conseil régional des partenaires du marché du travail.

Les objectifs principaux de ce projet expérimental et novateur étaient les suivants :

- entreprendre et soutenir la mise en action de ces jeunes afin d'éviter leur inactivité;
- prévenir le recours de ces jeunes à l'assistance-emploi.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

INTERVENTION PERSONNALISÉE CONTINUE

L'approche personnalisée est au cœur de la réussite de ce projet. Les services offerts aux jeunes sont adaptés à leurs besoins et à leur réalité. Il est important de miser sur le potentiel de chacun en tenant compte du milieu où il évolue afin de l'amener vers la réalisation de son plan d'action personnel et vers l'atteinte de ses objectifs.

L'autonomie, la flexibilité des activités et de l'intervention de même qu'une bonne capacité d'adaptation des intervenants du projet sont déterminantes. Le temps consacré aux participants et l'intérêt manifesté envers chacun ont amené ces jeunes à reconnaître eux-mêmes leur valeur et leur potentiel ainsi qu'à se réapproprier leur pouvoir d'agir sur leur vie.

La continuité de services est aussi nécessaire au succès de l'intervention et au besoin de stabilité des participants. Le lien établi entre les intervenants du projet et chacun des jeunes de même que la relation de confiance qui s'est développée ont été des facteurs de motivation très importants pour le maintien en mouvement des participants.

MOYEN À METTRE EN PLACE

Miser sur le mentorat, l'intervenant devenant un modèle pour le jeune. Chaque participant est considéré unique et important.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Considérant l'ensemble des problèmes de la clientèle en cause, il est primordial d'intervenir de façon personnalisée et continue.

L'intervention constitue une réponse adaptée au profil de difficultés. Elle est souple et constamment en évolution selon les caractéristiques du client.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

UN CONTINUUM DE SERVICE

Afin d'aider le participant, il est important d'avoir une vision globale du jeune et de son milieu. Dès le départ, l'évaluation des besoins et l'implication de partenaires favorisent l'adéquation entre ses besoins et l'intervention. Afin de répondre à l'ensemble des problèmes, il est nécessaire de créer un continuum : $\Rightarrow$ *santé* $\Rightarrow$ *qualifications* $\Rightarrow$ *emploi*, et de s'adjoindre des acteurs importants du milieu.

DES ACTIVITÉS CONCRÈTES

Les jeunes visés par ce projet ont besoin de vivre des activités concrètes. Il est évident qu'il se greffe un rôle éducatif à ce projet, au moyen de divers ateliers et de rencontres individuelles, mais l'expérimentation demeure l'aspect dynamique de la mise en action. Les stages en entreprise, les démarches de mise à niveau des acquis scolaires, l'implication dans divers projets à portée sociale sont autant d'éléments favorisant la création et le maintien d'une synergie.

ALLOCATION DE PARTICIPATION

Les frais de participation supplémentaires de 30 \$ par semaine ont bien pu faire la différence pour enclencher la mobilisation chez ces jeunes. Il s'agit bien souvent du montant alloué à diverses dépenses inhérentes à la mise en branle des individus : frais de déplacement, vêtements appropriés, lunch... Cette somme ne devait toutefois pas compromettre les prestations parentales ou être substituée par une contribution parentale obligatoire.

ACCÈS AU COFFRE À OUTILS D'EMPLOI-QUÉBEC

Afin d'élargir l'éventail de services et l'admissibilité à certains programmes et mesures d'Emploi-Québec, le statut des participants considérés être sans soutien de revenu devait être revu, entre autres pour faciliter l'accès à la mesure Subventions salariales et la participation à une entreprise d'insertion.

LE TUTORAT

Le tutorat permet l'accompagnement soutenu de chaque participant qui se sent appuyé dans toutes les étapes de sa démarche et qui peut toujours s'adresser à un intervenant afin d'être dirigé vers la meilleure ressource pour répondre à ses besoins.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

L'arrimage avec la sécurité du revenu pour le départ du projet a été ardu. De même, la non-récurrence de ce financement a causé une cassure. Il est évident que les intervenants permanents ont assuré le suivi, mais l'absence d'une personne-ressource affectée uniquement aux activités de ce projet a entraîné la fin de certains services.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Tous les participants au projet ont reçu une aide personnalisée et continue tout au long de leur démarche. Les activités proposées leur ont permis de se mettre en action et l'objectif d'éviter le recours à l'assistance-emploi a été atteint par plus de la moitié d'entre eux, selon les données d'une relance effectuée cette année.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Des 26 participants :

- trois sont retournés à l'école à temps plein;
- quatre sont retournés à l'école et travaillent en même temps;
- quatre ont amorcé des démarches pour un retour à l'école;
- huit ont obtenu un emploi;
- quatre sont en recherche active d'emploi.

Les autres participants sont actifs dans la réalisation d'un projet personnel ou dans la résolution d'une difficulté.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Suivi possible sur un an et plus.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Individualisée, adaptée à chaque jeune, selon ses problèmes et ses forces. Le groupe ne correspond pas à cette clientèle.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Emploi-Québec, sécurité du revenu
- Centre de santé et de services sociaux (CSSS), Centre local de services communautaires (CLSC)
- Centre jeunesse de Québec
- Employeurs de la région

ACTIVITÉS

Pour pouvoir bénéficier de l'allocation, mais aussi dans le but de progresser et de s'investir, les participants ont été en action entre cinq et 20 heures par semaine dans l'une ou l'autre des activités prévues à leur plan d'action personnalisé. Leur mise en action s'est faite de façon progressive et dans le respect du rythme de chacun.

RENCONTRES INDIVIDUELLES

Rencontres entre chaque participant et l'intervenant tuteur, dont la durée est variable :

- prise de contact;
- présentation du projet (objectifs et activités);
- évaluation des besoins;
- élaboration d'un plan d'action personnalisé.

ATELIERS

Ateliers thématiques d'une durée de trois heures traitant de différents sujets :

- la connaissance de soi;
- la notion d'estime de soi;
- les facteurs de motivation*;
- les obstacles à la mise en action*;
- l'expression des peurs*;
- la résistance au changement et l'insécurité*;
- la communication;
- les outils de recherche d'emploi;
- le budget;
- le marché du travail;
- les attitudes en emploi;
- le développement et l'acquisition de compétences interpersonnelles;
- l'hygiène de vie (habitudes, alimentation, hygiène...);
- la toxicomanie;
- la sexualité et la prévention;
- l'actualité.

** Il s'agit de thèmes qui précisent les facteurs liés à la motivation et déclenchent la mobilisation. Ces ateliers sont conçus spécifiquement pour les participants au projet.*

MISE EN ACTION

- Activité physique : escalade, judo... pour le dépassement de soi et du respect de l'autre.
- Participation à divers projets à portée sociale : chantiers urbains, corvée, bénévolat...
- Visite d'entreprises dans un contexte d'exploration et d'orientation professionnelle ou scolaire.
- Stages en entreprise : trois types de stages sont possibles, selon le cheminement de chaque participant. Il s'agit de stages que nous avons établis par nos activités courantes.

- *Stages de réadaptation* : Ils ont pour but de développer des attitudes et des comportements de travailleur chez le jeune.
- *Stages d'exploration* : Ils permettent au jeune de découvrir le monde du travail, les particularités d'un emploi et les secteurs d'activité, de valider un choix professionnel, de développer de nouveaux intérêts et d'apprendre à mieux se connaître.
- *Stages d'intégration* : Ils ont pour but d'intégrer le jeune dans un emploi en lui permettant d'acquérir de nouvelles habiletés professionnelles. Il s'agit souvent de l'élément incitatif qui favorise l'embauche d'un jeune par un employeur.
- *Compagnonnage avec un employeur* : Le jeune est vu comme un apprenti et l'employeur est le compagnon qui lui transmet son savoir et ses connaissances dans un contexte de travail en entreprise. Les métiers de base en manque de relève seraient particulièrement ciblés.
- Acquisition de compétences sociales et professionnelles.
- Recherche active d'emploi.
- Évaluation des acquis scolaires.
- Mise à niveau des acquis scolaires (équivalences et préalables).
- Démarche de raccrochage scolaire.

SENSIBILISATION DE L'ENTOURAGE

- Information diffusée aux parents et à la fratrie pour stimuler leur aide à la mobilisation du jeune. Des rencontres avec la famille ont été offertes pour la sensibiliser à la nécessité de soutenir les participants.
- Implication des intervenants sociaux s'ils sont déjà présents dans le dossier du jeune.

SUIVI

- Rencontres individuelles et tutorat.
- Accompagnement dans une démarche de règlement de problèmes psychosociaux ou de santé.
- Soutien à la mise en œuvre du plan d'action.
- Soutien à l'actualisation d'un projet personnel.
- Suivi en emploi, en stage ou au processus de retour à l'école.

RECRUTEMENT

Au moyen de la liste remise par la Direction régionale de la sécurité du revenu, nous avons mis en place des mécanismes de diffusion de l'information en tenant compte des aspects légal, éthique et confidentiel de ces démarches :

- lettre circulaire ciblée expédiée aux parents prestataires de l'assistance-emploi;
- diffusion de l'information auprès des agents des centres locaux d'emploi (CLE) de la région.

Nous avons utilisé le guichet unique mis en place par le Centre jeunesse de Québec pour cibler les familles prestataires présentant un risque ou un historique de décrochage scolaire.

Les équipes d'intervenants jeunesse des différents CLSC de la région ont également été mises à contribution pour dépister la clientèle potentielle.

Différents milieux et acteurs des ressources communautaires ont été sensibilisés, par exemple la collaboration de travailleurs de rue et des intervenants de la ressource mobile la roulotte le Marginal ont travaillé de concert avec les ressources des différentes habitations à loyer modique (HLM).

Finalement, nous avons aussi favorisé le bouche à oreille entre jeunes d'un même réseau. Cette façon de faire permet souvent d'établir un contact des jeunes que les moyens habituels ne permettent pas d'atteindre.

Nous sommes conscients qu'il s'agit d'une clientèle difficile à toucher et à mobiliser. Il est primordial de mettre l'accent sur le recrutement. Des activités intéressantes, les avantages de se mettre en action, mais surtout le contact privilégié et individualisé avec un intervenant ont constitué des atouts mobilisateurs pour favoriser l'implication des jeunes dans le projet.

ÉVALUATION DES BESOINS

L'évaluation s'est effectuée par des rencontres d'orientation individuelles, selon le modèle mis en place par l'organisme.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POST PARTICIPATION

Tout au long du projet, tous les participants ont bénéficié d'un suivi et d'un accompagnement personnalisé. À la fin, tous les jeunes se sont attribué un des intervenants permanents de l'organisme pour le suivi de leur participation.

L'accompagnement soutenu tout au long de la démarche du jeune, et ce, à toutes les étapes de sa progression, est sans doute un aspect important sinon la clé du succès de cette expérimentation. Même au stade du processus lié au règlement de problèmes personnels ou de santé, les jeunes ont pu bénéficier de l'appui nécessaire de la part des intervenants pour persévérer.

Le **tutorat** a permis l'accompagnement soutenu de chaque participant qui se sentait appuyé à toutes les étapes de sa démarche et qui pouvait toujours s'adresser à un intervenant afin qu'il le dirige vers la meilleure ressource pour répondre à ses besoins.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

De même, le suivi du jeune en stage ou en emploi est un élément majeur et fait foi de la réussite de cette expérimentation. Au fil des années, les interventions de Gestion Jeunesse inc. ont revêtu cette particularité. Nous avons développé une expertise appréciable et une façon de faire adaptée à cette clientèle, de même qu'établi un bassin d'entreprises désireuses de s'investir comme employeurs parrains auprès de ces jeunes grâce à la pratique du compagnonnage.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Semaine	Thèmes	Durée
Semaine 1	Accueil	3 heures
Semaines 2 et 3	Évaluation des besoins	5 heures/sem.
Semaines 4 et 5	Découverte des ressources du milieu	7 heures/sem.
Semaines 5, 6, 7, 8 et 9	Connaissance de soi – Orientation	10 à 12 heures/sem.
Semaines 10 et 11	Habiletés sociales et professionnelles	15 à 20 heures/sem.
Semaines 12 et 13	Préparation à la recherche d'emploi ou de stages Découverte de métiers Mise à niveau scolaire	20 heures/sem.
Semaines 14 à 25	Mise en action ou plus	25 heures/sem.
Semaines 26 à 40	Rencontres individuelles et suivi	3 à 10 heures/sem.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

FIN DE LA PARTICIPATION

À la fin de sa participation, chaque jeune devait avoir actualisé son plan d'action ou mis en place les différents éléments nécessaires à sa réalisation à plus long terme. Il était important qu'une rétroinformation puisse être transmise aux représentants du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) afin qu'ils puissent prendre connaissance de la suite des actions à faire et faciliter l'accès aux mesures disponibles (formation, subventions...) pour ainsi éviter le plus possible un retour à la case départ.

VALIDATION DU PROJET

À toutes les étapes du déroulement du projet, nous avons été en mesure de procéder aux collectes de données nécessaires à son suivi et à son évaluation, en partenariat avec le personnel de la Direction de la recherche de l'évaluation et des statistiques (DRES) du MESS.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Un des points à améliorer est la lenteur du démarrage du projet avec la sécurité du revenu. De plus, il serait nécessaire de pouvoir passer davantage de temps avec les jeunes. L'intervention de 52 semaines a ses limites. En effet, avant qu'un jeune devienne vraiment autonome, une intervention sur deux ou trois ans est nécessaire. Nous constatons que certains jeunes, suivant quelques participations à des projets de l'organisme, deviennent autonomes après deux ou trois ans.

COMMENTAIRES

Le succès de ce projet repose principalement sur l'approche individualisée, sur l'accompagnement personnalisé, sur la durée et également sur la possibilité de recevoir une allocation (30 \$ par semaine) de participation pour ces jeunes qui ne sont admissibles à aucune forme de prestation.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Lors de leur rencontre du 13 décembre 2005, les membres du Forum de la région de la Capitale-Nationale ont décidé de retenir toutes les suggestions reçues des organismes et des CLE de la région.

Les suggestions reçues présentent principalement des activités d'accompagnement plus personnalisé et d'accompagnement psychosocial. Les membres estiment qu'il s'agit de suggestions valables pour la clientèle visée.

– Fiche 5 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Chaudière-Appalaches

NOM DE L'ORGANISME

Carrefour jeunesse-emploi de Desjardins
13, rue Saint-Louis, bureau 201
Lévis (Québec) G6V 4E2
Téléphone : 418 833-6207

MESURE ET PROGRAMME

Deux chantiers réalisés à ce jour ont fait l'objet d'un montage financier impliquant plusieurs partenaires, les principaux étant RHDCC, la Ville de Lévis et le Fonds Jeunesse Québec.

Financement de :

- RHDCC, Stratégie emploi-jeunesse, programme Connexion compétences
- Ville de Lévis;
- Fonds Jeunesse Québec;
- Grand-Village de Saint-Nicolas (OBNL);
- Caisse populaire Desjardins;
- Centre local d'emploi (CLE) de Lévis.

CLIENTÈLE VISÉE

- Jeunes adultes de 16 à 25 ans.
- Résidents de Lévis (arrondissement de Desjardins principalement).
- Vivant des difficultés d'intégration ou de maintien au marché du travail.
- Sans égard à leur statut.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Douze participants.

COÛTS

170 000 \$: heures d'intervention, heures de travail d'un contremaître, location de véhicules, équipement et outils, activités culturelles et sportives, frais généraux (téléphone cellulaire, vêtements de travail, etc.) et allocations des participants.

Ce budget n'inclut pas la participation de la Ville (une ressource humaine affectée au projet, matériaux, arbustes, etc.). Également, il ne comprend pas le suivi du projet, payé intégralement par le Carrefour jeunesse-emploi (CJE) ni les heures de coordination et de soutien qu'il assume dans le cadre d'un tel projet.

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle est majoritairement peu scolarisée et a parfois gardé un mauvais souvenir de son passage à l'école. Elle vit des difficultés d'intégration au marché du travail, de manque de confiance en soi, de reconnaissance de ses compétences et de ses qualités, et n'a à peu près pas d'expérience de travail reconnue.

Cette clientèle a des problèmes d'organisation de vie, dont la perte fréquente de son logement. Elle vit parfois de l'isolement social, des problèmes d'endettement et de gestion financière, de santé mentale, de comportements violents, de criminalité et de relations amoureuses difficiles. D'autres vivent avec des problèmes tels que la toxicomanie et la dépression.

Cette clientèle connaît généralement peu sa région et sa ville ainsi que les activités culturelles et sportives et les autres services offerts dans la communauté.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

OBJECTIF GÉNÉRAL

Le projet de chantiers urbains (plateaux de travail) visait à :

- Offrir à de jeunes citoyens et citoyennes l'occasion de vivre une expérience de travail rémunéré dans le domaine de l'aménagement paysager tout en leur permettant de développer un sentiment d'appartenance à leur milieu de vie et de susciter leur participation citoyenne.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Acquérir une expérience de travail significative qui permet le développement de compétences transférables (savoir-être et savoir-faire) au marché du travail.
- Participer à des activités favorisant le travail d'équipe, la vie en communauté et l'apprentissage d'une citoyenneté active par la réalisation d'activités culturelles, sportives, de loisirs et d'entraide.
- Profiter du transfert d'expertise entre les différents jeunes engagés dans un processus d'intégration au marché du travail.
- Bénéficier d'un accompagnement ainsi que d'un suivi personnalisé et de groupe pour assurer la réalisation d'un plan d'action individuel (emploi, études, retour à la santé, voyage, etc.).

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

L'intervention auprès des participants s'est faite en grande partie sur le terrain, dans le quotidien du travail. Les intervenants du projet avaient la responsabilité d'animer et de diriger le groupe. L'intervention se faisait, entre autres, par l'exemple. Les intervenants et le contremaître transmettaient aux jeunes des valeurs positives face au marché de l'emploi et leur démontraient qu'il peut être intéressant de s'investir dans son travail.

Les participants étaient encouragés à adopter des comportements appropriés, nécessaires à une bonne intégration au marché du travail, et à développer des qualités personnelles qui en feraient des travailleurs aimés et recherchés par les employeurs. Chaque participant était responsable de l'évolution de ses collègues. La cohésion du groupe a été utilisée comme élément majeur de « renforcement positif » des comportements adéquats et de « conséquences » des comportements inacceptables sur le marché du travail. À ce sujet, un expert en médiation a donné une formation en résolution de conflits aux participants avec afin que le groupe puisse créer ses propres outils.

Deux réunions de chantier avaient lieu chaque semaine. La réunion de début de semaine était l'occasion de discuter en groupe du plan d'action hebdomadaire, du travail à effectuer, des défis personnels de chacun, de l'organisation du travail, etc. La seconde réunion, à la fin

de la semaine, permettait de faire le bilan et l'évaluation de cette période (souligner les bons coups, discuter de la vie de groupe, des améliorations à apporter la semaine suivante, etc.).

Des rencontres individuelles ont parfois eu lieu sur le terrain, en fonction des difficultés rencontrées, de comportements inacceptables, et des besoins particuliers des participants. Une rencontre mensuelle avec chaque participant permettait de faire le bilan du mois et d'adapter le plan d'action en conséquence. Ces rencontres étaient nécessaires pour amener le jeune à faire le point sur la qualité de sa participation au projet, sur ses acquis, ses objectifs personnels, ses contraintes, etc.

Tout au long du projet, les différentes activités réalisées ont permis de mettre les participants dans diverses situations d'apprentissage. Ces activités étaient à caractère professionnel (technique de pause de gazon, sarclage), communautaire (activité culturelle ou sportive, entraide) ou encore, visaient le développement personnel (budget, violence, gestion du stress, services dans la communauté) ou l'intégration professionnelle (test d'intérêts, ateliers d'orientation, visites de centres de formation et d'entreprises, etc.). Le calendrier devait être flexible afin que les activités intérieures puissent se tenir les jours de mauvais temps ou de trop grande chaleur.

Les participants travaillaient à raison de quatre jours par semaine sur le chantier, la cinquième journée étant consacrée à leurs démarches individuelles (médecin, CLSC, emplettes, lessive des vêtements de travail, etc.). Cette journée était nécessaire pour diminuer le taux d'absentéisme sur le chantier et pour favoriser les démarches individuelles des participants. Elle permettait aussi à l'équipe d'intervention de faire le point, de compléter certains rapports, d'effectuer les démarches pour les activités à venir, de préparer le travail de la semaine suivante, etc.

Les participants côtoyaient quotidiennement le contremaître et l'intervenant social, lequel était en fait l'intervenant pivot. Ce dernier s'est appuyé sur une approche systématique, soit le participant dans son environnement global. C'est lui qui établissait des ponts vers d'autres ressources spécialisées, selon les besoins des participants.

Finalement, chaque participant était jumelé à une conseillère du CJE avec qui il a réalisé son processus d'orientation. C'est cette même conseillère qui a assuré le suivi après le projet.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Ce projet a demandé beaucoup de disponibilité et de flexibilité de la part des intervenants qui, selon les situations vécues au quotidien, amenaient les participants à développer leur savoir-faire (compétences techniques : entretien des outils, lecture de plans, travail en équipe, etc.), mais aussi leur savoir-être (attitudes et comportements). Cette clientèle étant souvent désorganisée, ce type de programme permet aux participants, grâce à un accompagnement intensif au jour le jour sur le terrain, de trouver des solutions aux difficultés qu'ils rencontrent et de les mettre en application.

Les activités, tant à caractère professionnel et culturel que sportif, offrent l'occasion d'intervenir sur un ensemble de comportements et d'attitudes, dont la ponctualité, l'hygiène et l'habillement, le respect des collègues et des supérieurs, la gestion du stress, le sens des responsabilités, etc.

Également, au moyen de ces activités, les participants sont amenés à découvrir des services dans leur communauté, à développer un sentiment d'appartenance à leur milieu de vie par la réalisation de travaux qui lui sont destinés (aménagement d'un boisé, plantation d'arbres, etc.) et dont ils sont fiers.

Le transfert de connaissances se fait directement sur le terrain et permet l'utilisation immédiate des techniques et des connaissances acquises. Pour cette clientèle, il est important de réduire au minimum les exposés théoriques. C'est dans la pratique, au jour le jour et en vivant des succès qu'elle fait ses apprentissages et garde sa motivation.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Jumeler dans un même projet des activités qui permettent de mettre les participants dans diverses situations d'apprentissage ainsi que de développer des compétences tant professionnelles que personnelles.
- La qualité de l'implication de la personne responsable de coordonner les travaux du projet pour la Ville a permis de donner aux jeunes une vision très réaliste des attentes des employeurs et de leur faire vivre l'évaluation des travaux non pas comme une source de stress, mais comme une source de fierté de ce qu'ils avaient réalisé.
- Le partenariat que nous avons préalablement établi avec les ressources du milieu a été un incontournable pour la réussite de ce projet. Il est important d'avoir parfois non seulement créé des liens de proximité avec elles – CLSC, ressources en désintoxication ou pour les besoins primaires (nourriture, logement, etc.) –, mais aussi avec les intervenants de ces ressources. On se doit d'être en mesure d'apporter des réponses rapides aux besoins qui peuvent survenir.
- Un aspect très important est le fait que le promoteur du projet (dans le cas présent, le CJE) soit une ressource spécialisée en employabilité auprès de cette clientèle. Ainsi, la structure de notre organisation permet aux participants d'établir un lien de confiance personnalisé avec le CJE. Cela rend la consolidation des interventions possible, et ce, même pendant la phase du suivi.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Autant le travail en équipe est-il formateur dans le contexte d'un tel projet, autant il demande une grande vigilance de la part des intervenants pour repérer les leaders négatifs du groupe, les fournisseurs de produits illicites sur les lieux de travail, etc., et pour intervenir rapidement. Il est important de reconnaître les influences positives et négatives que le groupe produit sur les comportements individuels.
- L'évaluation des besoins (la sélection des participants afin de s'assurer que le chantier est un moyen pertinent : le bon service à la bonne personne) permet de déterminer la motivation de l'individu à participer à un tel projet, certaines difficultés ou contraintes à sa participation, un aperçu de l'environnement dans lequel il évolue, etc. Mais dans les faits, des contraintes importantes à l'insertion socioprofessionnelle sont cernées au fur et à mesure que le projet se déroule. Certaines contraintes ou certains comportements peuvent même nécessiter un retrait temporaire ou définitif d'un individu du projet. Ainsi, le projet doit constamment être adapté en fonction des situations vécues.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

ACQUISITION DE COMPÉTENCES TECHNIQUES (TRANSFÉRABLES)

Les résultats à l'égard des activités sur le chantier ont été des plus satisfaisants. Les travaux très variés ont permis aux jeunes de faire des apprentissages reliés aux tâches d'un manœuvre en aménagement paysager. Le contremaître du projet a procédé à une évaluation des compétences techniques développées par chacun des participants. Partant de cette évaluation, les participants ont dressé leur bilan de compétences.

Les jeunes ont développé les compétences suivantes à divers degrés :

- compétences manuelles : savoir utiliser plusieurs types d'outils de manière adéquate et sécuritaire;
- capacité à fournir un effort physique : s'adapter à accomplir un travail à l'extérieur, dans toutes les conditions climatiques, en fournissant un effort physique constant. Maintenir une bonne forme physique et améliorer sa capacité à soulever des poids et à travailler dans des postures inconfortables;
- compétences en aménagement paysager : savoir lire et exécuter un plan d'aménagement paysager. Préparer le terrain et le niveler en vue des plantations. Planter et entretenir des fleurs, des arbres, des arbustes et des légumes. Aménager des sentiers, défricher des boisés, nettoyer une forêt. Installer du gazon en plaques;
- connaissances sur la faune et la flore : connaître les végétaux utilisés en aménagement, leurs besoins et l'entretien requis; identifier la flore et la faune; connaître les insectes utiles et nuisibles; connaître les solutions écologiques d'éradication des mauvaises herbes et des insectes.

ACQUISITION ET DÉVELOPPEMENT DE QUALITÉS PERSONNELLES

À la fin du projet, à divers degrés, les participants avaient développé des qualités personnelles devant contribuer à leur insertion sociale et professionnelle :

- ponctualité;
- hygiène et habillement;
- alimentation saine (boîte à lunch équilibrée);
- comportement sécuritaire;
- respect de ses collègues et de ses supérieurs;
- capacité de recevoir des consignes;
- respect de soi;
- gestion du stress;
- sens des responsabilités;
- capacité de travailler en équipe.

VIE DE GROUPE

Le projet a permis à plusieurs jeunes qui vivaient de l'isolement de créer des liens d'amitié avec d'autres. Les participants se donnaient rendez-vous la fin de semaine, faisaient des sorties en groupe, se visitaient à l'occasion. De plus, des liens de solidarité ont permis à certains d'entre eux de passer au travers de situations difficiles. Évidemment, la vie d'équipe sur le chantier a connu ses hauts et ses bas, et nous avons dû faire appel à un intervenant spécialisé en médiation de groupe afin d'assainir le climat de travail. Nous avons été agréablement surpris des résultats du cercle de règlements des différends : les jeunes se sont appropriés la démarche, se sont dits « les vraies affaires » et en sont venus à des solutions équitables pour tous, ce qui a entraîné une modification des règles de vie dans le groupe et a facilité la tâche des intervenants. Les jeunes étant responsabilisés, les intervenants ont moins été obligés de « jouer à la police! ».

RÉSULTATS QUANTITATIFS DE FIN DE PROJET

Voici les résultats de 15 jeunes²⁹ qui ont participé à l'un des chantiers. Ils font état de la situation des participants au moment où ils ont quitté le projet.

Résultats	Nombre	%
Intègre un emploi	6	40
Intègre les études	1	6,5
Intègre un projet (entreprise de formation, Katimavik, etc.)	2	13
Intègre une démarche de retour à la santé (thérapie, désintoxication...)	1	6,5
Est en recherche active d'emploi	3	20
Est inactif, retourné à la sécurité du revenu (peut aussi être en milieu carcéral, dans une situation inconnue, etc.)	2	13
	15	100

Dix participants sur 15, soit 67 % du groupe, étaient en action (emploi, étude, projet jeunesse ou encore, démarche de retour à la santé) à la fin du projet.

CONDITIONS GAGNANTES

RÉMUNÉRATION DES PARTICIPANTS

Avec le financement de RHDCC, nous étions en mesure de verser une allocation (équivalent au salaire minimum) aux participants. Cela nous permettait de les « traiter » comme de « vrais travailleurs » (feuille de présence, talon de paie, etc.). Également, les participants devaient composer avec une situation réelle où un salaire est reçu en contrepartie d'un travail réalisé.

PROMOTEUR ET STRUCTURE D'ACCUEIL

Le CJE étant le promoteur, mais aussi un organisme d'employabilité spécialisé auprès de la clientèle jeunesse, cela a permis de combler rapidement, par exemple, le manque d'heures d'intervention sur le terrain par le prêt d'une ressource humaine. Également, les liens préalablement tissés avec les intervenants d'autres organisations ont été mis à contribution pour répondre aux besoins des participants. Notons aussi que l'implication des ressources du CJE (conseiller en orientation, en emploi, travailleur social, etc.) a permis d'établir, au fur et à mesure de l'avancement du projet, un lien de confiance qui a facilité les activités de suivi.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Il était important que la Ville de Lévis nomme un responsable de la coordination des travaux réalisés pour elle dans le cadre du projet. Sans cette délégation efficace, le contremaître en aménagement paysager du projet n'aurait pas pu se consacrer à la formation et à l'encadrement des participants. De plus, la présence quotidienne de ce responsable de la Ville a donné une valeur importante au projet aux yeux des participants.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT

Un des aspects importants est que lorsque le projet se termine, le promoteur (CJE) soit toujours là, et donc en mesure d'effectuer un suivi à plus long terme (parfois jusqu'à un an). Les liens entre les intervenants du CJE et les participants ayant été créés pendant le projet

²⁹. Trois jeunes ont quitté le projet en cours de route pour différentes raisons (emploi, grossesse, problème personnel). Nous faisons état ici de tous les jeunes qui y ont participé, ce qui porte le nombre à 15.

ont eu pour effet de faciliter le suivi et l'accompagnement de ces derniers dans leurs démarches d'intégration.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Le premier obstacle a été de procéder au montage financier d'un tel projet. Les sources de financement pour nous permettre de rémunérer les participants dans un tel contexte sont rares. Également, il est difficile de financer les activités à caractère culturel et sportif en faisant appel aux sources habituelles qui soutiennent les organismes d'employabilité.

Le fait que, pour assurer la qualité de l'intervention, le CJE ait choisi de dégager une de ses ressources à temps partiel sur le chantier a eu pour effet d'occasionner une réorganisation temporaire des services de base du CJE.

– Fiche 6 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Bas-Saint-Laurent

NOM DE L'ORGANISME

Services d'aide à l'emploi du Témiscouata, Action-travail 55

Projet LIVR'AVENIR

95, rue Saint-Joseph, C.P. 209

Squatec (Québec) G0L 4H0

Téléphone : 418 855-2777

MESURE OU PROGRAMME

- Projet préparatoire à l'emploi (salaires des employés)
- Mesure Subventions salariales (salaires des participants)
- Autres sources de revenus (coûts de fonctionnement)

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes de 16 à 35 ans ayant peu ou pas d'expérience de travail, prestataires de l'assistance-emploi ou sans revenu.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Douze participants

COÛTS

Projet préparatoire à l'emploi : 70 946,00 \$

Subventions salariales : 97 556,16 \$

Autres revenus : 28 795,09 \$

Total : 197 297,25 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Sous scolarisée, possédant peu ou pas d'expérience de travail, ayant des problèmes de toxicomanie et de délinquance, des troubles de santé mentale, des difficultés d'exclusion sociale, de pauvreté, de dépendance affective, de déficience intellectuelle légère, des problèmes familiaux, une faible estime de soi, souffrant d'isolement, ayant des problèmes financiers ou des problèmes d'adaptation, ayant fait des tentatives de suicide, etc.

OBJECTIFS DU PROJET

La mission première de LIVR'AVENIR est de développer l'employabilité des jeunes tout en leur permettant de développer un sentiment d'appartenance à leur milieu, de diminuer leur exclusion sociale et d'accroître leur motivation à se mettre en action et à s'intégrer à la vie active de la collectivité.

Au moyen d'une boutique de livres usagés et d'un café Internet, d'un atelier d'artisanat et de menuiserie, les participants ont eu l'occasion d'expérimenter le marché du travail et de développer les compétences s'y rattachant.

Accompagnés et encadrés par la coordonnatrice, l'intervenante en psychoéducation et la conseillère en orientation, les participants ont travaillé au développement de leur sens des responsabilités et de leur autonomie, à l'établissement d'une routine de travail et à la découverte de la culture du marché du travail.

De plus, chacun des participants a occupé un poste distinct en entreprise, avec une description de tâches spécifique liée à son plan d'action à la sortie du projet.

Au cours de cette activité principale, les participants ont reçu différentes formations adaptées à leurs besoins et à leurs problèmes afin qu'ils puissent acquérir de nouvelles compétences relatives au monde de l'emploi.

Les participants ont effectué des stages d'exploration en entreprise.

Ils ont aussi fait une démarche d'orientation tout au long du projet.

L'accompagnement personnalisé dont les participants ont bénéficié ainsi que l'ensemble des activités leur ont permis d'établir un plan d'action réaliste visant soit un retour aux études, soit l'obtention d'un emploi.

Des rencontres d'intervention individuelles étaient réalisées périodiquement, selon le besoin des participants.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Des interventions individuelles étaient réalisées de manière ponctuelle et sur-le-champ, selon les situations. Des rencontres planifiées ont aussi été réalisées dans le but d'effectuer un suivi et d'accompagner les participants par rapport à leurs problèmes personnels. Dans certains cas, selon la gravité de leurs difficultés, les participants ont été dirigés vers des intervenants externes spécialisés (psychologue, psychiatre, nutritionniste, intervenants en toxicomanie, médecins, etc.). De plus, les intervenants du projet pouvaient effectuer un suivi auprès des intervenants externes avec le consentement des participants. Des interventions étaient aussi réalisées lors des activités de groupe et des ateliers. Deux rencontres mensuelles étaient effectuées avec les participants uniquement dans le but d'établir un plan d'action du mois lié à leur emploi et à leur mise en action après le projet.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Les interventions ponctuelles et planifiées étaient directement liées aux problèmes des participants. Un accompagnement accru était accordé aux jeunes dans le but de les soutenir et de les aider à trouver des solutions à leurs difficultés. Les ateliers de groupe étaient adaptés à leurs besoins et portaient sur les thèmes de leurs problèmes. Quant aux rencontres mensuelles, elles étaient adaptées aux objectifs professionnels des participants afin de les aider à acquérir les compétences nécessaires pour accomplir leur mise en action.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Le fait que les interventions étaient réalisées sur-le-champ et au cas par cas est un aspect positif et essentiel. L'encadrement personnalisé répondait directement aux problèmes rencontrés. Les interventions ponctuelles répondaient à des besoins immédiats dans le but de diminuer l'état de crise des participants. De plus, les plans d'intervention visaient à augmenter la mise en action des jeunes tant sur le plan personnel que professionnel. Le fait de diriger vers des spécialistes la clientèle vivant des problèmes plus lourds a permis aux jeunes de recevoir un service davantage adapté à leurs besoins.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Les ateliers de groupe ont eu un effet positif, car il s'agissait pour les jeunes d'un moment privilégié pour échanger et briser leur isolement. De plus, les participants ont aussi eu l'occasion de connaître les différentes ressources disponibles dans leur milieu. Les rencontres individuelles étaient essentielles puisqu'elles favorisaient la prise en main des jeunes et leur sensibilisation à leurs problèmes et difficultés. Les rencontres concernant leur plan d'action permettaient aux jeunes de se fixer des objectifs concrets et de trouver des moyens pour les atteindre. L'atteinte de ces objectifs a produit des résultats observables, ce qui a accru leur motivation et les a poussés à continuer leur démarche.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Parmi les aspects qui ont présenté des difficultés, nous notons :

- la faible motivation de certains participants;
- la pauvreté, qui fait en sorte qu'il était difficile d'intéresser les jeunes à des loisirs pouvant les captiver;
- la sous-scolarisation, qui a fait en sorte que certains participants n'étaient pas outillés intellectuellement pour accomplir certains aspects de leur mise en action aussi rapidement que prévu dans le cadre du projet;
- les problèmes de santé mentale de certains ont ralenti leur mise en action, et comme les jeunes participaient au projet pendant 26 semaines, il aurait parfois fallu plus de temps pour obtenir les résultats escomptés;
- l'isolement;
- le milieu familial et social, qui était parfois un frein à l'évolution des participants par sa mauvaise influence;
- certains jeunes ayant aussi de la difficulté à s'ouvrir et à demander de l'aide, il est arrivé parfois que leur participation au projet prenne fin alors qu'ils commençaient à peine à s'ouvrir et à reconnaître leurs problèmes;
- le manque de ressources matérielles (manque de locaux pour réaliser les interventions), qui a été un facteur limitant des interventions réalisées.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Expérience concrète en milieu de travail
- Reconnaissance des capacités et des compétences des jeunes
- Apprentissage de techniques de travail
- Augmentation de leur responsabilisation, de leur autonomie, de leur estime et de leur confiance en eux
- Acquisition d'une autonomie financière
- Diminution de leur exclusion sociale
- Implication dans leur milieu
- Établissement d'un plan d'action réaliste et concret, adapté à leur situation

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Depuis 2003, 78 % des participants ont complété la démarche. De ce nombre, 82 % étaient en action à leur sortie du projet. C'est-à-dire que ces jeunes, qui étaient majoritairement prestataires de la sécurité du revenu, se sont trouvé un emploi ou ont entrepris une formation scolaire après leur participation au projet. Nous pouvons ainsi affirmer que ce projet

répond à un réel besoin par rapport à l'employabilité, à la diminution de la pauvreté et à la réduction de l'exclusion sociale de jeunes. Pour des données statistiques plus précises, voir Emploi-Québec, au Centre local d'emploi (CLE) de Cabano.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

- 26 semaines

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

- Mixte

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Services d'aide à l'emploi du Témiscouata
- Emploi-Québec du CLE de Cabano
- Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs
- MRC de Témiscouata
- Centre local de développement (CLD)
- Société d'aide au développement des collectivités (SADC)
- Carrefour jeunesse-emploi
- Employeurs
- Professionnels : psychologue, travailleur social, intervenant en toxicomanie, etc.

ACTIVITÉS

- Acquisition de compétences essentielles pour le marché du travail au moyen d'une boutique de livres usagés, d'un café Internet, ainsi que d'un atelier d'artisanat et de menuiserie
- Stages exploratoires en entreprises
- Démarche d'orientation
- Formations préparatoires à l'emploi
- Rencontres de suivi régulières
- Établissement d'un plan d'action
- Travail d'équipe
- Accompagnement personnalisé dans les démarches liées à la recherche d'un emploi

RECRUTEMENT

- Les participants devaient obligatoirement être recommandés par leur agent d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec.

ÉVALUATION DES BESOINS

- Évaluation au cas par cas, en collaboration avec l'agent d'aide à l'emploi des jeunes.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

- Suivi lorsque les anciens participants le désirent, aide à la recherche d'emploi, rédaction et envoi de lettres de présentation et de curriculum vitae.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

- Lors du projet, les participants ont l'occasion de faire des stages en entreprise et nous pouvions faire leur suivi et communiquer avec l'employeur pour relever les points à améliorer.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

- Planification des ateliers de formation et des stages en entreprise en fonction des besoins des participants, parcours davantage centré sur l'emploi ou sur la formation scolaire, selon le plan d'action des jeunes.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

- Des rencontres de suivis ont été effectuées tout au long du projet et des évaluations étaient réalisées régulièrement.

AUTRES

- La formule « entreprise » permet aux participants de vivre les réalités du secteur privé.
- Les activités de groupe leur permettent de développer un sentiment d'appartenance et de briser leur isolement.
- Les différents postes en entreprise permettent aux participants de développer des habiletés et des compétences spécifiques.
- Le fait que la clientèle soit variée procure à chacun une expérience de vie différente et tous peuvent apprendre des autres.
- L'arrivée continue de nouveaux participants au projet permet de briser les dynamiques négatives et prépare les jeunes au changement.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Au début du projet, la coordonnatrice devait jouer le double rôle d'employeur et d'intervenante. De plus, la lourdeur de la gestion administrative du projet faisait en sorte qu'elle avait moins de temps à consacrer aux problèmes personnels des participants. Suivant l'arrivée à temps plein de l'intervenante en psychoéducation, la situation s'est améliorée et il a fallu expliquer aux participants le rôle de chacun. Les jeunes avaient désormais la possibilité de bénéficier d'un suivi plus serré, adapté à leurs besoins.
- Le manque d'information concernant un participant compliquait ou ralentissait la relation d'aide : difficulté d'apprentissage, maladie mentale, troubles de comportement, problème judiciaire ou familial, etc.
- Parfois, il était difficile d'avoir rapidement accès à des professionnels de la santé lorsque nous devons leur envoyer un participant.
- La présence d'une clientèle très jeune et de participants plus vieux a parfois occasionné des conflits. De plus, il fallait habituellement superviser davantage le travail et les comportements des plus jeunes.
- Il était parfois problématique d'exploiter le commerce en soirée et les fins de semaine puisqu'il fallait constamment surveiller les participants et nous avions de la difficulté à leur faire confiance. Nous devons le plus possible assurer une présence et faire de la surveillance pour être certains qu'ils ne dérogeraient pas aux règles.
- Étant donné la lourdeur des difficultés de la clientèle, les problèmes de consommation de drogues et les démêlés avec la justice étaient fréquents chez bon nombre de nos participants. Les problèmes de toxicomanie s'ajoutant au type de réseau social des participants ont fait que nous sommes régulièrement la cible de préjugés de la part du public. De plus, nous devons être vigilants et surveiller qu'il ne se fasse pas de trafic de drogue près de notre établissement. Nous avons ainsi dû bannir l'accès de certains clients à notre commerce et collaborer avec la Sûreté du Québec. Cette initiative a porté des fruits, mais il ne faut pas relâcher la surveillance et ces démarches sont délicates et ardues.

COMMENTAIRES

En somme, il est essentiel au développement d'une région, à la diminution de la pauvreté et à l'enrichissement social d'un milieu d'avoir un maximum de jeunes travailleurs et d'enrayer l'exclusion sociale des jeunes qui sont plus éloignés du monde du travail et qui possèdent une faible scolarité. Nous ne pouvons pas laisser des jeunes aptes au travail n'ayant pas eu la chance de développer leur plein potentiel demeurer inactifs. À la lumière de nos résultats, nous pouvons affirmer que nos démarches ont contribué et contribueront à aider les jeunes à développer leur employabilité et à participer ainsi à l'enrichissement collectif de notre milieu. Les stratégies d'intervention sont essentielles à la réussite d'un tel projet. Pour l'avenir, nous souhaitons continuer à accompagner les jeunes qui n'ont pas nécessairement eu la chance et les ressources nécessaires pour réaliser leurs rêves afin qu'ils accomplissent leur réinsertion sociale et professionnelle et qu'ils puissent se bâtir un avenir meilleur.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Raisons pour lesquelles le projet a été retenu (aspects novateurs pouvant être « exportés » à d'autres clientèles).

- *Bien que non prévue pour fonctionner ensemble (sauf l'entreprise d'insertion), la combinaison des mesures PPE et Subventions salariales permet aux participants de bénéficier d'un salaire, ce dont ils sont fiers.*
- *L'activité prétexte met les jeunes en contact avec des « clients » et de ce fait, tout comme par leur responsabilisation envers les autres participants (horaires, conflits...), ils apprennent beaucoup.*
- *En entrevue de sélection, ce sont les personnes qui ont le profil le plus faible, soit les plus démunies, qui sont choisies, alors qu'habituellement, à l'inverse, on tente d'aller chercher les moins démunies parmi les démunies.*
- *La présence de ressources spécialisées, telles une psychoéducatrice et une conseillère en orientation, constitue un atout pour le projet.*
- *La souplesse de l'aménagement des activités en fonction des besoins et des intérêts des jeunes participants.*

– Fiche 7 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

NOM DE L'ORGANISME

Carrefour jeunesse-emploi Haute-Gaspésie

Projet La Brigade potagère

529, 1^{re} Avenue Ouest

Sainte-Anne-des-Monts (Québec) G4V 1B3

Téléphone : 418 763-2308

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Personne défavorisée sur le plan de l'emploi, soit par sa faible scolarité, soit par son manque de formation ou d'expérience professionnelle. La priorité a été accordée à la clientèle âgée de 18 à 24 ans ayant des difficultés d'intégration sociale ou professionnelle.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

- 2004-2005 : cinq participants admissibles aux PPE, en partenariat avec la clientèle de Solidarité jeunesse
- 2005-2006 : 10 participants au PPE

COÛTS

- 2004-2005 : 26 564,09 \$
- 2005-2006 : 41 152,28 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

- La clientèle visée : jeunes de 17 à 24 ans, qui font face à des obstacles liés à l'emploi et présentent une des caractéristiques suivantes : ne fréquentent pas l'école; ne reçoivent pas de prestations d'assurance-emploi; sont peu scolarisés; présentent des problèmes personnels limitants; possèdent peu ou pas d'expériences de travail.
- Les intervenants ont remarqué une détresse psychologique plutôt généralisée chez les participants, un abus vertigineux de drogues dures, de la violence verbale et physique dans leurs relations amoureuses et familiales ainsi qu'une agressivité omniprésente. La majorité des jeunes qui ont participé au projet n'ont pas la faculté de se projeter dans l'avenir et sont plutôt démunis en matière de réseau social comptant des modèles positifs à qui s'identifier.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Permettre à 10 jeunes ayant des difficultés d'intégration sociale ou professionnelle d'entreprendre une *première démarche* de développement de l'employabilité afin de retrouver le goût d'agir, de sortir de leur isolement et d'acquérir de nouvelles expériences de travail en participant à un projet de potager écologique.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Ateliers de développement de soi
- Formation théorique et technique de maraîcher et valorisation d'un travail à l'extérieur

RÉSULTATS ATTENDUS

- Un intérêt développé pour l'agriculture
- Un retour aux études
- Un retour sur le marché du travail
- La mise en branle d'une démarche active pour résoudre un problème personnel (violence, alcoolisme, drogue, jeu, etc.)

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Le projet prévoyait des activités de connaissance de soi soutenant le développement des capacités sociales, émotionnelles, professionnelles, physiques et culturelles des participants. Compte tenu de la lourdeur des problèmes des jeunes, les intervenantes ont dû s'attarder davantage à leurs caractéristiques psychosociales et socioaffectives et ont mis de côté les ateliers à connotation professionnelle. Les organismes du milieu ont été mis à contribution pour présenter leurs services aux jeunes. Ceux-ci ont été initiés aux principes de l'agriculture (théorie et pratique) pour faire un jardin et en récolter les produits. Un chef-cuisinier a aussi contribué en leur offrant des ateliers culinaires. On a également traité des plantes médicinales, ce qui a captivé les jeunes.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

La formation théorique sur la création d'un jardin, l'écologie et les plantes médicinales a su capter l'attention des jeunes. Le projet leur a permis de travailler sur leur estime de soi, sur leurs relations interpersonnelles et sur différents problèmes psychosociaux.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

La lourdeur des problèmes des jeunes ainsi que le manque de temps et de ressources spécialisées pour intervenir auprès d'eux.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

Ce sont les données les plus difficiles à décrire. Il faut constater le grand bout de chemin qui a été fait quant au savoir-être et aux relations interpersonnelles.

DONNÉES STATISTIQUES

Seize personnes ont participé au projet. Le principe d'entrée périodique et de sortie variable a été appliqué dans le but d'assurer la présence d'un nombre approprié de participants. Le projet s'est terminé avec six jeunes. De ce nombre, trois effectueront un retour aux études, un autre participe au projet PRÉT et deux autres sont à la recherche d'un emploi. Parmi ceux qui ont abandonné en cours de route, deux sont en emploi, deux sont en formation, ce qui donne un total de huit jeunes en action.

CONDITIONS GAGNANTES

- Durée : 29 semaines pour les intervenants et 24 semaines de participation active pour les jeunes.
- Approche (groupe, individuelle, mixte) : Il s'agissait d'une première activité de mise en mouvement et des adaptations ont été apportées à la planification; le recours aux intervenants permanents du Carrefour jeunesse-emploi (CJE) a été nécessaire compte tenu de l'ampleur des problèmes de la majorité des participants. Il faut souligner l'expertise en agriculture des intervenantes.
- Partenaires impliqués : la collaboration des organismes du milieu à l'animation de thèmes; la contribution financière de plusieurs partenaires locaux et régionaux pour assurer la réalisation d'activités.
- Activités : La formation théorique et technique de maraîcher s'est avérée une belle activité pour les jeunes.
- Recrutement : l'implication de plusieurs partenaires (Emploi-Québec, Solidarité jeunesse, organismes jeunesse) dans le recrutement des participants. Les allocations équivalant au salaire minimum versé aux participants de la cohorte de 2004-2005.
- Suivi et accompagnement : bonne collaboration d'Emploi-Québec et du CJE; bien délimiter le rôle de l'organisme parrain et d'Emploi-Québec après la participation au PPE selon les besoins du client.
- Suivi et évaluation de l'intervention.
- Autres : Les jeunes ont apprécié de pouvoir constater le résultat de leur labeur : la récolte! Ils ont aussi apprécié la panoplie d'activités qu'on leur a fait faire.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- La lourdeur des problèmes des jeunes
- La gestion de conflits entre les jeunes
- Le manque de temps à consacrer à des interventions individuelles auprès des jeunes
- La nécessité d'avoir recours à des ressources spécialisées
- Le taux d'absentéisme élevé

COMMENTAIRES

Les membres de la Table consultative jeunesse de la Haute-Gaspésie ont voulu mettre en place une offre de service évolutive pour la clientèle jeunesse de leur collectivité.

Dans cette optique, Brigade potagère était une première mise en mouvement pour des jeunes loin du marché du travail. On souhaitait les faire travailler sur leur connaissance de soi et aborder brièvement le développement des savoirs. Les participants bénéficiaient du soutien du revenu d'Emploi-Québec.

Le PRÉT se situe en aval de la Brigade potagère puisqu'on continue d'approfondir la connaissance de soi au moyen de différents plateaux de travail dans un milieu se rapprochant du cadre d'une entreprise. Les participants bénéficient d'une allocation équivalant au salaire minimum (versée par Services Canada dans le cadre de Connexion compétences). Certains de ces jeunes peuvent constituer une clientèle intéressante pour l'école de raccrocheurs Phénix, mise en place à l'automne 2004 par la Commission scolaire des Chic-Chocs ou fréquenter l'Éducation des adultes. D'autres envisageront un retour au travail et les mesures appropriées seront utilisées.

– Fiche 8 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

NOM DE L'ORGANISME

Carrefour jeunesse-emploi Haute-Gaspésie

Projet : PRÉT (Pour un retour aux études ou au travail)

529, 1^{re} Avenue Ouest

Sainte-Anne-des-Monts (Québec) G4V 1B3

Téléphone : 418 763-2308

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE) – Volet général

CLIENTÈLE VISÉE

Personne défavorisée sur le plan de l'emploi, soit par sa faible scolarité, soit par son manque de formation ou d'expérience professionnelle. La priorité est accordée à la clientèle âgée de 17 à 26 ans ayant des difficultés d'intégration sociale ou professionnelle.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quinze participants

COÛTS

2005-2006 : 126 392,87 \$

Il est important de noter qu'un partenariat financier avec d'autres mesures, dont le Fonds de lutte contre la pauvreté et Connexion compétences, a permis d'offrir un salaire plutôt qu'une allocation aux participants des quatre premières cohortes. La dernière année, il n'a pas été possible de trouver le financement nécessaire pour poursuivre dans cette voie, Services Canada n'avait plus de budget.

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle visée : jeunes de 17 à 26 ans, ne fréquentant pas l'école et n'ayant pas ou peu d'expérience de travail.

Le groupe de 2004-2005 a démontré qu'en plus de n'avoir pratiquement aucune expérience de travail et aucun but, les jeunes étaient aux prises avec des problèmes familiaux, conjugaux, de consommation, d'endettement, etc. Plusieurs d'entre eux avaient des antécédents de délinquance, de troubles du comportement, voire un retard intellectuel (non évalué) et culturel. Une chose est certaine, c'est que la majorité présentait des difficultés de concentration et d'attention.

Ils étaient majoritairement bénéficiaires du PSR (60 %). Les autres ne recevaient pas de soutien de revenu public (33 %) et un seul était prestataire de l'assurance-emploi. Il s'agissait d'une situation exceptionnelle.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le projet PRÉT est conçu pour outiller les jeunes de notre territoire en leur apprenant une méthode dynamique qui leur permettra d'effectuer un processus de connaissance de soi, de valorisation, d'établissement d'objectifs de vie et d'un plan d'action concret et réaliste, de développement des compétences et enfin, d'amélioration de leur estime de soi.

Il permet à 15 jeunes d'acquérir une meilleure connaissance d'eux-mêmes, du marché de l'emploi et de leur milieu (connaissance des divers organismes) ainsi que d'explorer trois plateaux de travail (transformation des produits du bois, art et secrétariat-administration), et ce, pendant 30 semaines.

L'objectif est d'amener ces personnes à :

- s'interroger sur leurs capacités, leurs habiletés et leurs compétences versus les freins qui empêchent leur intégration au marché du travail;
- repérer les moyens qui sont à leur disposition pour améliorer leur intégration;
- leur faire vivre des expériences réelles d'emploi et de relations de travail dans un cadre socialisant;
- mettre à profit les connaissances, les talents et les ressources locales, tant humaines et techniques que naturelles.

À la fin de leur participation, les jeunes devraient être en mesure d'entreprendre une démarche d'emploi, d'études ou de croissance personnelle. Étant donné le nombre de problèmes qu'ils rencontrent, le projet PRÉT devient une étape parmi d'autres avant leur intégration en emploi.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

La démarche commence par la connaissance de soi et la capacité de s'adapter à un groupe. Parallèlement, en adoptant le mode de fonctionnement d'une entreprise, les jeunes ont la possibilité de développer, dans un contexte professionnel, les qualités nécessaires à leur intégration au marché du travail ou à leur retour aux études par l'acquisition de différentes compétences, telles que : le savoir (connaissance des essences de bois, de l'outillage, de l'agencement de couleurs, des règles de sécurité et de l'informatique, rédaction de procès-verbaux, mise en forme d'un texte, saisie de salaires); le savoir-être (attitudes et comportements); le savoir-faire (compétences professionnelles, méthodes de travail, habiletés manuelles).

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Le PRÉT offre des expériences concrètes et manuelles permettant aux jeunes de mieux se connaître et d'acquérir des compétences génériques; le fait d'être en groupe leur fait prendre conscience qu'ils ne sont pas seuls à vivre des difficultés.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Les jeunes considèrent qu'ils ont grandement amélioré leur estime de soi. Ils terminent le projet avec un fort sentiment de valorisation. Ils apprennent beaucoup dans les interrelations (prendre sa place, être un leader positif, parler au « je », exprimer ses sentiments de façon appropriée, etc.).

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Le recrutement de la clientèle, les problèmes personnels, la faible motivation et le taux d'absentéisme des participants.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

Les données qualitatives sont les plus difficiles à décrire. Il faut constater le grand bout de chemin qu'un bon nombre de jeunes ont fait sur le plan personnel (ponctualité, assiduité, respect des règles et du code de vie, respect des autres, de la hiérarchie, langage correct), de la connaissance de soi et du développement des compétences génériques.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

En 2004-2005, 19 personnes ont participé au projet. Le principe d'entrée continue et de sortie variable a été appliqué afin de maintenir la participation à un nombre acceptable. Le projet s'est terminé avec 11 participants. De ce nombre, sept se sont trouvé un emploi estival. Fait à noter, plusieurs de ces jeunes ont obtenu un emploi grâce au programme fédéral Connexion compétences. L'intervenante nous a signalé que ceux qui avaient participé au projet PRÉT se démarquaient parmi les meilleurs de son équipe et qu'ils étaient ceux avec lesquels elle avait le moins de difficulté. La relance de six mois après la fin de participation n'a pas encore été effectuée.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Le projet est d'une durée de 36 semaines pour les intervenants et de 30 semaines de participation active pour les jeunes. Le temps de préparation des intervenants est nécessaire.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Il est intéressant de travailler sur le savoir-être par des activités concrètes. L'idée d'appliquer le mode de fonctionnement d'une entreprise prépare les jeunes aux réalités du marché du travail.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Un montage financier avec des partenaires autres qu'Emploi-Québec a permis au Carrefour jeunesse-emploi (CJE) de financer l'ensemble de ses activités. L'implication des jeunes dans le milieu (ex. : soutien à l'organisation d'activités sociales, club des petits-déjeuners, chaise du père Noël fabriquée pour un organisme communautaire). Les entreprises qui reçoivent des jeunes pour des stages exploratoires ou d'observation.

ACTIVITÉS

Le choix des plateaux de travail (transformation du bois, administration-secrétariat et art) qui sont liés au marché du travail local et qui permettent aux jeunes d'explorer différents centres d'intérêt.

RECRUTEMENT

Implication des partenaires du milieu (Emploi-Québec, organismes jeunesse), publicité sous la forme d'offres d'emploi dans les journaux locaux.

SUIVI

Très bonne collaboration entre Emploi-Québec et le CJE; mise en place d'une bonne politique de gestion des absences.

ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Bien délimiter les rôles de l'organisme parrain et d'Emploi-Québec après la participation à un PPE selon le besoin du client.

AUTRES

Le PRÉT a des retombées visibles dans la collectivité et cela a beaucoup d'importance pour les jeunes.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Le recrutement constitue une étape cruciale à franchir. Bien qu'un bon nombre de jeunes aient besoin de ce type de PPE, il n'est pas évident de les amener à y participer. La perception des jeunes quant au contexte du marché du travail de la Haute-Gaspésie ne les incite pas à se mettre en mouvement.
- De plus, le recrutement des jeunes qui ne reçoivent pas de soutien du revenu public n'est pas évident. Ces derniers ne sont pas intéressés à participer à la mesure puisque la politique de soutien du revenu d'Emploi-Québec prévoit leur verser uniquement des allocations supplémentaires au besoin.
- On constate que depuis la première cohorte, les intervenants ont à agir auprès d'une clientèle de plus en plus lourde en ce qui concerne les obstacles psychosociaux et les problèmes d'employabilité. De plus, ils font face au fait que plusieurs jeunes ne veulent pas recourir aux services d'aide appropriés.
- On constate les difficultés d'intervention auprès d'une clientèle peu motivée et ayant d'importants problèmes personnels, et les conséquences sur leur participation au PPE : faible motivation, taux d'absentéisme élevé. Cela implique que les intervenants se retrouvent trop souvent en situation de crise et sont limités dans leurs possibilités d'action à plus long terme.
- Les difficultés d'intervention auprès de jeunes limités intellectuellement et culturellement.
- La difficulté d'intégrer de nouveaux jeunes à une cohorte déjà formée.

COMMENTAIRES

Les membres de la Table consultative jeunesse de la Haute-Gaspésie ont voulu mettre en place une offre de service évolutive pour la clientèle jeunesse de leur collectivité.

Dans cette optique, Brigade potagère était une première mise en mouvement pour des jeunes loin du marché du travail. On souhaitait leur faire travailler sur leur connaissance de soi et aborder brièvement le développement des savoirs. Les participants bénéficiaient du soutien du revenu d'Emploi-Québec.

Le PRÉT se situe en aval de la Brigade potagère puisqu'on continue d'approfondir la connaissance de soi au moyen de différents plateaux de travail dans un milieu se rapprochant du cadre d'une entreprise.

Il était prévu que les participants bénéficient d'une allocation équivalant au salaire minimum (payée par Connexion compétences de Services Canada). En 2004-2005, cela a été possible, mais pour la cohorte dont il est question ici, Services Canada n'a pas participé au montage financier en raison d'un manque de fonds.

Certains des jeunes participants peuvent constituer une clientèle intéressante pour l'école de raccrocheurs Phénix, mise en place à l'automne 2004 par la Commission scolaire des Chic-Chocs, ou fréquenter l'Éducation des adultes. D'autres envisageront un retour au travail et les mesures appropriées seront utilisées.

– Fiche 9 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine
Centre local d'emploi du Rocher-Percé

NOM DE L'ORGANISME

Commission scolaire René-Lévesque
Projet Clic@ction

MESURE

Projet préparatoire à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Prestataires de l'assistance-emploi, prestataires de l'assurance-emploi et personnes sans revenu

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quinze participants

COÛTS

- Emploi-Québec : 132 537 \$;
- Commission scolaire : 31 868 \$;
- Partenaires : 610 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle visée est constituée de prestataires de l'assistance-emploi, de prestataires de l'assurance-emploi et de personnes sans revenu âgés de 18 à 25 ans (exceptionnellement jusqu'à 30 ans) du territoire de la MRC du Rocher-Percé. Ces personnes doivent avoir peu ou pas d'expérience de travail, être sans emploi, ne pas avoir terminé leur scolarité, avoir une connaissance de soi insuffisante et vivre diverses situations personnelles, familiales ou sociales constituant des obstacles à l'emploi. Dans le but d'assurer un échange intéressant et stimulant, un groupe d'un minimum de 10 et d'au maximum 15 participants doit être constitué.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Nous souhaitons permettre à des jeunes de notre MRC de vivre une expérience stimulante dans le but d'éveiller chez eux le goût d'entreprendre une démarche de réinsertion dans leur milieu socio-économique. L'outil utilisé doit être le multimédia.

Les animateurs doivent :

- s'assurer de l'implication personnelle de chaque jeune dans la réalisation des activités du projet en multimédia pendant tout le processus de la démarche;
- développer l'autonomie des jeunes et les responsabiliser face à leur initiative de réintégration personnelle et professionnelle;
- établir des liens avec les partenaires sociaux afin de bâtir un soutien social plus solide (centre local de services communautaires, psychologue, infirmière, etc.);

- informer les parents du contenu du programme et de son déroulement pour que les jeunes puissent compter sur le soutien de leur milieu familial;
- permettre à des jeunes de vivre une expérience professionnelle correspondant à la réalité du marché du travail et leur donner le goût d'un métier;
- lorsque le jeune aura intégré les acquis que le projet lui aura procurés et qu'il connaîtra les possibilités qui s'offrent à lui, il devrait être en mesure de se fixer des objectifs clairs et précis à court et moyen termes en ce qui a trait à son intégration socioprofessionnelle.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

ANALYSE DU BESOIN

Les jeunes vivant une situation d'exclusion ont besoin de se valoriser individuellement et socialement par ce type d'activité qui leur permettra de modifier leurs comportements et qui favorisera leur recul par rapport à leur situation personnelle. Développer la mobilité et l'ouverture des jeunes sur le monde pourrait déclencher chez eux des changements d'attitude qu'aucune autre formation ne pourra jamais favoriser. De telles expériences sont souvent d'une extrême richesse sociale, éducative et culturelle, et ils en ont besoin. Ils sont isolés et nous devons leur offrir la possibilité de faire une expérience de travail de groupe, une expérience nouvelle où les animateurs les acceptent tels qu'ils sont.

Dans la région, les activités offertes aux jeunes sont plutôt axées sur la formation scolaire. Pour ceux qui ont décroché, le retour aux études n'apparaît pas comme une solution gagnante. Ils ont besoin d'explorer leur potentiel et d'acquérir une meilleure connaissance de soi en termes d'intérêts, de compétences, de valeurs, de besoins, de croyances et de motivation. Trop souvent délaissés par la société, ces jeunes décrocheurs ont peu de références positives sur lesquelles ils peuvent se baser pour définir leur avenir.

La Commission scolaire René-Lévesque doit élaborer le contenu du projet multimédia en fonction des attentes du Centre local d'emploi (CLE). En plus du travail réalisé en groupe, des rencontres individuelles avec les participants doivent être planifiées pour évaluer le cheminement de chacun.

Les activités suivantes font partie du projet :

Bloc I : Infographie (10 semaines)

- Familiarisation avec l'utilisation de l'ordinateur (Windows, Internet Explorer, etc.)
- Familiarisation avec un logiciel (Photoshop) et de l'équipement spécifique
- Travaux pratiques (photos numériques)
- Création d'un montage de photos sur divers thèmes (horreur, humour, science-fiction, etc.)
- Réalisation du montage de photos

Bloc II : Vidéo (16 semaines)

- Familiarisation avec le logiciel Adobe première
- Travaux pratiques individuels
- Reprise du montage d'un film de référence
- Montage en fonction d'un scénario existant
- Travail pratique collectif
- Simulation d'une production vidéo avec répartition des tâches (cadreur, monteur, producteur...)
- Projet collectif de réalisation d'un court-métrage

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Tout au long du parcours, la clientèle est amenée à développer différentes compétences directement liées au monde du travail, par exemple : capacité à communiquer, volonté d'apprendre, sens des responsabilités... Elle est également amenée à considérer ses forces et ses limites dans une perspective de réalisation de soi et d'intégration socioprofessionnelle.

Une place est aussi faite à la discussion, à l'activité physique, à la relaxation et à la gestion de différents problèmes : ex. : gestion du temps, gestion de conflits, responsabilités...

- **Lien de confiance** : Tout au long des 26 semaines du parcours, le participant est soutenu dans ses apprentissages lors de rencontres individuelles ou en groupe qui lui permettent de faire le point. Aussi, dès le départ, il est amené à se fixer des objectifs par rapport à ses compétences et à son développement personnel.
- **Dynamique de groupe** : compétences visées : capacité à communiquer, travail d'équipe, collaboration et respect.
- **Estime et connaissance de soi** : volonté d'apprendre, sens des responsabilités, ouverture d'esprit, réalisation des objectifs visés, bilan individuel de mi-parcours et de fin de parcours.
- **Développement de compétences personnelles** : capacité à communiquer, volonté d'apprendre, sens des responsabilités, initiative et persévérance, compétences méthodologiques, souci du travail bien fait.

De plus, dans le but d'informer les participants de la réalité du marché du travail et de la formation offerte dans la région :

- exploration des différents secteurs d'activité économique;
- visite de maisons d'enseignement professionnel;
- information sur le marché du travail (économiste d'Emploi-Québec, relance Gaspésie Sud, etc.);
- rencontre avec un conseiller d'orientation (Emploi-Québec);
- session d'information sur les services et mesures d'Emploi-Québec;
- rédaction d'un curriculum vitae (Carrefour jeunesse-emploi);
- simulation d'entrevue (Carrefour jeunesse-emploi);
- visite d'entreprise en groupe ou individuellement;
- interview d'un employeur ou d'un employé dans un domaine qui intéresse le jeune et partage de l'expérience avec ses pairs;
- rencontres avec de jeunes entrepreneurs.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

RÉSULTATS VS CIBLE

	Cible	Résultat	Taux
Nombre de participants	15	9 ⁽¹⁾	
Nombre de finissants	10	5 ⁽²⁾	50 %
Nombre de participants en emploi ou de retour aux études	10	À venir	

(1) Le recrutement n'a pas donné les résultats escomptés, car nous en étions à notre première expérience et le programme n'était pas connu.

(2) Il y a eu quatre abandons pour les raisons suivantes :

- départ de la région;
- problèmes de santé;
- difficultés d'intégration au groupe;
- départ pour le travail.

À titre d'information additionnelle concernant le PPE et les cinq participantes :

- deux élaborent un projet Jeunes volontaires;
- une travaille à temps partiel à deux endroits;
- une est de retour aux études en formation générale et a un objectif professionnel (BAC);
- une désire retourner faire un diplôme d'études professionnelles (DEP); elle est en démarche avec le conseiller d'orientation.

CONDITIONS GAGNANTES

IMPLICATION COMMUNAUTAIRE

Vérifier et valider la pertinence d'engager un agent de liaison pour créer des liens avec la communauté. Nous souhaitons que ce projet soit rassembleur et prometteur d'avenir. Nous désirons faire des liens avec des entreprises et des organismes du milieu dans le but de faire connaître le projet et les jeunes. Comme nous souhaitons également répéter l'expérience pendant plusieurs années, une alliance avec le milieu est donc nécessaire.

L'agent de liaison aurait pour mandat d'impliquer des organismes tels qu'une institution bancaire, les médias locaux, un jeune entrepreneur, l'Office de tourisme de la MRC du Rocher-Percé et des entreprises ou des organismes à but non lucratif. Cette implication permettrait de projeter une image positive du projet et des jeunes à la collectivité. Le lien avec l'institution financière pourrait aider au financement de certaines activités et à la promotion du projet. Les médias locaux pourraient servir de tremplin pour que les jeunes puissent expérimenter leurs acquis et de moyen de communication avec le milieu. L'Office de tourisme pourrait devenir un partenaire avec lequel nous pourrions réaliser des productions vidéo. Le jeune entrepreneur pourrait être une source d'inspiration pour les jeunes et un porte-parole du projet. D'autres entreprises et organismes pourraient aussi se greffer autour des jeunes et du projet.

RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Le recrutement des participants a été fait par l'organisme, en collaboration avec le Centre local d'emploi. Divers moyens ont été utilisés : publicité, contact direct avec des jeunes, collaboration avec d'autres partenaires, tels que le Carrefour jeunesse-emploi et Solidarité jeunesse.

L'organisme devait évaluer chez chaque jeune la motivation à participer au programme, la personnalité, les intérêts, les aptitudes, les connaissances en français et en informatique ainsi que le potentiel à suivre le programme.

Les jeunes devaient ensuite être dirigés au Centre local d'emploi pour que celui-ci vérifie leur admissibilité.

SUIVI DES PARTICIPANTS

Emploi-Québec s'est réservé le droit d'effectuer des visites de suivi en tout temps. Le comité de suivi mis sur pied était composé de représentants du CLE et de la commission scolaire. Ses rencontres ont eu lieu hebdomadairement pendant les quatre premières semaines de l'intervention et ensuite, de façon mensuelle ou au besoin.

DURÉE

- Début des animateurs : février 2005; début pour les jeunes : avril 2005
- Durée : 26 semaines.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Le choix de l'enseignant en informatique n'a pas été des plus judicieux : trop jeune, ayant des problèmes personnels trop importants, pas de formation pédagogique, pas de discipline, incapable de planifier et manquant de sérieux. Bref, ce n'était pas le bon candidat et il a amené avec lui son lot de problèmes, ce qui fait que nous avons dû nous passer de ses services un mois avant la fin du projet.

Les grands problèmes des participants qui demandaient une attention constante. Cela était difficile pour le moral de tout le groupe, car il y en a eu des pleurs et des moments de découragement, et ce, presque quotidiennement pendant les premiers mois.

Le manque de ressources appropriées. Le psychologue choisi a pris deux mois de vacances pendant l'été et quand il était présent, il a parfois fallu prendre des heures à remettre sur pied une participante qui sortait d'une rencontre avec lui.

Une agente de liaison qui n'a pas été engagée dès le début de la formation et qui aurait été bien utile pour soulager la responsable de la tâche énorme que cela impliquait de voir à tout et d'être constamment en relation d'aide.

Un local ne permettant pas les rencontres de groupe, situé loin de toute l'activité qui peut se passer aux alentours.

COMMENTAIRES

Afin d'améliorer l'efficacité du programme, il serait souhaitable d'y apporter les modifications suivantes :

- ouvrir un poste d'enseignant et trouver le meilleur candidat possible;
- mettre en place une équipe d'intervenants constituée de ressources spécialisées venant de diverses institutions (Éclaircie de Chandler, CLSC, Pavillon Chaleurs...);
- tenir au moins une journée de rencontre chaque mois entre la coordonnatrice et l'enseignant pour qu'ils puissent évaluer et adapter la formation;
- engager dès le départ un agent de liaison, même si ce n'est qu'à temps partiel;
- permettre à la coordonnatrice d'aller se ressourcer dans des formations ayant un rapport direct avec son travail;
- maintenir la collaboration étroite entre Emploi-Québec, la commission scolaire et les intervenants dans le projet, car elle est essentielle;
- faire un suivi des jeunes après leur départ de clic@ction;
- réduire l'horaire à 25 heures par semaine. (trente heures, c'est lourd, compte tenu des nombreux problèmes des jeunes.);
- utiliser un local situé loin des écoles ordinaires;
- pouvoir disposer d'un plus grand local;
- entretenir les liens avec les partenaires et en créer d'autres;
- s'assurer de pouvoir disposer des bons outils de travail. le multimédia demande une adaptation de tous les instants.

– Fiche 10 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Mauricie

NOM DE L'ORGANISME

Atelier Action jeunesse T-R. inc.
3275, rue Girard
Trois-Rivières (Québec) G8Z 2M5
Téléphone : 819 375-1099

MESURE

Mesure de formation – coordination

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes de 16 à 25 ans

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Vingt-cinq participants

COÛT

350 000 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

L'Atelier offre ses services à des jeunes de 16 à 25 ans, qui ont quitté prématurément l'école, souvent avant la fin de leur secondaire II. Plusieurs étaient inscrits dans des classes d'insertion socioprofessionnelle, de transition ou de cheminement particulier.

Ces jeunes ont des problèmes de comportement liés à des difficultés personnelles, familiales et plusieurs ont aussi des difficultés d'apprentissage. Ils sont donc en situation de décrochage scolaire depuis plusieurs années et incapables d'entreprendre des études pour obtenir leurs préalables à l'obtention d'un diplôme professionnel, car ils ne fonctionnent pas dans le système scolaire ordinaire.

La majorité des jeunes sont prestataires de l'assistance-emploi ou enfants de parents qui le sont.

Ils proviennent de milieux défavorisés où la scolarisation n'est pas valorisée. Plusieurs des parents de ces jeunes sont prestataires de la sécurité du revenu depuis quelques générations dans certains cas.

La majorité de ces jeunes ont une très faible estime de soi découlant de leurs multiples échecs scolaires. Plusieurs présentent aussi d'autres problèmes soit de maturité, de consommation de drogue ou d'alcool, de délinquance et de santé physique ou mentale.

Cette clientèle a en moyenne 19 ans et participe à la formation pendant en moyenne 12 mois, suivie d'une période de préemployabilité de six mois financée par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDS).

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

OBJECTIF GÉNÉRAL

Favoriser l'évolution personnelle du jeune et sa maturité tout en lui procurant des habiletés personnelles, manuelles et professionnelles hautement transférables au marché du travail. Offrir à ces jeunes un milieu de vie, de travail et de formation leur permettant de vivre des réussites, de se responsabiliser, de mettre en place des solutions permanentes à leurs multiples problèmes et ainsi de faire des choix de vie éclairés.

Assurer à ces jeunes un continuum de services et un encadrement psychoéducatif dans tous les aspects de leur vie pendant une période de temps suffisante pour assurer le succès permanent de l'intervention.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Développer des habiletés personnelles au moyen d'ateliers, d'activités et d'interventions quotidiennes immédiates portant sur des sujets qui touchent toutes les sphères de la vie, incluant la santé physique, mentale et sexuelle, l'alimentation, le budget, les relations interpersonnelles, etc.
- Développer des habiletés manuelles par l'acquisition des compétences diverses offertes par la formation de carrossier : soudage, peinture, petite mécanique, etc.
- Développer des habiletés professionnelles liées au marché du travail par le fonctionnement en équipe, l'apprentissage de méthodes de travail efficaces, l'organisation d'un horaire favorisant l'assiduité, le respect de l'autorité et de bonnes habitudes de travail.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

CONTINUUM DE SERVICES

Afin d'atteindre les objectifs visés, un plan d'action est établi pour chaque participant, dans un esprit de continuum de services, en partenariat avec les référents et les autres intervenants auprès du jeune. Des protocoles d'échanges d'information sont alors signés par les parties concernées.

Tout le personnel qui travaille à l'Atelier, c'est-à-dire les formateurs, la directrice et les intervenants, se réunissent une fois par semaine afin d'assurer le suivi individuel des participants et de maintenir la cohérence de l'intervention.

DIAGNOSTIC ET PLAN D'ACTION INDIVIDUALISÉ

Des tests permettent de cerner la situation du jeune :

- test de maturité interpersonnelle afin d'établir sa capacité à atteindre les objectifs poursuivis;
- test RIASEC pour dresser son profil d'intérêts et d'aptitudes;
- test de développement général pour en dégager la connaissance de ses conditions de vie.

ENCADREMENT ET SOUTIEN DANS TOUTES LES SPHÈRES DE LA VIE

Le participant bénéficie aussi d'un soutien psychosocial dans ses activités quotidiennes à l'Atelier et dans son vécu personnel, couvrant les aspects sociaux et familiaux, par exemple l'accompagnement chez des ressources en toxicomanie, au centre local de services communautaires, chez le médecin, etc.

Voici un autre exemple. Par groupes de trois, les jeunes apprennent à cuisiner et, une fois par semaine, ils préparent un repas communautaire pour les intervenants et pour les autres

participants. Ils découpent les coupons-rabais des circulaires, achètent les ingrédients de la recette choisie conjointement avec l'intervenant et appréhendent un repas nourrissant, facile à exécuter et à prix très abordable. Cet apprentissage leur est très utile puisque certains d'entre eux vivent en appartement et d'autres se préparent à le faire. Les choix de menus sont basés sur le Guide alimentaire canadien. De plus, chaque semaine, avec la banque alimentaire Moisson Mauricie, l'organisme assure un service d'alimentation aux jeunes qui vivent en appartement et aux participants provenant de familles à faible revenu. Les plus démunis ont aussi accès à une laveuse et une sècheuse.

En plus des modules d'habiletés sociales, les jeunes peuvent également se valoriser dans l'action communautaire en faisant du bénévolat.

DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES TRANSFÉRABLES

Du point de vue professionnel, les cours théoriques et pratiques sont donnés majoritairement dans une optique réaliste. Le participant est appelé à fonctionner dans un cadre d'expérimentation dynamique, dans lequel les employeurs s'impliquent en leur permettant de faire des stages terrain. Des personnes-ressources provenant de différents milieux (ex. : représentant de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, représentant de compagnies de produits) ponctuent la formation de conférences et de rencontres à l'Atelier, ce qui confère un caractère particulier à notre formation.

Toujours dans le but de faire vivre la réalité du marché du travail aux jeunes, la structure de fonctionnement de l'Atelier reproduit celle d'une entreprise de débosselage et de peinture. Le participant est présent 40 heures par semaine (huit heures par jour) et l'organisation spatiale de l'Atelier lui permet d'exécuter son travail de carrossier de la même manière que dans l'industrie et en utilisant un outillage et de l'équipement de la même qualité.

Plusieurs des compétences développées sont hautement transférables au marché du travail dans des domaines autres que la carrosserie : soudage, pliage de tôle, peinture, mécanique de base, etc.

Le vaste édifice de l'organisme ne sert pas qu'à former des carrossiers, car ce ne sont pas tous les décrocheurs et décrocheuses qui rêvent de travailler dans l'automobile.

Depuis deux ans, grâce au financement de RHDSC, des ateliers multidisciplinaires sont aussi offerts à des jeunes plus immatures, qui ne sont pas prêts à entreprendre une démarche de formation. Ceux-ci font alors des apprentissages transférables, qu'ils pourront appliquer dans divers secteurs d'emploi ou qui les aideront à s'orienter vers d'autres formations. Pour ces jeunes, la même approche est utilisée, avec l'ajout de diverses activités à l'extérieur (sport, culture, bénévolat, etc.).

SOUTIEN APRÈS LA FIN DE LA PARTICIPATION

Les participants qui terminent la démarche et qui sont prêts à intégrer un emploi ont accès, si nécessaire, à une subvention salariale de six mois, financée par RHDSC, ce qui leur permet une intégration rapide au marché du travail à la fin de leur participation.

L'Atelier fait un suivi individuel des jeunes dans leur milieu du travail durant la période de subvention et pendant trois mois après pour assurer leur maintien en emploi. Les jeunes qui perdent leur emploi peuvent toujours revenir à l'Atelier pour obtenir de l'aide.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Les résultats sont évalués au moyen de données statistiques et de suivis téléphoniques six mois après la fin de la participation des jeunes.

Depuis plusieurs années, le pourcentage de réussite se maintient entre 70 % et 80 % de jeunes qui sont encore en emploi ou dans une autre démarche d'insertion six mois après la fin de leur participation.

CONDITIONS GAGNANTES

APPROCHE GLOBALE

Cette approche globale auprès des jeunes permet d'établir des liens significatifs, de créer un sentiment d'appartenance et ainsi d'offrir un milieu de vie sécurisant.

DURÉE SUFFISANTE

Le secret de la réussite de notre service est en grande partie la durée de la fréquentation. En effet, pour créer des liens d'attachement et de confiance significatifs, il faut souvent une période de sept à dix mois de participation. Heureusement, en ce qui concerne la formation, le projet est d'une durée possible de 18 mois et dans le cas des ateliers multidisciplinaires, elle peut s'étendre jusqu'à deux ans (si les conditions de RHDSC se maintiennent).

De plus, il est possible, avec l'accord du représentant d'Emploi-Québec, de reprendre un jeune qui a interrompu sa participation à la formation de carrossier ou, encore, de faire transiter un jeune des ateliers multidisciplinaires au plateau de formation. La période de suivi en subvention salariale prolonge de six mois la supervision et l'encadrement pour certains.

PARTENARIAT ET RÉSEAUTAGE AVEC LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Nous avons plusieurs partenaires qui nous permettent de toucher à tous les aspects de vie du jeune. Il s'agit principalement de Ressources humaines Canada, qui permet la participation à des ateliers multidisciplinaires de jeunes démontrant de graves difficultés, du Carrefour jeunesse-emploi, des Trois Pivots, de Domrémy, de Calacs, de Comsep, d'Autonomie Jeunesse, du Havre, de Point de rue, de Moisson Mauricie, de Démarche de revitalisation des premiers quartiers, de Saint-François-Xavier, d'employeurs, etc.

Un agent de liaison avec le marché du travail est spécifiquement affecté au recrutement des milieux de stages et d'emploi ainsi qu'à l'encadrement des jeunes et des employeurs pendant toute la durée des stages et les six premiers mois d'emploi des participants.

Le recrutement des participants à la mesure de formation se fait par l'entremise d'Emploi-Québec, des milieux scolaires, du Carrefour jeunesse-emploi et de plusieurs ressources externes, ainsi que par les centres jeunesse et beaucoup par les jeunes eux-mêmes.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Les trois premiers mois sont les plus difficiles, car il faut stabiliser la fréquentation des jeunes, les aider à régler de multiples obstacles à leur motivation et à leur concentration sur les tâches à exécuter. C'est la période nécessaire pour créer chez eux un sentiment d'appartenance et de sécurité ainsi que le goût de la réussite.

Malgré la fidélité de nos principaux partenaires financiers, il est très exigeant de faire une demande de financement annuelle. Une base triennale serait très favorable et facilitante. De plus, cela permettrait de sécuriser les emplois. L'autre difficulté qui se présente, c'est que certains partenaires financiers s'impliquent pour de courtes durées seulement, ce qui met en péril certains services mis en place.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Présenté au Forum régional des ressources externes, ce modèle a obtenu l'assentiment des membres.

– Fiche 11 –

RÉGION

Estrie

NOM DE L'ORGANISME

Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME)
108, rue Wellington Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5B8
Téléphone : 819 564-0202

MESURE OU PROGRAMME

Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), Stratégie jeunesse, programme Connexion compétences

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes femmes de 16 à 30 ans, prioritairement monoparentales, détenant ou non un diplôme d'études secondaires, possédant peu ou pas d'expérience de travail, disposant de compétences professionnelles restreintes et éprouvant des difficultés personnelles qui compliquent leur intégration en emploi

NOMBRE DE PARTICIPANTES

Douze

COÛTS

Un total de 104 987 \$, répartis comme suit : contribution de RHDSC : 89 463 \$; contribution du promoteur en nature : 9 603 \$; contribution des entreprises : 5 919 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Huit des 12 participantes étaient chef d'une famille monoparentale, neuf n'avaient pas terminé leurs études secondaires, une immigrante avait reçu une formation professionnelle au Maroc, deux autres avaient terminé leurs études secondaires.

Toutes présentaient des problèmes sociaux importants, tels que angoisse et autres problèmes psychologiques, violence allant jusqu'au viol dans un cas, refus de l'autorité, difficultés relevant de la Direction de la protection de la jeunesse, très peu de soutien de leur entourage, difficultés relationnelles avec leur conjoint.

Quant aux difficultés reliées à leur intégration en emploi, notons l'absence d'expérience de travail significative, la sous-scolarisation, la méconnaissance du marché du travail, les préjugés envers l'emploi manufacturier, de grandes difficultés à s'organiser, notamment pour la garde des enfants, sans négliger le fait que la majorité des participantes ne possédaient pas de moyen de transport pour se déplacer à l'extérieur de la ville de Sherbrooke, ce qui limitait les milieux de travail possibles.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Aider des jeunes femmes, principalement des chefs d'une famille monoparentale, à acquérir les compétences de base et les compétences professionnelles améliorant leur employabilité pour leur permettre d'intégrer durablement des métiers non spécialisés,

semi-spécialisés ou spécialisés présentant de bonnes perspectives de développement professionnel en Estrie.

- Favoriser une méthode novatrice (programme d'apprentissage en milieu de travail, appelé PAMT) pour développer les compétences professionnelles de ces jeunes femmes.
- Faciliter l'accès de la clientèle féminine à des métiers d'avenir.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

L'intervention visait à développer l'estime et la confiance en soi des participantes, à mettre en valeur leurs atouts, à leur faire connaître des métiers d'avenir et les techniques efficaces de recherche d'emploi ainsi qu'à leur offrir un accompagnement tout au long de la recherche d'un stage ainsi qu'un suivi en emploi.

Compte tenu de la lourdeur des problèmes personnels de ces jeunes femmes, leur orientation vers des ressources sociocommunitaires et psychosociales ont été fréquentes ainsi qu'une rétroinformation de la part de ces ressources.

Compte tenu également du faible profil d'employabilité des participantes, le projet prévoyait leur accès à des formations d'appoint (de courte durée) et l'arrimage avec un PAMT.

De plus, un module d'une dizaine d'heures sur la découverte des métiers d'avenir ainsi que des visites d'entreprises, des témoignages de travailleuses et des vidéos ont permis de leur donner une image plus concrète des emplois correspondant à leur profil et offrant de bonnes perspectives d'avenir.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

RÉSULTATS DES CHOIX PROFESSIONNELS

Résultats attendus	Résultats atteints
Dix participantes sur 12 se seront engagées dans un projet de développement professionnel réaliste présentant de bonnes perspectives en Estrie.	▪ Depuis le début du projet, 11 candidates ont intégré un emploi. Une a fait le choix de retourner aux études après les six semaines de formation du programme. ▪ Dix des 12 participantes ont fait un choix d'avenir ou en demande en Estrie. ▪ Trois ont décidé d'effectuer un retour aux études à temps complet : – Une en techniques d'éducation spécialisée – Une en techniques administratives et – Une qui termine son secondaire.
Huit participantes sur 10 seront encore en emploi à la fin du projet.	▪ Sept sont encore en emploi à la fin du projet.
Cinq participantes sur 10 seront orientées vers des métiers non traditionnels.	▪ Trois sont dans des domaines d'avenir (dont deux à la fois d'avenir et non traditionnels). ▪ Une exerce un métier non traditionnel, mais qui n'est pas actuellement considéré d'avenir. ▪ Trois sont dans des secteurs considérés ni non traditionnels, ni d'avenir, à savoir la vente au détail, et deux sont en restauration.

Résultats attendus	Résultats atteints
	▪ Deux ont quitté le programme : – Une est déménagée à l'extérieur de la région et est en arrêt pour cause de maladie. – Une a quitté son emploi parce qu'elle doit d'abord régler ses problèmes de santé.
Dix participantes sur 12 seront en emploi dans le cadre d'un PAMT.	▪ Non réalisé. D'une part les employeurs pressentis étaient peu intéressés au programme et, d'autre part, dans les quatre cas où un PAMT aurait été possible, les participantes n'ont pas terminé leur stage pour diverses raisons, majoritairement reliées à leur attitude.

CONDITIONS GAGNANTES

APPROCHE DE GROUPE ET INDIVIDUELLE

Les sept premières semaines de formation se déroulaient principalement en groupe, ce qui a permis aux participantes de briser leur isolement, d'établir des solidarités et de s'encourager entre elles. Parallèlement, des rencontres individuelles hebdomadaires ont permis d'approfondir certains aspects spécifiques à chacune des participantes.

LE CONTENU DE LA FORMATION

La formation a permis d'élargir les horizons professionnels des participantes en les amenant à découvrir des métiers d'avenir, dont des métiers non traditionnels. Ainsi, des visites d'entreprises et des rencontres avec des travailleuses occupant des emplois non traditionnels ont favorisé une meilleure connaissance de certains métiers et secteurs. De plus, l'objectif de parfaire les compétences des participantes par des formations d'appoint (ex. : conduite d'un chariot élévateur, lecture de plans) puis dans le cadre d'un PAMT visait un développement professionnel garantissant une meilleure autonomie financière. Au cours de la session, des ateliers sur la gestion d'un budget personnel et sur la découverte des ressources sociales du milieu ont permis de réduire les effets des problèmes personnels des participantes. De plus, les liens étroits du CIME avec les ressources sociocommunitaires du milieu ont permis une orientation et une rétroinformation efficaces.

EMPLOI SUBVENTIONNÉ ET SUIVI TRIPARTITE

Chaque participante bénéficiait d'un emploi de 12 semaines subventionné par RHDSC. La subvention était de 5 \$ l'heure et l'employeur comblait la différence jusqu'au salaire du poste occupé. Chaque participante avait des objectifs à atteindre dans le cadre de ce stage. Un suivi tripartite (stagiaire, employeur, CIME) était effectué régulièrement et selon le besoin, soit de l'employeur, soit de la participante. Des rencontres de suivi bipartites (CIME et participante, ou CIME et employeur) ont également eu lieu. Dans les faits, un suivi était effectué hebdomadairement. Les employeurs ont particulièrement apprécié ces suivis et notre grande disponibilité. Il leur était plus facile de faire passer leurs messages par nous et nous pouvions également mieux leur expliquer les difficultés des stagiaires.

DURÉE

Le projet était d'une durée suffisante, soit de 52 semaines, ce qui a permis de faire une nouvelle tentative dans un nouveau milieu dans les cas où le stage a été interrompu. La majorité des participantes ont en effet intégré de deux à quatre milieux de travail différents au

cours du projet. Également, le projet prévoyait une période de recrutement et de promotion de six semaines, une durée qui s'est avérée insuffisante puisque nous avons dû la prolonger de deux semaines.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- La lourdeur des problèmes psychosociaux des participantes.
- Le manque de connaissance des participantes à l'égard des ressources du milieu pouvant leur venir en aide.
- Les préjugés des participantes à l'endroit des emplois manufacturiers qui alourdissant encore plus notre tâche de les intéresser aux métiers non traditionnels ou d'avenir.
- Le peu d'intérêt des employeurs pressentis pour le PAMT. Lorsqu'un PAMT était possible, les participantes n'ont pu terminer leur stage en raison de leurs problèmes personnels.
- Une période d'emploi subventionnée plus longue que 12 semaines aurait permis d'agir davantage sur les attitudes problématiques et aurait pu faciliter l'arrimage avec le PAMT puisque les participantes auraient été davantage prêtes à assimiler des apprentissages.

COMMENTAIRES

Nous considérons que l'ajout d'une ressource professionnelle pour l'accompagnement psychosocial suivi de chacune des participantes serait nécessaire afin de permettre à l'intervenante de se concentrer sur les conditions favorisant leur intégration réussie et durable en emploi.

– Fiche 12 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Lanaudière

NOM DE L'ORGANISME

Carrefour jeunesse-emploi D'Autray-Joliette

580, rue Richard

Joliette (Québec) J6E 2T4

Téléphone : 450 755-2226

MESURE

Projet de préparation à l'emploi

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes de 16 à 35 ans, résidant dans la MRC de Joliette, sans emploi, éprouvant des difficultés d'intégration et de maintien en emploi, inscrites au Carrefour jeunesse-emploi D'Autray-Joliette et répondant aux critères de participation d'Emploi-Québec

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Treize

COÛTS

63 700 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Un grand nombre de jeunes doivent développer un savoir-être avant d'intégrer le marché du travail. Si nous escamotons cette réalité, plusieurs d'entre eux vivront des échecs d'intégration en emploi ou n'entameront pas la réflexion nécessaire à un retour aux études. Cette clientèle spécifique de jeunes peu scolarisés accumulant une expérience truffée d'échecs, tant scolaires que professionnels, a besoin de franchir une étape préliminaire avant d'entreprendre une intégration significative et valorisante à la vie active. Nous croyons que ce projet peut permettre à une cohorte de 13 jeunes d'intégrer le marché du travail avec, à leur actif, de meilleures chances de réussir!

Les jeunes adultes non diplômés se trouvent-ils des emplois?

Une partie de ces jeunes réussit à trouver du travail. Nous devrions dire plusieurs emplois au cours d'une année. Parmi ceux qui y parviennent, un grand nombre ne réussissent pas à conserver un poste à long terme. En effet, ils ont davantage tendance à passer d'un emploi à un autre, en recommençant chaque fois au bas de l'échelle au lieu de cumuler des expériences de travail connexes. Ils ont également de la difficulté à retirer un enseignement positif de ces expériences et tendent à répéter les mêmes comportements, faisant ainsi obstacle à leur maintien en emploi.

Par expérience, nous notons que les jeunes participants à des programmes de préparation à l'emploi ont un besoin d'encadrement soutenu. Dans ce projet, un encadrement serré est effectué de façon continue par des professionnels de l'employabilité, et ce, tout au cours de la participation des jeunes.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

À la suite de la visite d'entreprises d'économie sociale et après l'analyse des demandes de différents acteurs jeunesse du territoire, comme les centres jeunesse, les foyers de groupes, le Centre local d'emploi (CLE) de Joliette, les institutions scolaires, les employeurs et les parents, nous souhaitons que les participants au PPE « manœuvres en entreprise » vivent une expérience concrète d'intégration dans un lieu protégé où ils réaliseront des apprentissages dans un milieu encadré. Ce projet vise à permettre aux jeunes participants de développer des compétences, un savoir-faire et un savoir-être dans l'action, en mouvement.

L'objectif est de permettre à 13 jeunes adultes ayant des difficultés à intégrer et à conserver un emploi de vivre une expérience de travail de production, dans un contexte favorisant le développement de compétences génériques liées au savoir-être et ainsi leur donner la chance d'améliorer leurs compétences et leur employabilité.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

L'intervention adaptée de ce projet est principalement de l'accompagnement de jeunes adultes par des professionnels de l'employabilité, un contremaître de production et les pairs formant le groupe.

Les rencontres individuelles représentent essentiellement de l'orientation en vue de permettre l'accompagnement afin que le participant réalise un plan d'action qui lui serve de référence pour évaluer les écarts entre les objectifs qu'il y a inscrits et ceux qu'il atteint. Les rencontres individuelles subséquentes portent donc sur les écarts observés et les ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs poursuivis par le jeune et par l'intervenant.

Le contremaître, au fait des objectifs du projet, agit de manière convenue avec les intervenants pour toutes les questions relatives au développement du savoir-être et il se réfère aux intervenants si nécessaire. Il s'entend avec tous les participants sur le respect des normes de qualité, du fonctionnement et de la formation technique du travail.

La force de la formation d'un groupe (comme nous le vivons actuellement) aide à l'intégration des nouveaux participants, favorise l'entraide et leur mise à niveau de certains comportements requis pour le travail d'équipe.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Ce projet regroupe plusieurs forces.

- Il offre aux jeunes la possibilité de s'identifier à des pairs et de briser leur solitude. La vie de groupe contribue grandement à cet aspect.
- Il offre aux jeunes d'être en contact avec des adultes signifiants et aidants (intervenants, contremaître et autres employés du carrefour puisque les locaux sont connexes).
- Il offre aux jeunes la possibilité de travailler et d'être rémunérés.
- Surtout, il permet à des jeunes d'être en action dans un lieu d'apprentissage grâce au travail.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Pour ces jeunes, qui souvent ne conservent pas leurs emplois ou ne réussissent pas à en trouver un, cette expérience préliminaire à une intégration réussie sur le marché du travail est essentielle. Elle est souvent synonyme d'une première réussite!

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- L'apprentissage dans l'action.
- Un lieu de travail dont la mission est l'insertion des jeunes en emploi et où l'intervention psychosociale prime sur l'économie.
- Une approche d'intervention spécifique, adaptée à une situation de production.
- La formation d'un groupe de pairs partageant des objectifs similaires.
- L'alternance des activités.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Renouveler sans cesse les interventions en regard de la ponctualité.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Ce projet s'échelonne sur 26 semaines. Les 13 premières semaines sont consacrées à des ateliers de groupe et à des rencontres d'orientation individuelle, en alternance avec des activités de production. Les semaines 14 à 26 visent l'optimisation des chances de réussite du maintien en emploi du jeune adulte durant cette période de travail rémunéré.

La période de réalisation du projet est du 24 octobre 2005 au 5 mai 2006.

La participation des jeunes adultes aux activités planifiées est de 35 heures par semaine, à raison de sept heures par jour.

APPROCHE

Dans un contexte d'alternance d'ateliers d'apprentissage et de travail de production, nous avons constaté que la mise en action des jeunes, dès le départ d'un projet, est très bénéfique. Cela permet d'observer rapidement les compétences, le sens de l'effort et le degré d'autonomie à développer. Cette pratique fournit aussi de façon continue les éléments nécessaires à l'actualisation du plan d'action individuel du jeune adulte et des pistes d'intervention pour l'intervenant.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Le Centre local d'emploi de Joliette
- L'entreprise d'économie sociale Les Ateliers du Carrefour
- Le Carrefour jeunesse-emploi D'Autray-Joliette

ACTIVITÉS

- *Des activités de groupes* ayant essentiellement pour but de développer le sens de l'effort, la capacité d'organisation personnelle dans un contexte de travail concret, la prise de décisions et ses conséquences, le rapport à l'autorité et le travail d'équipe.
- *Du travail en atelier de production* avec le contremaître, sous la supervision d'intervenants en employabilité.
- *Des rencontres individuelles* avec des conseillers en emploi (deux se répartissant les participants) permettant au jeune de réaliser son plan d'action personnel en effectuant des évaluations ponctuelles et ainsi d'adapter ses comportements si nécessaire.

RECRUTEMENT

Les agentes du Centre local d'emploi proposent ce programme à leur clientèle cible.

Le Carrefour jeunesse-emploi leur propose des candidatures afin qu'elles évaluent leur participation éventuelle.

ÉVALUATION DES BESOINS

- Organiser des entrevues de sélection structurées, en concertation avec les partenaires.
- Présenter les candidatures choisies aux agents du Centre local d'emploi de Joliette pour validation des participations.
- Présenter les objectifs et le déroulement du programme aux candidats.
- Effectuer une courte visite des Ateliers du Carrefour et valider la motivation et la capacité des candidats à participer à ce projet.
- S'assurer qu'il n'existe pas d'obstacles majeurs à la participation du candidat au programme.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Aucun n'est contracté dans cette entente. Cependant, comme pour tous les jeunes adultes se présentant au Carrefour au cours de l'année, des appels sont effectués de façon périodique afin de connaître leur situation.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Un calendrier d'intervention et d'activités est réalisé pour les 26 semaines de la durée du projet. Une participation grandissante à la production est établie et à compter de la 14^e semaine, les interventions psychosociales se font seulement en entreprise. Il est aussi possible de retirer le jeune adulte de son poste en tout temps pour réaliser une entrevue individuelle de mise au point ponctuelle.

Au cours des 13 premières semaines, une alternance d'ateliers de groupe, de travail de production et de rencontres individuelles sont spécifiquement planifiés afin de réaliser les activités décrites précédemment.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

À cette étape de la réalisation du projet, les agentes du CLE et le responsable du programme ainsi que les intervenants et la coordonnatrice du Carrefour se sont rencontrés pour prolonger la période d'entrée des participants afin que d'autres jeunes ayant le profil recherché, et suivant l'évaluation de leurs besoins, puissent bénéficier d'une place devenue disponible, par exemple pour cause de déménagement (évaluation en cours).

COMMENTAIRES

Depuis plusieurs années, le besoin des jeunes d'évoluer dans un contexte d'action, dans un milieu encadré, se fait de plus en plus présent. Ce projet d'insertion réalisé en partenariat avec une entreprise d'économie sociale s'avère jusqu'à maintenant une réussite qui surpasse nos espérances.

– Fiche 13 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Les Moulins – Lanaudière

NOM DE L'ORGANISME

Carrefour jeunesse-emploi des Moulins

640, rue Langlois, bureau 3

Terrebonne (Québec) J6W 4P3

Téléphone : 450 492-0088

MESURE

Projet de préparation à l'emploi

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes de 18 à 35 ans, peu scolarisés, présentant un intérêt pour le travail manuel

NOMBRE DE PARTICIPANTS

De dix à quinze

COÛTS

31 500 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les participants sont généralement peu scolarisés et ne possèdent pas de diplôme. Ils souhaitent travailler manuellement dans des entreprises manufacturières ou de services. Il s'agit d'une clientèle pour qui un retour aux études est difficilement envisageable en raison de problèmes financiers ou personnels. Ces jeunes ont généralement peu d'estime de soi et de confiance en soi, ils ont connu peu de succès dans le milieu scolaire et la plupart d'entre eux sont découragés à l'idée d'entreprendre des études à long terme. Ils souhaitent se réaliser manuellement, ils ont un profil concret et désirent atteindre un objectif à court ou à moyen terme.

OBJECTIFS DU PROJET

L'objectif du projet est de faire vivre à ces jeunes adultes des succès qui contribueront à les aider à se bâtir une estime personnelle plus positive.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

Le projet vise à offrir un service de préparation à l'emploi à un groupe de 10 à 15 participants âgés de 18 à 35 ans en provenance du territoire du Centre local d'emploi (CLE) de Terrebonne. Il est axé sur une préparation à l'emploi incluant un stage en entreprise selon une formule d'alternance de préparation à l'emploi et de stage. Rapidement, soit dès la quatrième semaine, les participants font un stage à raison de trois jours par semaine pour être en situation d'emploi après la septième semaine du projet. Une ressource d'accompagnement est dédiée au projet et permet d'apporter du soutien aux participants pendant leur stage puis de maintenir ce soutien durant huit semaines après leur début en emploi.

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

L'approche est très personnalisée et globale, ce qui permet aux participants de créer un lien avec un adulte significatif. Souvent, cet élément est absent de leurs relations et la possibilité d'établir un tel lien a un effet très positif. Le responsable du projet agit à ce titre comme personne-ressource auprès des participants.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Aider le participant à :

- connaître ses intérêts et prendre conscience de ses capacités et de ses réalités;
- développer des habitudes recherchées en emploi, telles que le respect, la ponctualité, l'assiduité, la maturité, la sobriété, etc.;
- s'impliquer sur le marché du travail et apporter certains changements dans sa vie;
- améliorer son estime personnelle.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Le fait de vivre des succès et d'acquérir des connaissances concrètes adaptées au marché du travail permet aux participants de reprendre confiance en eux et d'envisager de pouvoir occuper un emploi accessible. Après cette expérience positive, il sera toujours possible à ces jeunes adultes de prévoir une autre étape de leur vie, soit d'entreprendre un perfectionnement ou de songer à faire des études plus spécialisées. Il est important de réagir adéquatement en fonction des problèmes rencontrés quotidiennement par les participants. Il faut également leur faire prendre conscience qu'ils peuvent envisager des solutions possibles.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Le fait d'être en situation d'emploi rapidement répond aux besoins concrets des personnes qui ont décroché du système scolaire. Généralement, ces personnes se réalisent mieux dans un environnement plus terre à terre et le projet est axé sur cet aspect. L'obtention d'une carte de compétences en santé et en sécurité du travail les motive grandement. Cette formation vise aussi à les sensibiliser à l'importance de travailler de façon sécuritaire, un élément souvent déficient, particulièrement chez les jeunes adultes.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Travailler à développer des attitudes et des comportements appropriés au milieu de travail.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

L'indice remarqué a porté énormément sur l'amélioration du savoir-être acquis par les participants tout au long de la préparation. De plus, le suivi durant le stage et les six premières semaines d'emploi permet de constater certaines lacunes et d'y remédier sur-le-champ, en évitant ainsi que les situations se détériorent.

DONNÉES STATISTIQUES

Généralement, les participants sont pour la plupart en emploi à la fin du projet. Quelques-uns d'entre eux ont connu certaines difficultés liées à leur santé. La plupart maintiennent de bonnes habitudes de travail et devant une perte d'emploi, sont en mesure d'être suffisamment autonomes pour trouver du travail dans un autre milieu. Après quatre expérimentations du projet, le taux de succès oscille de 80 % à 85 % pour ce qui est de l'obtention d'un emploi ou de faire un retour aux études.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Quinze semaines : formule de sept semaines de préparation à l'emploi jumelée en alternance à un stage, puis d'un soutien de huit semaines pour le maintien en emploi.

APPROCHE

Mixte, de groupe pour les activités de préparation à l'emploi et individuelle pour régler des problèmes à caractère plus personnel.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Emploi-Québec, pour soutenir le recrutement
- Formateurs ayant élaboré une approche adaptée aux besoins des jeunes décrocheurs
- Employeurs ouverts à former une relève

ACTIVITÉS

Adaptées aux besoins des participants et du marché du travail

RECRUTEMENT

Par l'organisme soutenu par Emploi-Québec

ÉVALUATION DES BESOINS

Adaptation constante en fonction des besoins des participants et des employeurs

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Essentiels à la réussite du projet.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Essentielles à la réussite du projet

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Il est nécessaire que le projet puisse compter sur une ressource stable connaissant bien les participants et suffisamment expérimentée pour gérer les diverses situations qui sont susceptibles de se produire.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

La majorité des candidats donnent de leurs nouvelles et nous informent des changements dans leur vie longtemps après la fin de leur participation au projet.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Compte tenu des problèmes personnels généralement importants de cette clientèle, il serait souhaitable de former des groupes comptant environ 10 personnes.

Ce programme exige beaucoup d'encadrement et d'accompagnement.

COMMENTAIRES

Il est primordial de poursuivre ce programme afin que la clientèle puisse mener son projet à terme et obtenir une carte de compétences. Souvent, c'est la seule fois que le client s'implique dans une démarche structurée et termine une formation.

Le taux de satisfaction des participants se situe au-delà de nos espérances.

– Fiche 14 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Lanaudière

NOM DE L'ORGANISME

L'Annexe à Roland, plateau d'expérimentation de travail

638, boulevard Base-du-Roc

Joliette (Québec) J6E 5P7

Téléphone : 450 756-2999

MESURE

Projet de préparation à l'emploi

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes exclus âgés de 16 à 30 ans en situation d'employabilité très précaire

NOMBRE DE PARTICIPANTS

De 20 à 22 jeunes par année

COÛTS

189 635 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Jeunes ayant des difficultés personnelles et sociales importantes, soit des déficits d'attention, des habitudes de consommation (drogues et alcool), très peu scolarisés (primaire et cheminement particulier) ou ayant des casiers judiciaires actifs. Quant à leurs capacités à s'exprimer, à travailler en équipe, à respecter un contexte d'autorité même léger, ces jeunes sont à fleur de peau et très vulnérables. L'impulsivité est trop souvent leur réponse à une situation anxiogène.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Dans un contexte de travail simple et global, mais concret, le projet de L'Annexe à Roland veut d'abord permettre à des jeunes exclus en situation d'employabilité très précaire de développer des attitudes et des aptitudes sociales et professionnelles en vue de leur intégration éventuelle au marché du travail.

Nous voulons leur apprendre à travailler, c'est-à-dire à s'appliquer dans ce qu'ils font, à être attentifs à des consignes et responsables face aux tâches à réaliser, à collaborer avec d'autres, à se lever à temps pour arriver à l'heure, en bonne forme physique et morale.

Les objectifs à atteindre avec les jeunes sont de l'ordre du savoir-être avant tout. Par le soutien et l'encadrement, les participants ont l'occasion de développer :

- des attitudes de base (ponctualité, assiduité, propreté, respect des consignes, politesse, etc.);
- une plus grande estime de soi;
- une meilleure connaissance de leurs capacités et de leur potentiel;
- l'amélioration de divers aspects de leur vie (financier, social, professionnel);

- une sensibilisation à la force positive d'être en groupe;
- l'acquisition de notions de base en matière de cuisine et d'entretien.

Les acquisitions de l'ordre du savoir et du savoir-faire ne constituent pas une fin en soi. Nous ne visons pas à faire de ces jeunes des préposés à l'entretien ou des aides-cuisiniers, mais plutôt à ce qu'ils utilisent ce type d'activité pour acquérir un bagage d'expérience intéressante. C'est par l'expérimentation qu'ils pourront se développer, vivre des réussites, apprendre de leurs erreurs, comprendre le pourquoi des choses à faire, etc. Sans sombrer dans l'efficacité, l'efficacé, la productivité et la compétitivité, nous nous attendons à ce que les jeunes aient un certain rendement. Certaines caractéristiques, comme la quantité, la qualité, le rythme, la séquence de tâches et la sécurité, sont explorées avec eux.

Les jeunes mettent en application les connaissances acquises tout en constatant l'importance d'améliorer leurs attitudes et leurs aptitudes, qui ont souvent été à l'origine des difficultés qu'ils ont eues à conserver un emploi.

En dernier lieu, nous visons l'autonomie et la responsabilisation des jeunes. Au moyen des différentes activités qu'ils ont à réaliser sur le plateau de travail, nous misons sur la fidélité aux engagements pris, le respect des autres, la résolution de problèmes, l'acceptation des critiques, etc.

L'expérience des dernières années nous indique que ces jeunes sont intéressés à participer à des activités pratiques. Il est important que nous puissions faire le lien entre ce que le marché du travail leur demande et exige d'eux afin qu'ils puissent prétendre à un emploi décent et de qualité, malgré leurs difficultés d'apprentissage actuelles.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

RENCONTRE D'ÉQUIPE

La rencontre, en plus d'être un lieu de planification et d'évaluation, vise l'expérimentation d'aptitudes permettant de bien évoluer en équipe, telles que l'écoute, la communication verbale, la prise de décision, le respect des collègues, la négociation, le règlement de conflits, etc.

Elle est également l'occasion de maintenir la motivation des jeunes face à leur engagement. Plusieurs activités de connaissance de soi sont à l'ordre du jour pour leur permettre de mieux se connaître et de reconnaître les forces qui leur sont propres.

RENCONTRE INDIVIDUELLE

Chacun des participants se fixe des objectifs à atteindre concernant son intégration au projet de l'Annexe (comportements et habiletés à développer), sa vie personnelle (toxicomanie, santé, budget, logement, famille) et son intégration future au marché du travail (études, démarches de recherche d'emploi). Chaque semaine, avec l'aide de l'intervenant jeunesse, le jeune établit un plan d'action en fonction d'objectifs et de moyens réalistes. De nouveaux objectifs et moyens sont déterminés au fur et à mesure que le participant accumule des acquis. Cette rencontre est également une occasion d'évaluer sa participation et son engagement au plateau.

DÉMARCHES PERSONNELLES INDIVIDUELLES

Par les liens significatifs qu'ils établissent avec l'intervenant jeunesse, les jeunes sont à même de déterminer avec lui les situations qui nécessitent une intervention spécialisée. Pour les aider à régler leurs problèmes psychosociaux, les jeunes sont dirigés vers les ressources appropriées à leurs besoins.

Selon les cas particuliers à chaque groupe de participants, des consultations supplémentaires peuvent s'ajouter. Notre souci est de demeurer à leur écoute et ainsi d'augmenter au maximum leur chance d'intégrer le marché du travail ou de retourner aux études.

ATELIERS DE DÉVELOPPEMENT

Avec l'expérience auprès de la clientèle, nous avons constaté certains besoins de base dont l'acquisition de connaissances répondant à l'ensemble des participants visés par le projet.

BUDGET

Contenu : Cet atelier vise à ce que le jeune élabore un budget réaliste tenant compte de sa situation actuelle, apprenne à faire un budget, reçoive de l'information sur ses droits et ses recours, examine sa situation d'endettement, s'il y a lieu, et les actions à faire.

Durée : 3 heures en groupe

NORMES DU TRAVAIL

Contenu : Cet atelier, sous la forme de jeux, vise à sensibiliser les jeunes à leurs droits et obligations en tant qu'éventuels travailleurs (normes, assurance-emploi, assurance-accident). Il est offert par l'équipe de l'Annexe suivant la trousse fournie par la Commission des normes du travail.

Durée : 3 h 30 heures en groupe

MENTORAT POUR LES ÉTUDES

Une enseignante bénévole soutient, à raison de 3 heures par semaine, les participants dans leurs apprentissages scolaires selon leurs besoins. Il peut s'agir de cours de français, d'anglais ou de mathématiques.

STAGES CIBLÉS EN MILIEU DE TRAVAIL

Les participants, à raison de deux à trois jours, peuvent vivre concrètement la réalité d'un emploi lié à leurs orientations professionnelles. Ces expériences leur permettent de valider leur choix et d'approprier certains milieux de travail.

ACTIVITÉ SPÉCIALE

Une sortie de groupe est prévue pendant le projet afin que les jeunes puissent se découvrir eux-mêmes et en relation avec d'autres, dans un contexte autre que les activités quotidiennes. Ils relatent ensuite leurs observations en rencontre individuelle ou en groupe.

SOUPER « RETROUVAILLES »

Cette activité permet d'entretenir le lien d'appartenance, très souvent significatif, des jeunes ayant déjà été inscrits au projet et ceux qui sont encore en apprentissage. C'est un heureux prétexte pour échanger sur les démarches actuelles des premiers et sur leurs espoirs respectifs et ainsi, de stimuler les seconds à concrétiser davantage leur cheminement vers un emploi.

CONFÉRENCE DE PRESSE

Les participants travaillent avec l'équipe à la conception et à la réalisation d'une conférence de presse à la fin de chaque projet. Ils y prennent également la parole, soit en direct, soit sur vidéo. Ils sont réellement partie prenante de la conférence de presse.

Pour plusieurs d'entre eux, c'est une première occasion de côtoyer le monde de la presse et comme cet événement souligne la fin d'un stage auquel ils ont participé, cela prend une grande dimension dans leur vie. Certains écrivent et lisent un texte relatant leur implication à l'Annexe.

BASE INFORMATIQUE ET INITIATION À INTERNET

Ces ateliers permettent aux participants d'acquérir des notions de base se rattachant à l'utilisation de l'informatique. Ces acquisitions minimales seront un atout non négligeable dans leurs démarches éventuelles d'intégration au marché du travail et de recherche d'emploi.

SERVICES DE LA COMMISSION SCOLAIRE DES SAMARES

Nous avons un contact privilégié avec les services professionnels de la Commission scolaire Des Samares pour informer les participants sur les critères d'admission au diplôme d'études professionnelles ou autre. Nous allons aussi visiter différents lieux de formation professionnelle avec les jeunes.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

PROCESSUS D'ÉVALUATION CONTINUE AVEC LES JEUNES

Les premières semaines visent à permettre aux jeunes de s'intégrer dans un milieu de travail. Cette étape, en plus de mesurer leur intérêt réel, est aussi une période d'engagement. Chaque jeune signe un contrat confirmant sa démarche sur le plateau de travail.

L'intervenant jeunesse assure ensuite le suivi individuel de chacun d'eux.

Quotidiennement, pendant l'exécution de ses tâches et lors des rencontres individuelles, le jeune évalue ses acquis et la réalisation de ses engagements aux activités de l'Annexe et dans ses démarches personnelles avec l'intervenant jeunesse. Chaque jeune dresse également un plan d'action indiquant des objectifs et des moyens pour les atteindre, puis évalue chaque semaine la réalisation de ces moyens avec l'intervenant.

L'équipe de cuisiniers et de bénévoles est aussi à même de donner une appréciation du cheminement parcouru. Ces collaborateurs sont donc partie prenante dans l'évaluation de chacun des jeunes. Le cuisinier bénévole y investit en moyenne une quinzaine d'heures par semaine.

Les rencontres d'équipe sont aussi un lieu d'évaluation par les pairs. Par des discussions et des exercices en groupe, les jeunes ont l'occasion de recevoir et de donner de la rétroaction sur les acquis, le climat de travail et l'équipe.

Nous ne nous attendons pas à ce que tous les jeunes, au sortir de la rue, s'embarquent dans une expérience d'apprentissage et se dirigent vers l'un ou l'autre des services offerts par L'Annexe. Mais nous croyons que, si nous pouvons leur offrir une première expérience de travail qui se passe dans un climat propice à leur développement, plusieurs d'entre eux intégreront plus facilement le marché du travail ou feront un retour à l'école par la suite.

Nous savons, grâce aux résultats constatés au cours des dernières années, que si l'on permet aux jeunes de vivre des expériences concrètes en milieu de travail, quelle que soit l'issue de leur démarche, ils en sortiront avec une meilleure structure personnelle face au marché de l'emploi ou à un retour à l'école, plus d'estime d'eux-mêmes, une meilleure vision de ce dont ils sont capables et probablement une motivation à chercher un champ d'action où ils peuvent se sentir utiles.

Pour nous, les données statistiques sont peu importantes. Nous choisissons de travailler avec une clientèle très éloignée du marché du travail et notre objectif est de faire découvrir à ces jeunes une issue à la passivité et de les mettre en mode d'action et d'éveil à un mieux-être possible où ils seront l'acteur de leur réussite. Nous osons croire que pour plusieurs d'entre eux, nous aurons été une brèche dans le cercle vicieux de la sécurité du revenu.

CONDITIONS GAGNANTES

Le projet de L'Annexe est né en 1998 d'une action concertée d'organismes comme le Centre local de services communautaires, l'Association des jeunes de la rue de Joliette, le Carrefour jeunesse-emploi D'Autray-Joliette, le Centre résidentiel communautaire de Lanaudière et la Maison d'Hébergement Jeunesse Roland-Gauvreau.

Depuis son incorporation en 2003, ce comité compose le conseil d'administration de L'Annexe.

Le partenariat financier du Centre local d'emploi (CLE) de Joliette et de Ressources humaines et Développement des compétences Canada est un atout important et essentiel pour la réalisation d'un projet comme celui de L'Annexe à Roland. Les sommes versées par le CLE couvrent les frais de fonctionnement (taxes, assurances, électricité, salaires des travailleurs, déplacements). Quant à Ressources humaines et Développement social Canada, son aide va directement aux jeunes sous la forme d'une allocation versée hebdomadairement pendant la durée du projet, soit 24 semaines.

Un autre élément favorisant la réussite de notre projet, c'est l'implication de la ressource dans sa communauté et la concertation établie avec le milieu, laquelle fait en sorte que les jeunes participants peuvent bénéficier de services psychosociaux et autres de manière privilégiée. Nos contacts personnalisés leur permettent d'y avoir accès sans attente et ainsi, de recevoir un service rapide.

Le recrutement des jeunes est facilité du fait qu'ils reçoivent une compensation financière de 220 \$ par semaine tout au long de leur participation au projet.

Le suivi de six mois que nous offrons aux jeunes après la fin du projet permet de consolider leurs acquis et d'atténuer les périodes d'attente qui leur causent souvent beaucoup d'angoisse et de découragement. De plus, nous organisons pour chaque groupe un souper de retrouvailles où les participants au projet en cours reçoivent les ex-participants des groupes antérieurs. Ils sont alors de 15 à 20 ex-participants, représentant l'ensemble des 11 groupes, qui se retrouvent pour échanger autour d'un bon repas, alors que l'animation réchauffe l'atmosphère.

De plus, comme nous avons le privilège de côtoyer ces jeunes quotidiennement pendant une longue période temps, qu'ils sont invités à se joindre aux activités conjointes de la Maison d'Hébergement et de L'Annexe (épluchette de maïs, souper de Noël, cabane à sucre, etc.), ils développent un sentiment d'appartenance à la ressource. Un réseau d'entraide se crée autour de ces jeunes, trop souvent isolés.

L'expérience du projet de L'Annexe à Roland au cours des dernières années a démontré que le fait, pour ces jeunes, de se retrouver dans l'encadrement de la Maison et de L'Annexe et de pouvoir y effectuer leur transition « en douceur » vers la vie active constitue un élément de soutien et de motivation extraordinaire. Le passage vers le travail constitue souvent un enjeu insurmontable quand ils sont seuls pour l'affronter.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

L'entente financière avec nos deux bailleurs de fonds se fait sur une base annuelle et non récurrente. Nous sommes toujours à la merci des priorités gouvernementales et des normes qui les régissent. L'instabilité et la fragilité financières créent une insécurité quant à la pérennité du projet et suscitent un sentiment d'inquiétude constante chez les membres de l'équipe.

– Fiche 15 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Outaouais

NOM DE L'ORGANISME

Service Intégration Travail Outaouais (SITO)

SITO-ADO

4, boulevard Taschereau

Gatineau (Québec) J8V 2V5

Téléphone : 819 776-2260

MESURE

Programme Connexion-Emploi offert par Service Canada

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes immigrantes de 16 à 30 ans, n'ayant pas terminé leurs études secondaires, sans emploi et n'ayant pas droit à l'aide sociale

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Groupes de 10 participants. Le SITO en est à la troisième année de ce programme.

COÛTS

98 238 \$ par groupe. La plus grande partie de ce budget est consacrée à une allocation hebdomadaire aux participants et à une subvention salariale aux employeurs pendant la période de stage.

2 - DESCRIPTION

Le Service Intégration Travail Outaouais (SITO) existe depuis 1995. Il a pour mission l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise par leur insertion en emploi. Il accueille plus de 300 personnes immigrantes par année et a un taux de placement en emploi et de retour aux études de plus de 60 %. Le SITO travaille en étroite collaboration avec Emploi-Québec, le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration (MCCI) la Conférence régionale des élus de l'Outaouais (CRÉ-O), la Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais, la Commission scolaire des Draveurs, les organismes spécialisés en main-d'œuvre et les organismes d'appui aux personnes immigrantes.

Le SITO offre un service d'aide à l'emploi, un programme de préparation à l'emploi, un programme d'immersion professionnelle et un service d'accès à Internet à la communauté immigrante. Il a aussi mis en œuvre au cours des deux dernières années un programme de régionalisation (subventionné par le CRÉ-O et le MCCI), en partenariat avec des organismes de Montréal.

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les clients du SITO sont les immigrants, nouveaux arrivants ou déjà établis, qui cherchent un emploi. C'est une clientèle spécifique qui, dans sa recherche d'emploi, rencontre des difficultés particulières dues tant à des facteurs structurels que personnels. À ceux qui sont plus proches du marché du travail, le SITO offre le Service d'aide à l'emploi (SAE) et à ceux

qui en sont éloignés, il propose deux programmes adaptés à leur situation, soit le Programme de formation préparatoire à l'emploi (PFPE) et SITO-ADO.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

SITO-ADO vise un taux de placement en emploi ou de retour aux études de 70 %, soit de sept personnes par groupe de dix :

- cinq placements en emploi;
- deux retours aux études.

LA CLIENTÈLE

Plusieurs jeunes immigrants arrivent au Canada sans avoir terminé leurs études secondaires ou font partie du lot des décrochés du système scolaire. D'autres encore ont obtenu leur diplôme d'études secondaires dans leur pays d'origine, mais celui-ci n'est pas reconnu au Québec. Ces jeunes font également face à un manque d'expérience canadienne.

SITO-ADO se distingue des autres projets du SITO par la clientèle visée. Alors que le Programme de formation préparatoire à l'emploi et le Service d'aide à l'emploi visent en priorité une clientèle bénéficiaire de l'assistance-emploi et de l'assurance-emploi, SITO-ADO est conçu pour aider des jeunes qui n'ont pas un diplôme d'études secondaires. Aucun autre programme du SITO ne vise cette clientèle. De plus, aucun autre organisme d'employabilité de la région n'est en mesure de répondre à la nature de ses besoins spécifiques.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

FACTEURS

Quatre facteurs importants influencent la démarche de préparation à l'emploi. Le fait que les participants soient des (1) personnes immigrantes (2) jeunes et (3) provenant de différentes cultures exige une approche tenant compte de leurs besoins individuels tout en favorisant leur sens des responsabilités et le développement d'une plus grande autonomie. Le fait également que le programme soit (4) terminal, en ce sens qu'il vise en priorité l'obtention d'un emploi, milite en faveur d'un processus d'apprentissage de type résolution de problèmes calqué sur le monde du travail (*learning by doing*). Enfin, un autre facteur non négligeable est le style d'apprentissage plutôt empirique propre aux participants. Ceux-ci sont plus à l'aise dans l'expérience concrète et dans l'expérimentation active, par opposition à l'abstrait, au livresque et à la théorie; c'est sans doute d'ailleurs pour cette raison qu'ils ont décroché du système scolaire habituel.

AGENCE VIRTUELLE

Au cours des semaines précédant les stages, les participants ont à travailler dans l'esprit d'une agence de placement dont le but premier est de trouver un lieu de stage et éventuellement un emploi pour chacun d'eux. Toutes les activités, réalisées dans un contexte de gestion de projets, servent à permettre au groupe et à chacun des participants d'explorer, de découvrir, de développer ou d'acquérir les compétences génériques.

ENTRAIDE ET IMPLICATION

Dans ce contexte, les participants travaillent en équipe, s'entraident, rédigent des documents, utilisent les logiciels courants, font de la recherche sur Internet, repèrent les ressources aptes à les aider (invités, spécialistes, types d'ateliers), organisent des sessions de travail et des réunions de suivi, évaluent les résultats, etc. Le groupe est responsable de trouver, pour chaque participant, un stage de huit semaines suivant la période de formation. Avec

l'appui soutenu du SITO et d'intervenants extérieurs, les jeunes effectuent les démarches nécessaires pour arriver à cette fin. Au cours des 13 semaines de formation, toutes les activités sont conçues en fonction de l'acquisition et du développement de ces compétences génériques dans un contexte de recherche de stage et d'emploi.

PLAN D'INTERVENTION

Au début du processus, les conseillers en emploi du SAE évaluent les besoins des clients par rapport aux sept compétences génériques retenues et établissent un plan d'intervention individuel. Ce plan, qui permet d'aider le candidat à mieux se situer par rapport aux compétences génériques et au marché du travail, oriente sa démarche.

En raison de cette approche, le SITO et ses partenaires considèrent primordiale la participation des jeunes aux activités d'encadrement et au processus d'acquisition des compétences, ainsi que leur implication dans le marché du travail et dans la gestion du temps.

ENCADREMENT

Dans le même ordre d'idées, les candidats admis sont soumis à des mesures d'encadrement strictes. Il n'est pas ici question de contrôle, mais bien de la mise en place de mécanismes qui leur permettent de suivre leur propre cheminement, de le documenter et de bien comprendre et d'anticiper les conséquences de leurs choix. Par exemple, un candidat doit gérer sa semaine de travail du point de vue de sa productivité, de son engagement, de son attitude et de sa contribution aux efforts du groupe et il participe ainsi à déterminer dans quelle mesure son rendement hebdomadaire justifie l'allocation qu'il reçoit. Cet encadrement se rattache étroitement à au moins deux des sept aptitudes génériques.

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Les sept compétences génériques suivantes représentent les attitudes et les comportements que chacun des participants doit développer au cours de la formation. Elles forment leur profil d'employabilité à la fin du programme. Ainsi, à la fin des 805 heures de formation, le participant doit démontrer qu'il maîtrise les compétences génériques suivantes :

- communiquer en fonction de l'auditoire;
- interagir avec les autres de manière à favoriser l'atteinte d'objectifs communs;
- gérer son temps et les autres ressources nécessaires à l'accomplissement d'une tâche de façon efficace;
- assumer ses faits et gestes;
- utiliser des stratégies de recherche d'emploi efficaces;
- utiliser les technologies de l'information et autres techniques nécessaires à l'accomplissement d'une tâche;
- démontrer une connaissance fonctionnelle de l'anglais.

Ces compétences génériques sont les mêmes pour les participants de SITO-ADO et du PFPE. Par ailleurs, la nature et l'intensité des activités varient.

RESSOURCES HUMAINES

Pour mener à bien ce programme, le SITO et ses partenaires comptent sur une chargée de projet, une employée de soutien à temps partiel, les conseillers du SITO, des contractuels et, sur une base ponctuelle, des intervenants externes bénévoles.

Les conseillers en emploi assurent le dépistage et l'orientation des participants avant, pendant et après les stages et, le cas échéant, animent des ateliers, servent de personnes-ressources à l'occasion et évaluent le degré d'atteinte des compétences.

RESSOURCES MATÉRIELLES

Le SITO met à la disposition des participants une salle de formation en informatique comptant 14 ordinateurs, deux imprimantes, un photocopieur, un télécopieur et plusieurs téléphones. Grâce au Programme d'Accès communautaire (PAC) d'Industrie Canada, six ordinateurs, un numériseur d'images et une imprimante sont également disponibles durant les heures d'ouverture du SITO, les mercredis soir et les samedis avant-midi. Une salle de conférence est aussi disponible pour les ateliers et les activités de groupe.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

SITO-ADO vise un taux de placement en emploi ou de retour aux études de 70 %, soit sept personnes par groupe de 10, réparties ainsi : cinq placements en emploi et deux retours aux études.

Le programme SITO-ADO, créé en novembre 2003, puis repris en 2004-2005 et en 2005-2006, a donné des résultats qui surpassent les attentes. Il répond à un besoin tangible chez une catégorie spécifique de participants du Service d'aide à l'emploi (SAE), soit les jeunes de moins de 30 ans ayant une faible scolarité, peu d'expérience professionnelle et présentant des difficultés d'intégration au marché du travail.

Des 10 jeunes qui ont terminé le programme en 2006, sept sont en emploi, deux ont décidé de retourner aux études tout en occupant des postes à temps partiel et un autre est en démarche d'emploi. Tous ont acquis, en plus des compétences génériques, une plus grande confiance en eux, une grande motivation et le désir de prendre leur vie en mains.

CONDITIONS GAGNANTES

Ce qui permet la réussite du programme, c'est l'approche de type expérientiel, axée sur les résultats et répondant aux principes de la pédagogie de la transformation.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Le financement demeure toujours incertain. Service Canada ne peut jamais assurer qu'il sera en mesure de le continuer étant donné les contraintes imposées par le règlement M-30 qui ne permet pas aux organismes financés à plus de 50 % par le gouvernement provincial d'aller chercher du soutien fédéral. Si M-30 devait être remis en vigueur, il faudrait que le Québec se dote d'un programme similaire. Le besoin est grand et il s'accroîtra dans les prochaines années. Or, l'approche du SITO permet un taux de réussite qui dépasse 85 %, ce qui est exceptionnel.

COMMENTAIRES

SITO-ADO a atteint sa vitesse de croisière. L'organisme a développé une grande expertise avec le type de clientèle visée par ce programme. Il faudrait trouver une façon d'assurer la pérennité d'un tel programme et sa mise en œuvre ailleurs au Québec.

– Fiche 16 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Estrie

NOM DE L'ORGANISME

Centre d'Orientation et de Recherche Emploi de l'Estrie
65, rue Meadow
Sherbrooke (Québec) J1H 6N2
Téléphone : 819 822-3226

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE) (Synchro)

CLIENTÈLE VISÉE

Les clients sont des prestataires de l'assistance-emploi éloignés du marché du travail, qui présentent des difficultés multiples et nécessitent un soutien et un encadrement soutenus pour leur mise en mouvement, la résolution de leurs problèmes et le développement de compétences personnelles.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quinze

COÛTS

110 000 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Le projet Synchro s'adresse à des personnes qui sont prestataires de l'assistance-emploi depuis au moins six mois, aptes au travail et sans contraintes (selon la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale).

Plus spécifiquement, le programme vise une clientèle en situation d'exclusion professionnelle et sociale, qui vit pauvreté, isolement et marginalisation. Elle fait face, d'une part, aux préjugés sociaux véhiculés à son égard et, d'autre part, à une multitude d'échecs découlant de tentatives d'insertion l'ayant entraînée dans un processus de désengagement. Cette situation provoque plusieurs difficultés dans le passage à l'action en raison du peu de confiance qu'elle a en elle, de même qu'en son entourage ou dans les institutions.

Cette clientèle peut également présenter des problèmes de santé mentale ou physique et entretient des attitudes et des comportements nuisant à la réalisation de projets. Par exemple, certaines de ces personnes démontrent des comportements agressifs, alors que d'autres adoptent une attitude de victime, percevant davantage les obstacles à leurs projets que leur pouvoir et leur responsabilité dans leur réussite. En outre, plusieurs d'entre elles se retrouvent dans une situation de désorganisation personnelle et familiale. Enfin, d'autres facteurs concomitants viennent complexifier leur cas, dont des problèmes de toxicomanie, de violence conjugale ou de compréhension intellectuelle.

Depuis 2002, 56 participants ont eu recours aux services du projet Synchro. Nous y trouvons presque autant d'hommes (46 %) que de femmes (54 %) et la majorité (54 %) ont 46 ans

ou plus. Près de 67 % de ces personnes ne possèdent pas de spécialisation professionnelle et détiennent seulement un diplôme d'études secondaires, alors que 44 % d'entre elles sont sans diplôme. Notons également que 42 % des clients ont moins de cinq ans d'expérience sur le marché du travail et que le dernier emploi de plus de la moitié d'entre eux (55 %) a duré moins de un an. Ce profil démontre donc la faible scolarité et le peu d'expérience professionnelle des participants.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le projet Synchro vise à « favoriser la synchronisation de l'individu et de son environnement en adoptant une perspective et des façons de faire différentes » (Savard, 2002, p. 46). Par une intervention bio-psycho-socio-vocationnelle intégrée, il a pour objectif de « *stimuler et favoriser chez les participantes et participants l'intérêt et la capacité de s'engager dans des projets par lesquels ils assument une interaction satisfaisante pour eux et l'environnement* » (op. cit., p. 46).

Le projet Synchro cherche à diminuer la détresse psychologique et à développer un soutien social plus adéquat. Il devient une occasion de recréer le lien entre la société et les individus exclus, tout en soutenant l'amélioration durable de la qualité de vie individuelle et collective des participants, en renforçant leur estime de soi et en augmentant le degré de contrôle qu'ils perçoivent.

Ce projet a été réalisé en collaboration avec l'Université de Sherbrooke, dans le cadre d'une recherche financée par Emploi-Québec.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

L'intervention est une démarche de groupe d'une durée de 20 semaines, à raison de 22,5 heures par semaines en groupe et d'une heure de rencontre individuelle. Les participants sont amenés à se mettre en action dans des projets concrets visant l'amélioration de leur santé physique et psychologique, le développement de leur réseau et de leurs ressources ainsi que des habiletés d'insertion socioprofessionnelle. À la fin du programme, les intervenants rencontrent l'agent d'aide à l'emploi du client pour déterminer quelles activités d'Emploi-Québec pourraient être incluses dans le plan d'action de celui-ci. L'accompagnement se poursuit durant un an après l'activité, à raison d'une rencontre de groupe et de deux rencontres individuelles par mois.

Les intentions d'intervention se classent dans cinq grandes catégories, soit comprendre, déployer, projeter, agir et réseauter. Ainsi, les participants sont amenés à mieux se comprendre et à saisir leur relation avec leur environnement. Ils sont également invités à déployer leurs savoirs et leurs ressources, et ce, sous le regard des autres. Le programme les amène à se projeter dans un avenir immédiat et à plus long terme, en fonction de leurs ressources et de leurs contraintes.

Par ailleurs, les principes d'intervention majeurs retenus par le projet sont la reconnaissance des ressources de l'individu, la reconstruction de l'estime de soi et l'amélioration du pouvoir d'agir. La créativité permet quant à elle d'être à l'affût de nouvelles manières de faire afin d'éviter la répétition de solutions n'ayant pas donné les résultats escomptés. L'action, pour sa part, favorise la recherche d'expériences porteuses de réussite, ce qui permet la réparation de l'estime personnelle et la revalorisation, tout en favorisant une meilleure compréhension de soi par la réflexion qui en résulte. En outre, l'accompagnement des intervenants permet de recréer le lien avec les individus exclus et a pour objectif de les ame-

ner à une plus grande autonomie et à l'autodétermination. Enfin, l'entraide vise une réappartenance à la société, ce qui se voit d'abord entre les membres du groupe et ensuite, à l'extérieur de celui-ci.

LIEN AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Puisque les participants du projet Synchro sont en situation d'exclusion professionnelle et sociale, l'intervention met plus particulièrement l'accent sur l'importance de recréer un lien significatif avec leur environnement. L'établissement d'une alliance entre les clients et les intervenants est au cœur du projet. Elle permet d'établir un climat de confiance nécessaire à la prise de risques par les participants, qui souhaitent se donner de nouveaux projets pour améliorer leur qualité de vie. Grâce à cette alliance, les clients sont amenés à découvrir de nouvelles manières de faire et de penser leur permettant de modifier des comportements ou des croyances.

Les participants sont invités à découvrir les ressources de leur milieu, ce qui leur permet de les mobiliser et donc de passer à l'action. En aidant autrui ou en ayant recours aux services d'organismes, ils découvrent de nouvelles façons de communiquer avec les autres tout en constatant leurs propres ressources internes. Par exemple, le fait de faire du bénévolat les incite à adopter de nouvelles attitudes et leur permet de découvrir leurs forces, ce qui sera ensuite transférable à des projets professionnels.

Enfin, le profil des clients démontre qu'ils ont accumulé plusieurs échecs, autant sur le plan personnel que professionnel. Ils ont donc besoin de reconstruire leur estime de soi pour envisager un retour au travail. Le projet Synchro mise sur l'apprentissage par l'action, ce qui permet aux participants de vivre des réussites et de découvrir leurs ressources et leurs qualités. Le programme vise à stimuler de *petits* projets porteurs d'espoir et de réussite pour développer la confiance des clients et leur sentiment d'avoir du pouvoir sur leur situation, pour les mener graduellement vers des défis plus importants dans la sphère professionnelle.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Ateliers de groupe et orientation individuelle, coanimation, intervention globale et souple, adaptée aux besoins des individus, permettant de respecter le rythme de chacun. Mise en réseau des individus avec les ressources de la communauté.

L'originalité de la démarche réside en partie dans le travail concerté (intervenant, participant et agent d'aide à l'emploi), bien avant la fin de l'activité, afin de préparer l'après-Synchro. Cela assure un continuum de services intégrés.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Le degré de difficulté relié à la complexité et à la variété des problèmes rencontrés demande un haut niveau de compétences. Le recours à une équipe multidisciplinaire est souhaitable. L'adaptation quotidienne du programme aux besoins et aux difficultés des participants demande polyvalence et flexibilité de la part de l'équipe d'intervention.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

Nous avons observé que la participation à Synchro favorise un passage à l'action qui permet de briser l'isolement des clients, d'augmenter leur confiance en soi, d'améliorer leur connaissance de soi (forces et limites), d'adopter de saines habitudes de vie et de développer des habiletés sociales plus adaptées. Le programme vise également l'établissement de projets professionnels : bilan des compétences, démarche d'orientation, exploration profession-

nelle et recherche d'emploi sont autant d'éléments mis de l'avant au cours de la participation à Synchro.

Le rapport de recherche de l'Université de Sherbrooke atteste des résultats de la participation au projet.

Résultats positifs au regard des éléments suivants :

- estime de soi;
- optimisme;
- perception de contrôle;
- santé;
- recherche de soutien social;
- disponibilité perçue du soutien social.

Diminution significative des facteurs suivants :

- dépression;
- détresse psychologique;
- anxiété situationnelle;
- anxiété;
- perception des obstacles;
- symptômes de somatisation, d'obsession-compulsion, de sensibilités interpersonnelles, de dépression, d'anxiété phobique et de l'échelle psychotique.

Par conséquent, le projet a un effet bénéfique sur la santé psychologique et physique des participants de même que sur l'établissement de relations interpersonnelles saines tout en favorisant le passage à l'action dans des projets vocationnels.

DONNÉES STATISTIQUES

Groupe	2002-2003	2003-2004	2004-2005
En emploi	2	1	3
Interruption pour motif personnel	1	1	1
Aux études	2		3
Autre mesure d'Emploi-Québec			3
Autre démarche personnelle (psychosociale ou de santé)	5	1	8
En recherche d'emploi	6	3	3

Seules des raisons de santé ou d'organisation de vie ont été évoquées pour expliquer les quelques abandons.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Formation de 20 semaines à raison de 22 h 30 par semaine.

APPROCHE

- Activités de groupe et rencontres individuelles hebdomadaires.
- Partenaires impliqués : Emploi-Québec, Université de Sherbrooke, organismes communautaires, centres de formation, employeurs (visites de milieux) et professionnels (conférence, consultation).

ACTIVITÉS

Le contenu du service est variable en fonction des besoins des participants. Les thèmes sont abordés dans le cadre d'ateliers, de discussion de groupe, d'autopositionnement et de projets individuels ou de groupe conçus et mis en place par les participants. Ces projets vont de l'organisation de visites de musées au bénévolat. Voici quelques exemples de thèmes abordés :

- *biologique* : activité physique, sommeil, alimentation, toxicomanie;
- *psychologique* : stress, estime de soi, motivation, gestion des émotions;
- *social* : relations interpersonnelles, affirmation de soi, résolution de conflits;
- *vocationnel* : entrevue d'information, réseau de contacts, visites d'établissements scolaires et d'entreprises, marché du travail.

RECRUTEMENT

Des visites dans des organismes, des rencontres de clients dans les locaux des centres locaux d'emploi (CLE) de même que les recommandations des agents d'emploi permettent de recruter les clients. Une journée d'accueil et une rencontre individuelle permettent de présenter le projet Synchro aux clients et de s'assurer de leur participation volontaire.

ÉVALUATION DES BESOINS

La première semaine du groupe est constituée d'ateliers permettant de cerner les besoins des participants, ce qui servira à l'établissement des semaines suivantes et à l'amorce des projets individuels et de groupe.

SUIVI

Rencontre d'arrimage avec l'agent d'aide à l'emploi du CLE un mois avant la fin du programme. Suivi pendant un an à raison d'une rencontre mensuelle de groupe et d'une rencontre individuelle aux deux semaines. Les clients ont également accès au Centre d'information où ils peuvent avoir recours aux services du conseiller en emploi.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Les clients ayant décroché un emploi reçoivent du soutien de la part des intervenants. Certains bénéficient d'un suivi téléphonique alors que d'autres souhaitent poursuivre les rencontres individuelles pour s'assurer de maintenir leurs acquis en cas d'obstacles.

Planification et organisation : Le projet nécessite la planification et l'organisation des activités de recrutement, des visites de groupe dans d'autres lieux et des ateliers offerts aux participants.

ÉVALUATION

L'évaluation se fait en cours de participation, lorsque les clients sont invités à exprimer leur satisfaction et leurs insatisfactions quant aux projets, à l'animation et à la vie de groupe. Une évaluation plus formelle a lieu à la fin des 20 semaines.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Besoins divergents dans le groupe.
- Lourdeur des difficultés et des problèmes de santé mentale, comportements inadéquats, difficulté d'organisation de certains participants.
- Fluctuation de l'alliance avec les participants.
- Passage à l'action parfois retardé.

– Fiche 17 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Laurentides – Centre local d'emploi (CLE) de Mont Laurier

NOM DE L'ORGANISME

Défi-Emploi d'Antoine-Labelle

545, rue du Pont, bureau 1

Mont Laurier (Québec) J9L 2S2

Téléphone : 819 623-5051

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE) – Projet Synchro

CLIENTÈLE VISÉE

Clientèle absente du marché du travail depuis plus de deux ans

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Treize

COÛTS

105 927 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Clientèle absente du marché du travail depuis plus de deux ans qui éprouve des difficultés multiples : faible scolarité, détresse psychologique et faible estime de soi. Elle est également touchée par la dépendance à l'assistance financière de l'État et par l'exclusion sociale.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Dans le cadre de la mesure Projet de préparation à l'emploi (PPE), les objectifs visés étaient liés à une expertise en développement de l'employabilité.

L'entente visait plus particulièrement à offrir des services spécialisés et adaptés à une clientèle chômeuse de longue durée, en vue de son intégration au marché du travail.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Il s'agit d'une formule novatrice d'intervention intégrée bio-psycho-socio-vocationnelle. Elle offrait aux participants l'occasion de développer des compétences et de s'actualiser par la mise en œuvre progressive de projets individuels et collectifs.

Les activités de l'atelier étaient organisées selon la démarche proposée par les chercheurs du secteur de l'orientation professionnelle de l'Université de Sherbrooke et expérimentée par l'organisme. Bien que l'approche adoptée ait été individualisée et personnalisée, les activités se sont déroulées principalement en groupe.

LES ÉTAPES DU PROJET

PHASE 1. RECRUTEMENT ET JOURNÉE D'INFORMATION :

Dès qu'un candidat lui était référé par le CLE, l'organisme communiquait avec lui chaque semaine afin d'établir un lien et de garder le contact, et ce jusqu'à la journée d'information, laquelle visait à faire connaître l'esprit du projet Synchro (phase intensive) et d'amener la personne à s'y inscrire. Cette activité a été répétée trois fois ou plus, afin de recruter 15 participants au projet Synchro. Un suivi des participants après la journée d'information a été fait jusqu'au début de l'étape intensive du programme.

PHASE 2. PROJET SYNCHRO

Ce projet visait à recréer un lien significatif entre les exclus de la société, à contrer le processus de désinsertion et à freiner la dépendance à l'assistance financière de longue durée.

D'une durée de 20 semaines, le programme est principalement axé sur des activités de groupe offertes du lundi au vendredi, à raison de cinq heures par jour. Toutefois, deux après-midi par semaine sont réservées à des rencontres individuelles ou à des activités externes individuelles ou de groupe.

Les participants sont suivis pas à pas tout au long du projet par une intervention engagée qui suscite la réflexion.

Parallèlement à la vie de groupe :

- des rencontres individuelles sont planifiées ou réalisées spontanément lorsque la situation l'exige (suivis de projets, difficultés d'apprentissage, état de crise, détresse psychologique, conflits, etc.);
- des études de cas sont possibles;
- du temps de recherche, de consultation d'experts et d'appropriation de contenus peuvent être organisés lorsque des problèmes particuliers se présentent;
- des contacts avec la communauté sont établis;
- des déplacements sont prévus pour accompagner les participants dans la communauté lors de certaines activités externes ou de projets.

PHASE 3. SUIVI DES PARTICIPANTS POSTPROJET

Comme ce projet s'adressait à une clientèle très démunie et exclue du marché du travail depuis longtemps, il était primordial de lui assurer un suivi personnalisé afin de lui accorder le soutien nécessaire pour compléter le processus entamé pendant les 20 semaines en groupe. Des contacts individuels, téléphoniques ou en personne avec tous les participants étaient donc prévus pendant une période pouvant durer jusqu'à un an, et diminuant progressivement selon les besoins.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'approche d'intervention adaptée permet de travailler avec une clientèle exclue de la société tout en considérant le rapport dynamique des caractéristiques spécifiques de l'environnement et de l'individu afin de freiner le recours au soutien du revenu public.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Le cadre d'intervention (approche et rapport intervenant-client).
- Le lieu physique (Un projet entrepris dès la première semaine a permis de repeindre et d'aménager le local afin qu'il soit plus fonctionnel. Cette activité a également permis aux participants de développer un sentiment d'appartenance à ce lieu physique ainsi que de créer un milieu de vie authentique.)

- Le financement : Chaque participant disposait d'un montant qui lui était réservé pour la réalisation de son propre projet. De plus, des activités autofinancement ont été réalisées par le groupe. Les profits ont permis la réalisation d'un projet collectif.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Dans le cadre de Synchro, les participants devaient réaliser des activités externes suivant chacun des ateliers et se déroulant en dehors du lieu de rencontre du groupe, sans la présence des intervenants. Cette modalité d'intervention visait l'observation, la mise en pratique et l'approfondissement d'éléments soulevés dans l'atelier. Or, ces activités externes n'ont pas eu lieu, car cela demandait une participation à l'extérieur des heures en groupe. Avec toutes les autres modalités d'intervention, les participants ont dû trouver ces activités très exigeantes et ressentir le besoin de décrocher le soir pour revenir en forme le lendemain. Par contre, dans un souci de conserver l'objectif visé par ces sorties externes, l'équipe d'intervention est revenue régulièrement sur les activités antérieures réalisées en groupe et individuellement afin de favoriser la réflexion et la mise en pratique des apprentissages.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

Certains changements ont été constatés chez les participants, tels que changement dans les valeurs, transfert des apprentissages de Synchro vers le quotidien, attitude plus positive, implication accrue dans les projets, davantage de motivation, communication plus appropriée, acquisition de nouvelles méthodes de travail plus efficaces, résolution de problèmes en fonction de la personne et de son environnement, intérêt envers le marché du travail, prise de conscience et remise en question en ce qui a trait au mode de vie, meilleure estime de soi, confiance en soi visible dans la façon de s'exprimer, réseau de contacts élargie (moins d'isolement), intérêt à poursuivre des projets individuels, etc.

DONNÉES STATISTIQUES

Voir le rapport d'expérimentation présenté par l'Université de Sherbrooke en janvier 2004.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Maintenir la durée de la période intensive du projet, c'est-à-dire 20 semaines, puisque, selon l'équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke, un changement sur le plan structural de la personne prend en moyenne 15 semaines. De plus, il faut compter un minimum de cinq semaines afin de favoriser le maintien des changements chez l'individu.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Au début de l'étape intensive, les ateliers touchaient les trois premières dimensions en alternance pour intégrer la dimension vocationnelle dans les semaines suivantes. Lorsque nous avons abordé cet aspect, nous nous sommes rendu compte qu'il suscitait un intérêt mitigé de la part d'un certain nombre de participants. Ceux-ci désiraient explorer davantage les éléments personnels (confiance en soi, estime de soi, prise de conscience par rapport à certains obstacles à l'emploi, etc.) qui nuisaient à leur intégration en emploi avant d'aborder la dimension vocationnelle.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Des activités de groupe (ateliers, projets, café-rencontre, visites dans le milieu, etc.), ont été offertes deux fois par semaine. De plus, chaque participant a eu l'occasion de poursuivre ses démarches individuelles en ayant le soutien d'une intervenante (ex. : rencontres individuelles dans le milieu de son choix, accompagnement vers d'autres ressources, etc.).

AUTRES

- Maintenir la relation avec l'Université.
- Maintenir la participation d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu pour le recrutement des participants.
- Établir un plus grand partenariat avec les organismes et les ressources du milieu.

COMMENTAIRES

Un nombre assez important de personnes doit être rencontré afin de créer un groupe. Ce type de PPE requiert un financement très élevé.

– Fiche 18 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Montréal

NOM DE L'ORGANISME

Intégration Jeunesse du Québec inc.

1212, rue Ontario Est

Montréal (Québec) H2L 1R4

Téléphone : 514 598-7319

MESURE

Mesure de formation (type administratif)

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes inscrites à un centre d'éducation des adultes et envoyées principalement par Emploi-Québec

NOMBRE DE PARTICIPANTS

En priorité, 100 personnes envoyées par Emploi-Québec.

COÛTS

57 509 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Le Centre Gédéon-Ouimet se situe dans le quartier Centre-Sud de Montréal. Il offre de la formation générale aux adultes qui souhaitent terminer leurs études secondaires. Les personnes qui fréquentent ce centre sont pour la plupart des jeunes adultes défavorisés. Les problèmes de cette clientèle sont reliés à une ou à plusieurs des difficultés suivantes :

▪ agressivité;	▪ criminalité;	▪ orientation	▪ problèmes de
▪ attitude de	▪ difficulté avec la	sexuelle;	sommeil;
retrait,	gestion du	▪ perte d'intérêt,	▪ problèmes
d'isolement;	temps;	de motivation;	familiaux;
▪ baisse des	▪ difficultés	▪ problème	▪ problèmes
résultats	relationnelles;	d'attitude;	financiers;
scolaires sans	▪ faible estime de	▪ problème de	▪ prostitution;
raison apparente;	soi;	santé physique et	▪ ressources
▪ consommation	▪ grossesse non	mentale;	alimentaires et
d'alcool et de	planifiée;	▪ problèmes avec	logement;
drogues;	▪ idées suicidaires;	la justice;	▪ taux d'absence
▪ contraintes	▪ itinérance;	▪ problèmes	élevé;
reliées aux	▪ manque de	d'organisation;	▪ victime de
mesures	concentration;	▪ problèmes de	harcèlement
d'Emploi-	▪ manque de	recherche	psychologique et
Québec;	confiance en soi;	d'emploi.	sexuel.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Ce projet s'inscrit dans le cadre du plan d'action de la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, adoptée en 2003. Globalement, les deux volets du projet, soit le suivi et l'accompagnement et les ateliers-conférences, permettent de répondre aux objectifs suivants : augmenter la ténacité dans les apprentissages et la résolution de problèmes, pallier le décrochage scolaire en diminuant le taux d'abandon, favoriser la réalisation des profils de formation et réduire le délai d'obtention d'un diplôme.

Le cadre de référence d'Intégration Jeunesse du Québec pour les activités de suivi et d'accompagnement repose sur les principes de l'andragogie. Notre approche tient compte du fait qu'une grande partie de l'apprentissage de l'adulte est de l'ordre de la transformation plutôt que de la formation seulement. En effet, il s'agit beaucoup plus de la réorganisation de ses idées, valeurs et méthodes que de la simple acquisition de connaissances. Cet apprentissage exige plus d'énergie, car avant de pouvoir intégrer de nouvelles valeurs, la personne doit souvent se débarrasser de ses anciennes conceptions ou habiletés. De plus, l'apprentissage sollicite l'individu sur le plan intellectuel et/ou psychomoteur, mais également dans ses émotions. En effet, les émotions, le stress et l'anxiété accompagnent et influencent l'apprentissage.

Quoique plusieurs recherches démontrent clairement que les pertes d'acuité intellectuelle dues au vieillissement normal n'ont qu'une influence négligeable sur l'apprentissage de l'adulte et que souvent, celui-ci a développé des moyens compensatoires à ces pertes, plusieurs préjugés amènent les gens à avoir peur de ne plus être capable d'apprendre.

Ainsi, le premier volet, soit les activités de suivi et d'accompagnement, permettent d'intervenir afin d'encourager l'individu dans son cheminement personnel et professionnel. Concrètement, chaque personne envoyée par un centre local d'emploi (CLE) rencontre l'intervenante une première fois afin d'établir une relation de confiance et de connaître ses objectifs professionnels. Par la suite, celle qui en ressent le besoin peut rencontrer l'intervenante sur une base volontaire. Quant aux autres étudiants, elles sont envoyées par la direction de l'établissement ou par les enseignants, soit elles viennent consulter d'elles-mêmes. La relation de confiance qui s'établit dans cette démarche permet aux participants :

- d'accroître leur confiance et leur estime de soi;
- de trouver des mécanismes de résolution de problèmes et de prise de décision vis-à-vis diverses difficultés personnelles, telles que la consommation de drogue, d'alcool, des troubles familiaux et des problèmes financiers;
- de surmonter les épreuves et de persévérer dans leur formation;
- d'être soutenus et encadrés pendant leurs périodes de découragement afin de maintenir leur motivation;
- d'acquérir des compétences de base et de développer des attitudes et des comportements propices à la réussite du projet de formation et à l'atteinte de leurs objectifs.

Le second volet, soit la réalisation d'ateliers-conférences, favorise les échanges et permet aux participants :

- d'accroître leur connaissance des ressources du milieu;
- de prendre part à des échanges sociaux;
- d'augmenter leur sentiment de compétences;
- de mieux comprendre les processus de résolution de problèmes.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Le service comporte des rencontres individuelles avec les participants du lundi au vendredi, entre 8 heures et 16 heures. La durée de ces rencontres étant déterminée selon la situation de chacun, elle est donc très variable. Les rencontres sont à caractère confidentiel et volontaire. Il est possible de consulter l'intervenante de deux façons, soit par :

- rencontre sans rendez-vous, les midis et pendant les pauses ou en cas d'urgence;
- rendez-vous pendant les heures de cours. L'élève vient prendre un rendez-vous et remet à l'enseignant un billet indiquant l'heure et la date de sa rencontre avec l'intervenante. Après son rendez-vous, il réintègre son cours avec un billet de justification indiquant l'heure de la fin de la rencontre.

Pour chaque participant qu'elle rencontre, l'intervenante constitue un dossier comportant un plan d'intervention établi en fonction du cas ainsi que des notes relatives au contenu de chaque rencontre.

La façon d'intervenir avec les élèves dépend des problèmes et de l'état psychologique de chacun. Ainsi, les différents types d'interventions suivants ont été utilisés à maintes reprises :

- dédramatisation de la situation;
- technique d'apprentissage;
- intervention sur l'estime de soi et de confiance en soi;
- restructuration cognitive;
- méthode de gestion du stress;
- méthode de résolution de problèmes;
- écoute et soutien;
- élaboration d'un budget;
- collaboration ou renvoi à des organismes externes (services d'urgence, centre local de services communautaires, centre d'hébergement, centre de crise, banques de ressources alimentaires, etc.);
- collaboration avec les employés d'Emploi-Québec;
- collaboration avec la direction du centre Gédéon-Ouimet.

L'intervenante rencontre également les élèves de manière informelle dans les corridors et à la cafétéria de l'école afin de faire des suivis et de renforcer les liens de confiance. Les activités parascolaires favorisent également les contacts avec eux.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Les difficultés de chaque élève étant très variables, l'intervenante doit être en mesure de s'adapter à toutes les situations. Elle doit pouvoir s'adresser à une grande variété d'organismes complémentaires afin de répondre de façon pertinente aux besoins particuliers de chacun. De plus, elle doit à l'occasion pouvoir échanger avec la direction sur certains éléments du plan d'action des élèves.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Les élèves qui utilisent le service ont connu des échecs scolaires, ils vivent souvent de l'insécurité et sont en processus d'insertion professionnelle. Ils sont isolés et manquent de ressources pour comprendre et résoudre les difficultés qui nuisent à leur réussite scolaire. Ainsi, le service de suivi et d'accompagnement leur offre un soutien personnalisé

et confidentiel. De plus, la souplesse, l'expertise de l'intervenante en relation d'aide et sa connaissance des problèmes des jeunes adultes lui permettent d'intervenir efficacement pour répondre aux besoins des élèves.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Par la qualité de la relation de confiance, de l'écoute et du soutien personnalisé, l'intervenante amène l'élève à accroître sa confiance et son estime de soi, à trouver des mécanismes de résolution de problèmes, à surmonter les épreuves et à persévérer dans sa formation, et ce, dans le but d'obtenir de meilleurs résultats. Ainsi, plusieurs élèves décident de poursuivre leur formation malgré les embûches parce qu'ils sont accompagnés dans leurs démarches.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Plusieurs des élèves rencontrés souffrent de problèmes de santé physique et de désordres psychologiques et sont pour la plupart isolés, démunis et sans ressources financières. Lorsqu'ils décident de prendre en main leurs difficultés, ils se retrouvent malheureusement face à un système de santé surchargé et manquant de ressources ou impliquant de longues listes d'attente.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

L'implantation du service de suivi et d'accompagnement était très attendue de la part de la direction, des enseignants et du conseiller en formation (dont le rôle est de rencontrer l'élève pour créer son profil de formation et de le diriger vers un programme postsecondaire). Un sondage des enseignants indique leur très grande satisfaction envers le service. De plus à la fin de chaque atelier-conférence, une évaluation est faite par les élèves, ce qui permet de connaître leur appréciation de l'activité. Ces évaluations révèlent un taux élevé de satisfaction.

DONNÉES STATISTIQUES

Trois rapports d'étape et un rapport final sont rédigés afin de faire un bilan des différentes activités au cours du projet, mais aussi de connaître le profil de la clientèle, ses difficultés, le nombre de rencontres dont les élèves ont bénéficié, le degré de satisfaction des participants à l'égard des ateliers et le portrait des résultats. (Voir annexe.)

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Le projet s'échelonne sur une période de 12 mois et l'intervenante est présente au centre pendant 35 heures par semaine. Le service propose un accompagnement soutenu lorsque nécessaire et se déroule sans interruption afin de répondre adéquatement aux besoins de l'élève.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

L'orientation se fait sur une base individuelle et les ateliers-conférences sont offerts en groupe. Depuis le début de l'implantation du projet au centre, l'intervenante dispose de l'entière collaboration de la direction, des enseignants et du conseiller en formation. Cette complicité est essentielle afin de bien intervenir et de diriger l'élève vers la réussite.

Les ateliers-conférences s'adressent uniquement à la clientèle d'Emploi-Québec. Par un processus administratif, ils sont donnés à l'intérieur des 30 heures obligatoires par semaine.

Ils sont répartis sur huit semaines, à raison de deux heures d'atelier par semaine, et la présence des participants est obligatoire. Intégration Jeunesse du Québec et le Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes (SORIF) présentent chacun quatre ateliers. Ainsi, chaque élève participe à un total de 16 heures d'ateliers. Pendant toute la durée du projet, la série d'ateliers est reprise aux huit semaines. L'intervenante assiste également à ces ateliers pour mieux connaître les élèves et ainsi pouvoir intervenir efficacement durant les rencontres d'orientation. Voici les thèmes abordés dans ces ateliers :

- les thèmes proposés par SORIF :
 - la motivation,
 - la gestion du temps,
 - la connaissance de soi,
 - l'estime de soi;
- les thèmes proposés par Intégration Jeunesse du Québec :
 - la gestion du stress et la préparation aux examens,
 - les préjugés et les premières impressions,
 - comment travailler en équipe,
 - la gestion d'un budget.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Le succès de ce projet innovateur repose à la fois sur l'implication de la direction du centre, mais également sur le partenariat et la complémentarité des trois partenaires.

L'ensemble des activités se déroule au *Centre Gédéon-Ouimet*. Celui-ci offre aux adultes de la formation générale de la 1^{re} à la 5^e année du secondaire. Les élèves visent à compléter leurs études secondaires ou encore, à obtenir les préalables requis pour leur admission en formation professionnelle. Toute l'équipe de la direction et les enseignants sont porteurs du projet et s'impliquent dans la réalisation du plan d'action.

Intégration Jeunesse du Québec inc. est une société à but non lucratif fondée en 1980 à Montréal et implantée à Québec de 1986 à 2004. Active dans le champ de l'éducation et de l'emploi, elle a comme particularité l'expertise qu'elle a développée autour des grands axes suivants : l'intervention, le soutien-conseil, l'accompagnement et la formation des personnes en démarche d'insertion socioprofessionnelle ainsi que la connaissance des besoins du marché du travail par la création de liens étroits avec les entreprises. Cet organisme agit comme coordonnateur du projet et l'intervenante psychosociale, qui dirige aussi des ateliers, est une employée d'Intégration Jeunesse du Québec.

C'est au début de 2003 qu'Intégration Jeunesse décidait d'offrir ses services aux établissements scolaires dans le cadre de la politique d'éducation des adultes et de formation continue. L'organisme, qui avait un bureau à Québec depuis 1986, a fait des démarches auprès des commissions scolaires de la région. Parmi l'ensemble des services proposés, c'est le suivi et l'accompagnement des personnes éprouvant des difficultés et la réalisation d'ateliers qui ont suscité le plus d'intérêt. Ainsi, d'août 2003 à juin 2004 un premier projet s'est déroulé au Centre de formation professionnelle (CFP) de Limoilou, à Québec. Dans la métropole, en collaboration avec la Commission scolaire de Montréal, le premier projet a commencé à l'École des métiers de la construction, en novembre 2003. À la lumière des résultats obtenus, il a démontré sa pertinence pour les élèves, mais aussi pour la direction et le personnel enseignant. L'expertise de l'organisme, son professionnalisme, sa souplesse et sa capacité à mobiliser les acteurs sont des atouts qui assurent la qualité de ses services.

Le Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes sur le marché du travail (SORIF) est le deuxième partenaire. Cet organisme aide les femmes chef d'une famille monoparentale à retourner aux études ou au travail. Son expérience lui a procuré une expertise à plusieurs égards, dont l'information scolaire et professionnelle, la formation sur le marché du travail, le soutien et le suivi ainsi que l'accompagnement aux études. Le mandat du SORIF dans ce projet est la réalisation de 16 ateliers ayant pour objectif principal d'augmenter le taux de rétention des élèves.

ACTIVITÉS

Les activités de suivi et d'accompagnement réalisées par une intervenante chevronnée assurent les conditions gagnantes de base. En plus du suivi individuel et des ateliers, nous avons expérimenté l'an dernier l'organisation d'activités à caractère « social ». L'objectif était de tisser des liens entre les élèves et les membres du personnel, et de créer un sentiment d'appartenance au centre. Voici les activités proposées : fête d'entrée, dîner de Noël, brunch de la Saint-Valentin, cabane à sucre et bal des finissants. Ces activités ont suscité beaucoup d'intérêt et un taux de participation très élevé. Le cadre informel a favorisé les échanges et permis d'établir un réseau social souvent manquant dans la vie de plusieurs élèves.

RECRUTEMENT

Afin de faire connaître le suivi psychosocial aux élèves et aux enseignants, différentes stratégies ont été mises en place pour assurer la promotion et l'accessibilité du service. Des dépliants sont remis à tous les nouveaux élèves pour leur expliquer la nature du service. Un autre dépliant a également été produit pour expliquer le rôle de l'intervenante aux enseignants. Des affiches sont installées dans l'école afin de promouvoir le service. L'intervenante participe à toutes les journées d'inscription, aux journées d'accueil et aux journées pédagogiques afin de présenter le projet et le rôle qu'il joue dans l'école.

Pour faire connaître le service à l'extérieur de l'école et susciter l'envoi de participants, il y a eu du placement d'annonces dans les journaux et des envois postaux à des prestataires de l'assistance-emploi. De la promotion auprès des employés d'Emploi-Québec et d'organismes communautaires a également été faite à plusieurs occasions.

ÉVALUATION DES BESOINS

On estime qu'environ 25 % des adultes en formation générale éprouvent des difficultés qui nuisent à leur maintien aux études, qu'ils soient ou non envoyés par Emploi-Québec.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

L'accompagnement postparticipation n'est pas inclus dans ce projet. Cependant, l'intervenante reçoit à l'occasion la visite de plusieurs finissants. Elle reste en contact avec cinq élèves ayant abandonné la formation, mais désirant la poursuivre.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

L'objectif est le maintien en formation.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Les démarches auprès de l'école et d'Emploi-Québec ont ici été relativement aisées. Cependant, les délais demeurent importants et il est souhaité qu'il n'y ait pas d'interruption d'un contrat à l'autre. Au départ, le projet commence par une bonne planification. Dès la première semaine, un plan d'action et un calendrier sont établis afin de déterminer les activités entourant la promotion et les ateliers-conférences. De plus, trois rapports d'étape et un rapport final sont rédigés afin de faire un bilan des différentes activités.

Le comité de suivi se rencontre à trois reprises chaque année dans le but de faire un bilan sommaire du projet. Lors de ces rencontres, un rapport d'étape est remis à chacun des membres. Dans un premier temps, une évaluation quantitative et qualitative est présentée et dans un deuxième temps, selon les résultats du rapport, des recommandations sont proposées pour le trimestre suivant. Le comité est constitué de l'agent de projet d'Emploi-Québec, du directeur du Centre Gédéon-Ouimet, de l'intervenante psychosociale, de la superviseuse d'Intégration Jeunesse du Québec et de deux représentantes de SORIF.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

L'intervenante rencontre les élèves de manière moins formelle dans les corridors et la cafétéria de l'école afin de faire des suivis et de valider leur plan d'action.

À la suite de chacune de ses rencontres avec un élève, l'intervenante inscrit les grandes lignes de son intervention dans le dossier et rédige un plan d'action.

L'intervenante recueille certains renseignements concernant l'élève tirés du logiciel de l'école (Tosca). Parmi les données recueillies, on trouve le nombre de ses abandons et la source de ses revenus. À cela, l'intervenante ajoute des renseignements concernant le nombre de ses rencontres avec l'élève, l'âge, le sexe, la situation familiale, la référence, l'origine culturelle et les problèmes de celui-ci. Elle les informatise au moyen de la base de données Access qu'Intégration Jeunesse du Québec a adaptée à sa clientèle scolaire. C'est en fonction de ces renseignements que l'intervenante rédige ses rapports.

CONSTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

La principale contrainte est liée aux exigences trop rigides des mesures d'Emploi-Québec pour les élèves. Par exemple, la politique sur l'absentéisme. Emploi-Québec autorise seulement 10 % d'absence par mois, peu importe les difficultés ou la situation familiale de l'élève. Dans bien des cas, certaines personnes seraient encore en formation si ces règles étaient plus souples.

COMMENTAIRES

Il serait intéressant, dans une continuité de ce projet, d'élaborer davantage au chapitre de l'analyse des profils des élèves versus leurs problèmes et leur utilisation du service. Cela permettrait de mieux connaître la clientèle qui requiert davantage de services.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Ce projet est un service de suivi et d'accompagnement en formation générale offert à des adultes dirigés à l'organisme principalement par Emploi-Québec. L'approche offerte combine des interventions individuelles (selon le besoin) et des ateliers de formation personnelle et sociale (deux heures par semaine pendant huit semaines) qui sont donnés avec la collaboration d'un deuxième organisme d'employabilité du territoire.

Les données recueillies démontrent que ce modèle d'intervention a permis de réduire de 27 % en 2003, avant l'intervention de l'organisme, le pourcentage d'abandon des élèves envoyés au centre de formation concerné par Emploi-Québec à 15 % en 2004, la première année du projet. Pour le premier trimestre de l'année en cours, on note une diminution additionnelle de 2,5 %, avec un taux d'abandon se situant à 12,5 %.

Le comité mixte régional a retenu que ce modèle d'intervention s'appuie sur l'expertise des organismes d'employabilité en matière de suivi et d'accompagnement des clientèles et qu'il pourrait, pour cette raison, faire l'objet d'une plus large diffusion dans le réseau d'Emploi-Québec.

ANNEXE – PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Le service de suivi et d'accompagnement est offert principalement à la clientèle envoyée par les centres locaux d'emploi. Cependant, le service est ouvert à tous. D'octobre 2004 à juin 2005, le service a rencontré 82 personnes.

STATUT DES ÉLÈVES RENCONTRÉS

Trimestre courant (du 8 août 2005 au 8 novembre 2005)										
Élèves envoyés par Emploi-Québec					Autres élèves					
PSR ¹	PAE ²	SR ³	Emploi à temps partiel	Total	PSR	PAE	SR	Emploi		Total
								t. partiel	t. plein	
17	4	5	---	26	4	1	6	1	2	14

Projet précédent (du 4 octobre 2004 au 24 juin 2005)										
Élèves envoyés par Emploi-Québec					Autres élèves					
PSR	PAE	SR	Emploi à temps partiel	Total	PSR	PAE	SR	Emploi		Total
								Temps partiel	Temps plein	
23	9	6	---	38	2	1	--	1	---	4

¹ PSR : Prestataire de l'assistance-emploi

² PAE : Prestataire de l'assurance-emploi

³ SR : Sans revenu

ÂGE DES ÉLÈVES RENCONTRÉS

	Trimestre courant (du 8 août 2005 au 8 novembre 2005)		Projet précédent (du 4 octobre 2004 au 24 juin 2005)		Total
Groupe d'âge	Nombre d'élèves	Pourcentage	Nombre d'élèves	Pourcentage	
16 à 20 ans	10	25 %	2	5 %	12
21 à 25 ans	12	30 %	13	31 %	25
26 à 30 ans	7	18 %	13	31 %	20
31 à 40 ans	9	22 %	7	17 %	16
41 à 50 ans	2	5 %	5	11 %	7
51 à 55 ans	--	--	2	5 %	2
Total	40	100 %	42	100 %	82

RÉPARTITION DES ÉLÈVES SELON LE SEXE

Trimestre courant (du 8 août 2005 au 8 novembre 2005)				Projet précédent (du 4 octobre 2004 au 24 juin 2005)				Total
Hommes		Femmes		Hommes		Femmes		
Élèves Emploi- Québec	Autres	Élèves Emploi- Québec	Autres	Élèves Emploi- Québec	Autres	Élèves Emploi- Québec	Autres	
13	4	13	10	16	1	22	3	82
17		23		17		25		

NOMBRE DE RENCONTRES PAR ÉLÈVE

	Trimestre courant (8 août 2005 - 8 novembre 2005)		Projet précédent (4 octobre 2004 - 24 juin 2005)		Total
	Nombre d'élèves	Pourcentage	Nombre d'élèves	Pourcentage	Total d'élèves
1 rencontre	17	43 %	9	22 %	26
2 ou 3 rencontres	10	25 %	8	19 %	18
4 à 6 rencontres	6	15 %	7	17 %	13
7 à 10 rencontres	7	17 %	8	19 %	15
11 à 20 rencontres	--	--	7	17 %	7
21 à 29 rencontres	--	--	1	2 %	1
30 ou plus	--	--	2	4 %	2
Total	40	100 %	42	100 %	82

LES PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les problèmes suivants ont été à l'origine des consultations. Il est important de mentionner que plusieurs élèves ont des parcours difficiles, vivant plusieurs de ces problèmes à la fois.

Problèmes	N ^{bre} de dossiers	Pourcentage
Difficultés financières	30	18 %
Problèmes de santé physique et mentale	20	12 %
Problèmes familiaux	21	13 %
Difficultés scolaires, échecs, problèmes d'apprentissage	15	9 %
Contraintes liées aux mesures d'Emploi-Québec	12	7 %
Absentéisme	11	7 %
Difficulté de gestion du temps	8	5 %
Démotivation face aux cours	7	4 %
Ressources alimentaires et logement	7	4 %
Problème d'organisation, anxiété, stress, difficultés d'adaptation	6	4 %
Consommation d'alcool et de drogue	2	1 %
Difficultés relationnelles (confiance en soi, estime de soi, etc.)	5	3 %
Conflits à l'école	4	2 %
Manque de concentration	4	2 %
Grossesse non planifiée	3	1,6 %
Agressivité	2	1 %
Victime de harcèlement psychologique et sexuel	2	1 %
Problème de recherche d'emploi et de <i>curriculum vitæ</i>	1	0,6 %
Criminalité	1	0,6 %
Idées suicidaires	1	0,6 %
Problème avec la justice	1	0,6 %
Itinérance	1	0,6 %
Orientation sexuelle	1	0,6 %
Problèmes de sommeil	1	0,6 %
Problèmes d'attitude	1	0,6 %
Prostitution	1	0,6 %
Total	168	100 %

DEGRÉ DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES ATELIERS

- Période couverte : du 7 septembre 2005 au 2 novembre 2005
- 9 ateliers auxquels 63 élèves ont participé
- Ressources : SORIF et Intégration Jeunesse

	<i>Beaucoup</i>		<i>Moyen</i>	<i>Pas du tout</i>	
Degré de satisfaction	1	2	3	4	5
1. J'étais motivé à participer à l'atelier.	74 %	10 %	8 %	8 %	---
2. Le contenu de l'atelier correspondait à mes besoins et à mes préoccupations.	61 %	16 %	18 %	2 %	3 %
3. L'atelier était structuré.	81 %	16 %	---	---	3 %
4. Le thème de l'atelier était intéressant.	87 %	8 %	3 %	---	2 %
5. L'animatrice communiquait de façon claire et dynamique.	95 %	3 %	---	---	2 %
6. L'animatrice a rendu le sujet intéressant.	90 %	8 %	---	---	2 %
7. L'animatrice connaissait bien le thème de l'atelier.	96 %	2 %	---	---	2 %
8. Les discussions, jeux de rôles et les exercices m'ont permis de mieux approfondir le sujet.	75 %	16 %	5 %	2 %	2 %

CE QUE J'AI LE PLUS APPRÉCIÉ, C'EST : (RÉSUMÉ)

Le point de vue des autres face à la discussion, les échanges avec l'animatrice, la dynamique du groupe, les trucs et conseils, le thème, c'est une activité intéressante et relaxante, avoir l'occasion de pouvoir m'exprimer sur le sujet, l'expérience de l'animatrice, les cours sont dynamiques, la possibilité d'exprimer des opinions, de discuter, l'animatrice communiquait de façon claire et dynamique, le contenu de l'atelier, c'était bien structuré, le sourire de l'animatrice, l'ambiance, l'implication des personnes du groupe.

CE QUE J'AI LE MOINS APPRÉCIÉ, C'EST : (RÉSUMÉ)

Le déblatérage sur les enfants, car cela ne me concerne pas, tout le monde parle en même temps, la préparation aux examens, il a fait froid, le fait d'être obligé d'y assister me dérange, l'information sur le budget était un peu bâclée, l'atelier sur la gestion du budget n'était pas assez long.

JE SUGGÈRE : (RÉSUMÉ)

De continuer ainsi, d'avoir plus d'ateliers, l'introduction de l'activité était géniale, j'aimerais que ce soit toujours la même personne qui donne les ateliers, deux ateliers sur le budget ne seraient pas de trop.

ABANDONS POUR LA PÉRIODE DU 8 AOÛT 2005 AU 8 NOVEMBRE 2005

Abandons sur 82 dossiers	Élèves référés par Emploi-Québec (64 dossiers)		Autres élèves (18 dossiers)	
Abandons	8	– Cinq jours d'absence : 2 – Fin du financement par Emploi-Québec : 6	4	– Cinq jours d'absence : 2 – Non-respect des règlements du centre : 1 – Raisons personnelles : 1
Total	8 élèves sur 64 (12,5 %)		4 élèves sur 18 (22 %)	

ABANDONS DES ÉLÈVES ENVOYÉS PAR EMPLOI-QUÉBEC DE 2003 À 2005

Notons que pour l'année 2003-2004, le service de suivi et d'accompagnement n'était pas implanté au Centre Gédéon-Ouimet.

Élèves d'Emploi-Québec (du 8 août au 8 novembre)		
2003	2004	2005
13 élèves sur 49	5 élèves sur 33	8 élèves sur 64
27 %	15 %	12,5 %

Pour la même période chaque année, soit du 8 août au 8 novembre, nous constatons que depuis 2004, le taux d'abandon des élèves envoyés par Emploi-Québec diminue depuis l'implantation du service de suivi et d'accompagnement au centre. En effet, par rapport à l'an dernier, nous constatons une diminution de 2,5 %.

– Fiche 19 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Capitale-Nationale

NOM DE L'ORGANISME

Centre d'apprentissage intensif
503, rue du Prince-Édouard, bureau 101
Québec (Québec) G1K 2M8
Téléphone : 418 522-6445

MESURE

Mesure formation. Implication du MELS grâce à notre entente avec la (CS) de la Capitale

CLIENTÈLE VISÉE

Toutes les clientèles adultes servies par Emploi-Québec

NOMBRE DE PARTICIPANTS

145 candidats annuellement

COÛTS

Emploi-Québec : 322 443 \$ – CS de la Capitale : 114 457 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle visée par le Centre d'apprentissage intensif (CAI) vit ou a vécu des problèmes personnels ou familiaux, a peur de l'échec, a besoin d'encadrement, est défavorisée sur le plan de l'emploi, mais apte au travail, rencontre des difficultés à intégrer ou à réintégrer le marché du travail, a abandonné le système scolaire traditionnel ou adulte et n'a pas d'objectifs professionnels définis. Aussi, il s'agit d'une clientèle possédant un faible degré de scolarité (sans diplôme), qui manque de formation professionnelle ou d'expérience significative sur le marché du travail, manifeste une perte de motivation liée à une faible employabilité et a une faible confiance en soi, de même que peu de connaissance de soi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le Centre d'apprentissage intensif veut accompagner une clientèle éloignée du marché du travail dans une expérience de formation gratifiante pour lui permettre d'atteindre des reconnaissances scolaires et ainsi augmenter son employabilité. Pendant la période de formation des participants, nous désirons favoriser l'émergence d'attitudes et de valeurs adaptées à un fonctionnement approprié dans la collectivité pour faciliter leur intégration au marché du travail plus efficacement et de façon durable et ainsi, contrer leur exclusion sociale et professionnelle. Aussi, nous souhaitons amener le participant à atteindre les préalables scolaires nécessaires pour qu'il puisse s'inscrire à un programme de formation professionnelle ou acquérir les connaissances suffisantes pour réussir les examens d'équivalence de la 5e année du secondaire (TENS) en vue de son intégration au marché de l'emploi.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Les interventions auprès des apprenants se font majoritairement de façon individuelle et selon un mode très humaniste. Chacun des intervenants (professeurs, conseiller d'orientation, direction) prend le temps nécessaire pour bien répondre aux besoins de l'élève. La durée et la fréquence des interventions varient selon chaque personne. Ainsi, un apprenant peut être rencontré plusieurs fois par semaine ou pendant seulement quelques minutes chaque jour.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Le CAI est un petit centre de formation axé sur la réussite de ses apprenants. L'encadrement, très présent, permet aux élèves de se responsabiliser et d'être dans un milieu « proche » du marché de l'emploi. Grâce à notre approche « familiale et conviviale », ils ont la chance de vivre des succès et d'augmenter leur estime de soi. Leur perception du milieu scolaire se modifie et ils ont davantage de plaisir à faire des apprentissages. Selon un rapport de recherche, fait par Lavoie, Levesque, Aubin-Horth, Roy et Roy en mai 2004, intitulé *Obstacles à la participation des adultes peu scolarisés à des activités de formation dans un cadre formel et non formel*, les adultes se sentent plus à l'aise dans un environnement non formel, car ils ont l'impression de se sentir comme dans un milieu familial. Les chercheurs y font également part de la nécessité d'établir une relation humaine de qualité entre formateurs et apprenants. Le CAI tente donc de remédier aux peurs de ces derniers d'être à nouveau en situation d'échec et surtout, d'être une fois de plus marginalisés...

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

En plus d'obtenir les préalables nécessaires ou l'AENS afin de poursuivre leur formation professionnelle et technique ou d'intégrer plus aisément le marché de l'emploi, les apprenants ont l'occasion d'améliorer ou d'acquérir des attitudes et des valeurs favorisant leur intégration sociale. Aussi, ces « nouvelles habitudes » faciliteront leur intégration au marché de l'emploi et surtout, leur maintien en emploi.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Nous constatons que le sentiment d'appartenance, les liens qui se créent entre les apprenants et les membres du personnel, ainsi que l'augmentation de l'estime de soi sont les aspects qui ont le plus d'effets positifs pour la poursuite du projet d'intégration ou de réinsertion de l'apprenant.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Les divers problèmes familiaux, personnels et financiers que vivent les apprenants font en sorte que ces personnes ne peuvent pas consacrer autant d'énergie que d'autres à leur projet de formation. Il arrive parfois que ces adultes doivent abandonner leurs études afin de répondre rapidement à des besoins d'ordre financier, juridique ou autre. Aussi, lorsque Emploi-Québec ne peut les soutenir dans la suite de leur cheminement en formation professionnelle, une démotivation peut venir mettre un terme au processus amorcé.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

Notre dernière année nous permet de faire les constats suivants : Nous n'avons jamais eu un taux d'abandon aussi bas (13 %). Parmi nos finissants, 57 % ont effectué un retour en

formation à la suite de leur passage au CAI et plus de 97 % d'entre eux ont réussi les examens de l'AENS. Aussi, la lecture des questionnaires remplis par nos finissants indique que plus de 96 % d'entre eux se disent très satisfaits des services reçus et que la majorité déclare être très satisfaite de son cheminement.

DONNÉES STATISTIQUES

Cette année, le CAI a dépassé toutes ses cibles, soit 104 % du nombre de nouveaux participants, 117 % de la réussite de la formation, 168 % du nombre de participants remis en action à la suite de la formation et 247 % de la cible du nombre de personnes en emploi. Nous sommes extrêmement fiers de nos résultats!

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Volet long : de 2 à 6 mois. – Volet court : de 4 à 6 semaines.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Notre approche prône l'intervention individuelle. Nous donnons une formation individualisée même si, à l'occasion, de courtes sessions de groupe peuvent être offertes aux candidats inscrits.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Outre Emploi-Québec, le CAI a comme partenaire la Commission scolaire de la Capitale, par l'entremise du Centre Louis-Jolliet. Ainsi, grâce aux ETP obtenus, nous pouvons financer le salaire de deux professeurs.

ACTIVITÉS

Le CAI offre deux types d'activités de formation. Le premier consiste en une formation générale en français et en mathématiques de tous les échelons du secondaire, reconnue par le MELS. Le second type consiste en l'acquisition de compétences exigées pour l'obtention d'une attestation d'équivalence de la 5e année du secondaire (AENS). Nous offrons également des services d'orientation.

RECRUTEMENT

Selon les chiffres de 2004-2005, notre clientèle nous est principalement envoyée par Emploi-Québec (51 %). Les divers organismes d'aide à l'emploi de la grande région de Québec nous permettent d'en recruter 25 %. Nous remarquons aussi que les « anciens » du CAI ou d'autres connaissances nous envoient 19 % de nos participants. Les derniers 5 % proviennent de la publicité ou des autres centres de formations.

ÉVALUATION DES BESOINS

Cette évaluation se fait habituellement lors des séances d'information. Le conseiller d'orientation responsable de l'animation rencontre chacun des candidats et évalue alors ses besoins de formation et d'orientation.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Le CAI offre un suivi lors de la reddition de comptes, trois mois après la fin de la participation d'un élève. Aussi, les candidats qui le désirent peuvent obtenir des services en tout temps suivant leur passage au CAI (soutien, orientation, conseils pour remplir des demandes d'aide financière pour études, etc.).

PLANIFICATION ET ORGANISATION

En offrant des séances d'information hebdomadaires, nous pouvons proposer une entrée périodique et une sortie variable aux participants. Cela nous permet d'éviter les délais inutiles entre le début du processus et l'entrée en formation. Nous pouvons ainsi répondre efficacement aux futurs apprenants.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Les participants doivent tous répondre à un court questionnaire sur l'évaluation des services qu'ils ont reçus durant leur passage au CAI. Grâce à ces données, nous pouvons constamment améliorer la qualité de nos services et de nos interventions.

AUTRES

Nous désirons mentionner que le CAI a déjà élaboré et piloté un projet pour les personnes âgées de 50 ou plus (PPTA). Cette clientèle est souvent démunie face au monde de l'emploi. Malgré les très bons résultats obtenus par notre centre, Emploi-Québec a abandonné ce projet. Nous tenons toutefois à le mentionner ici, car il y a beaucoup de possibilités pour améliorer l'intégration de ces personnes au marché du travail. De plus, nous voulons démontrer que notre formule s'adapte à des besoins très diversifiés. Nous pourrions éventuellement remettre ce service sur pied.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Il va de soi que la faible indexation du financement de nos activités année après année, les longues négociations annuelles en vue de renouveler nos ententes avec Emploi-Québec (plutôt que des ententes triennales) et les restrictions budgétaires de la mesure MFOR imposées périodiquement nous empêchent de recruter des candidats pendant toute l'année. Finalement, l'absence de financement en regard de nos besoins en immobilisation est, selon nous, la difficulté majeure.

Parallèlement à nos ennuis quotidiens, il est important de souligner que le CAI représente le seul projet au Québec financé par Emploi-Québec pour remplir une telle mission. Bien que nous sommes maintenant agréés par le regroupement RSSMO, nous ne pouvons pas nous associer à d'autres organismes scolaires comme le nôtre pour promouvoir ou encore pour revendiquer des besoins « organisationnels ».

COMMENTAIRES

Nous avons jugé pertinent de présenter non pas des activités que nous aimerions offrir ni des projets que nous souhaiterions réactiver, mais bien de faire reconnaître l'efficacité de notre organisation à l'ensemble des régions administratives du Québec. Étant en exploitation depuis plus de 10 ans, et en raison de l'atteinte de nos cibles annuelles, nous croyons essentiel que les divers partenaires associés à l'offre de service d'Emploi-Québec puissent analyser la situation et se questionner sur l'implantation de projets comme le nôtre.

La clientèle peu scolarisée est souvent celle qui risque le plus de vivre l'exclusion sociale et professionnelle. Selon le Plan d'action régional 2005-2006, 46,2 % des prestataires de l'assistance-emploi de la région de la Capitale-Nationale ne posséderaient pas de diplôme d'études secondaires. Nous savons que pour plusieurs d'entre eux, la seule pensée de retourner en scolarisation dans des milieux traditionnels les paralyse et les empêche de faire un retour sur les bancs d'école. De même, le marché du travail exige de plus en plus de compétences et de reconnaissances scolaires pour accéder aux postes les plus avantageux.

De fait, il faut implicitement reconnaître que les personnes ne possédant pas une scolarisation reconnue sont les plus susceptibles de vivre l'exclusion sociale et professionnelle.

Le CAI a su mettre en place un milieu de scolarisation fort, efficace et offrant une philosophie d'intervention différente. Ainsi, nos objectifs de participation, déjà définis pour une période prédéterminée (un maximum de six mois), une optique plus humaine dans un lieu ne représentant pas un milieu scolaire traditionnel, des objectifs scolaires plus accessibles (les préalables aux divers diplômes d'études professionnelles ou encore l'AENS), une approche pédagogique orientée vers les besoins de nos apprenants, de petits groupes de participants (un maximum de 55) et la stabilité de notre personnel enseignant, présent durant toute la durée du projet de formation, sont autant de facteurs qui facilitent grandement l'implication et le dépassement de soi de nos élèves. De plus, nous ne pouvons ignorer que notre faible taux d'abandon de même que les évaluations écrites de nos finissants nous renseignent sur leur fort taux de satisfaction.

En terminant, nous croyons qu'Emploi-Québec aurait avantage à évaluer une telle piste d'intervention dans d'autres régions pour soutenir une clientèle éloignée du marché du travail. Sans trop nous tromper, nous estimons qu'Emploi-Québec de la région de la Capitale-Nationale est heureuse de compter sur un tel projet dans son offre de service afin de servir une clientèle qui est malheureusement peu scolarisée et pour qui le retour à la scolarisation est source d'espoir pour éviter l'exclusion sociale et professionnelle.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Lors de leur rencontre du 13 décembre 2005, les membres du Forum de la région de la Capitale-Nationale ont décidé de présenter toutes les suggestions reçues des organismes et des CLE de ce territoire. Les suggestions reçues présentent principalement des activités d'accompagnement plus personnalisé et d'accompagnement psychosocial. Les membres estiment qu'il s'agit de suggestions valables pour la clientèle visée.

– Fiche 20 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Chaudière-Appalaches et Capitale-Nationale

NOM DE L'ORGANISME

Atelier de Préparation à l'Emploi (APE) inc.

Québec

710, rue Bouvier, local 275

Québec (Québec) G2J 1C2

Téléphone : 418 628-6389

Lévis

5255, boulevard de la Rive-Sud, bureau 270

Lévis (Québec) G6V 4Z4

Téléphone : 418 837-1221

MESURE

SAE

CLIENTÈLE VISÉE

Hommes et femmes de 18 ans ou plus éprouvant des difficultés graves les empêchant d'entreprendre ou de maintenir une démarche d'insertion socioprofessionnelle.

Concrètement, le Projet d'accompagnement personnalisé (PAP) s'adresse particulièrement à toute personne :

- ayant essayé plusieurs mesures d'Emploi-Québec sans résultat;
- en état de stagnation dans son processus d'insertion socioprofessionnelle;
- inactive sur le marché du travail depuis plusieurs années ou ayant vécu des échecs répétitifs.

Pour admettre un participant au PAP, nous devons pouvoir estimer que la personne bénéficie d'un potentiel de réussite, c'est-à-dire qu'elle a la capacité à se remettre en action à court ou à moyen terme.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

- Chaudière-Appalaches : 92 – Québec : 30

COÛTS

2000 \$ par participant

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Notre expérience auprès de la clientèle nous permet de définir les difficultés graves observées :

- pauvreté : faibles revenus, besoins de base difficilement comblés (se nourrir, se loger, se vêtir, etc.);
- difficultés psychologiques : instabilité émotionnelle, problèmes de santé physique et mentale, faible estime de soi, peu de confiance en soi, manque de connaissance de soi, symptômes dépressifs, etc.;

- pauvreté sociale : isolement, réseau social restreint ou inexistant, rejet, victime de préjugés, pas ou peu de soutien moral, etc.

L'expérience auprès de ce type de clientèle nous a démontré que 90 % des participants ont des problèmes d'ordre psychologique ou de santé mentale et qu'une majorité d'entre eux présentent des lacunes importantes sur le plan social, ce qui démontre des difficultés à être en relation avec d'autres et à communiquer efficacement. Par ailleurs, l'ensemble de la clientèle rencontrée vit des difficultés professionnelles, ce qui signifie que la réalité qu'elle vit sur le marché du travail est généralement instable et insatisfaisante.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le PAP offre aux participants la possibilité d'amorcer un projet de vie visant l'acquisition de compétences génériques essentielles à son insertion socioprofessionnelle réussie. Le processus prend fin lorsque l'objectif d'insertion est atteint et que le participant présente une autonomie fonctionnelle récurrente.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Un plan d'action personnel, détaillé et structuré est établi avec chacun des participants. Étant donné les problèmes multiples que présente la clientèle, l'APE favorise une approche individuelle souple et personnalisée, qui s'adapte aux besoins et à la réalité immédiate des participants. L'une des méthodes utilisée est d'amener le participant à s'adresser aux ressources disponibles (centre local de services communautaires, médecin, organismes communautaires, organismes travail, etc.) et de le soutenir dans ses démarches.

Si les services externes ne sont pas appropriés, le PAP assure les services suivants :

- consultation individuelle (connaissance de soi et acquisition de compétences socioprofessionnelles);
- orientation;
- acquisition des techniques de recherche d'emploi et soutien durant ses démarches;
- maintien en emploi ou en formation.

La clientèle du PAP nécessite un encadrement important et c'est dans cette optique que l'APE vise une intervention concertée entre les employés d'Emploi-Québec, les différentes ressources impliquées dans le plan d'action du client et les intervenants du programme. Chacune de ces ressources peut ainsi maximiser son intervention et le client s'en trouve nécessairement mieux aidé.

Par ailleurs, ce type d'intervention permet aussi au participant de cesser de tourner en rond dans le système et de vivre des échecs répétitifs. Elle permet également d'alléger les nombreuses interventions que ce type de clientèle sollicite auprès du personnel d'Emploi-Québec.

Enfin, l'intervention, de concert avec les employés d'Emploi-Québec, permet aussi de déterminer l'employabilité d'une personne et ainsi d'établir des conditions quant à la possibilité de son insertion socioprofessionnelle ou d'un arrêt complet de services.

Préalablement à son admission au PAP, le client une rencontre un des intervenants qui évalue ses besoins et ses problèmes. Cette rencontre permet ainsi de vérifier si son profil correspond aux critères de sélection du PAP.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Comme les comportements, les attitudes et les difficultés relationnelles influencent considérablement le degré de réussite de la démarche d'intégration en emploi de nos clients, il va sans dire qu'un travail colossal est nécessaire afin de les amener à prendre conscience de leur propre dynamique et à consulter un spécialiste afin d'obtenir un éclairage nouveau sur leur situation ainsi que le soutien nécessaire. C'est par des petits pas que l'on arrive donc à aider l'individu à reconnaître ses capacités et ses limites ainsi qu'à lui permettre de déterminer les étapes à franchir pour atteindre son insertion socioprofessionnelle. Par ailleurs, c'est aussi une clientèle pour qui les mesures traditionnelles d'Emploi-Québec n'ont pas porté de fruits. L'adaptation des services au rythme et aux besoins du client prend tout son sens puisque cette méthode permet une intervention progressive et assure un meilleur ancrage à moyen et à long termes.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Le premier élément à prendre en compte est sans contredit la présence d'un lien de confiance étroit, favorisé par la longueur du processus. Les participants ont souvent eu des contacts avec différents intervenants, mais comme leurs démarches se concluent fréquemment par un échec, ils se sentent généralement incompris et demeurent méfiants face à une aide potentielle. Le temps nous permet souvent de les aider à surpasser cette méfiance initiale pour en arriver à établir un lien de confiance significatif.

De plus, les difficultés des participants à s'exprimer de façon claire et objective les amènent aussi à vivre beaucoup de frustrations. Les services du PAP permettent à la fois de travailler sur cette difficulté avec eux, mais aussi de les préparer à effectuer un retour auprès des différents autres intervenants afin de favoriser une meilleure compréhension entre les deux parties.

Un autre effet du projet est que le processus amène le client à connaître et à utiliser les ressources qui sont à sa disposition dans son milieu. Cette façon de travailler lui permet de se prendre en charge et d'améliorer son autonomie, tout en favorisant le développement de ses compétences relationnelles et de son réseau social.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Tel que déjà mentionné, la très grande majorité des participants vivent des problèmes de santé mentale. La première étape pour l'intervenant est de les amener à reconnaître leurs difficultés et à consulter un professionnel afin d'obtenir, s'il y a lieu, un diagnostic de leur cas. Cette première étape, souvent longue et ardue, est néanmoins essentielle au cheminement du participant.

Dans un autre ordre d'idées, une catégorie de chercheurs d'emploi vivent des difficultés majeures face à leur intégration au marché du travail : manque de confiance et faible estime de soi, difficultés à communiquer efficacement et à être en relation interpersonnelle, problèmes d'attitude et de comportement, difficultés à gérer le stress, etc.

Concrètement, ces personnes présentent aussi de grandes lacunes quant à l'utilisation générale des méthodes de recherche d'emploi. Ainsi, leur comportement en entrevue est souvent médiocre et infructueux. Elles souffrent grandement de la concurrence qu'implique une recherche d'emploi, et se trouvent ainsi exclues du processus.

Par ailleurs, celles qui réussissent malgré tout à obtenir un emploi ne parviennent pas nécessairement à s'y maintenir. Leurs difficultés personnelles refont surface et viennent

détériorer leur fonctionnement au travail. Les employeurs, quant à eux, n'ont ni le temps, ni l'énergie, ni les compétences nécessaires pour encadrer ces personnes. Finalement, celles-ci sont mises à pied ou abandonnent elles-mêmes leur emploi.

Il va sans dire qu'un service de soutien et d'accompagnement en recherche d'emploi (démarchage) pourrait être bénéfique à cette clientèle en assurant son intégration en emploi réussie, et ce, avec des contacts et des interventions auprès de l'employeur.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Étant donné que le service répond à des besoins spécifiques, les parcours de chacun des participants sont très diversifiés et le temps nécessaire pour réaliser leur plan d'action est aussi bien différent : ils se situent tous à des étapes diverses face à la connaissance de soi, à l'acceptation de leurs limites et de leur réalité. Les résultats de leur cheminement sont d'abord mesurés en termes d'actions ou de démarches effectuées dans les organismes du territoire et s'inscrivant dans la lignée de leur plan d'action. Cependant, il se peut que les services soient rendus au PAP s'ils ne sont pas accessibles à l'externe ou s'il est préférable qu'ils soient offerts à l'interne. Voici différents types d'actions susceptibles d'amener un participant à cheminer :

DÉMARCHES D'EMPLOYABILITÉ

Compte tenu de l'éloignement de la clientèle face au marché de l'emploi, les stratégies d'intervention sont multiples afin d'amener les participants à se remettre en marche. Les étapes contenues dans le plan d'action de chacun sont nombreuses et diversifiées, selon les problèmes rencontrés.

- Processus d'orientation (connaissance de soi et élaboration d'un projet de vie et d'un projet professionnel réaliste)
- Préparation d'un curriculum vitae
- Techniques de recherche d'emploi
- Visites d'entreprises
- Recherche d'emploi
- Bénévolat
- Mesure d'insertion sociale

DÉMARCHES LIÉES À LA FORMATION

- Visites d'établissements scolaires, rencontres avec des professionnels du milieu
- Formation à temps plein ou à temps partiel, de courte ou de longue durée

DÉMARCHES À L'ÉGARD DE LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE

En raison des multiples problèmes vécus par la clientèle du PAP, les intervenants doivent agir sur le plan de la santé physique et mentale des participants.

Des efforts considérables sont déployés en vue de les amener à se libérer d'un état de stagnation face à leur insertion socioprofessionnelle : reconnaissance de leurs difficultés, accompagnement psychosocial dans le but d'apprendre de nouveaux comportements et de développer des pensées plus rationnelles, encouragement à combattre des habitudes de vie ou des comportements néfastes ancrés depuis longtemps (exemples : déresponsabilisation, impulsivité, croyances irrationnelles et irréalistes, hyperémotivité, difficultés à communiquer et à être en relation interpersonnelle, etc.).

Voici différents types d'actions susceptibles d'amener le participant à cheminer :

- participation à un groupe d'entraide;
- développement personnel et connaissance de soi;
- suivi thérapeutique;
- consultation et suivi médical;
- ateliers de groupe dans le cadre du PAP;
- activités socioculturelles et sportives.

DÉMARCHES FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET À L'ÉGARD DE L'EXERCICE DES DROITS

Bien que la clientèle présente des besoins financiers, matériels et à l'égard de l'exercice de ses droits, nous remarquons que peu de participants utilisent les ressources pouvant leur venir en aide, malgré les efforts de mobilisation des intervenants. Trop souvent, la dignité, l'image sociale projetée, le manque de soutien, la rigidité ou le manque de motivation et de persévérance semblent les empêcher de passer à l'action alors que leur qualité de vie en serait améliorée.

Voici différents types d'actions pouvant amener le participant à cheminer :

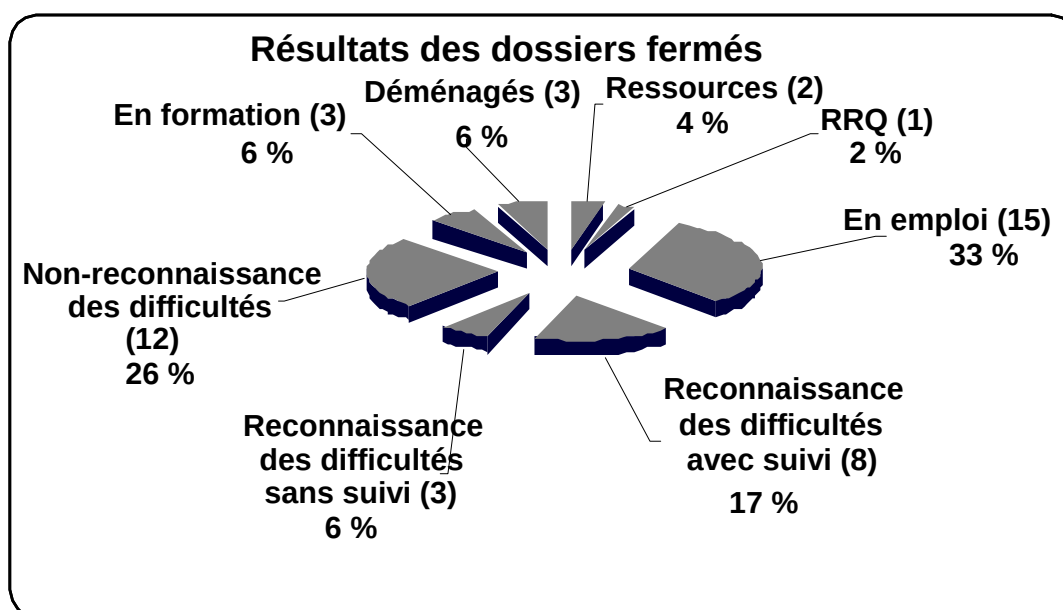
- aide à la planification financière;
- démarches relatives au respect de ses droits;
- recherche d'un domicile;
- banques alimentaires;
- cuisines collectives;
- demande de réhabilitation.

UTILISATION DES RESSOURCES DU MILIEU

L'utilisation des ressources du milieu et l'établissement de partenariats avec elles permettent de soutenir les participants en détresse, favorise leur autonomie et leur accès à une meilleure qualité de vie. Pour ce faire, l'utilisation d'une grande variété de ressources est essentielle et l'instauration d'une étroite collaboration avec elle concourt à un meilleur résultat. D'une part, grâce à cette collaboration, la clientèle du PAP peut bénéficier de services lui permettant de cheminer progressivement dans l'accomplissement de son plan d'action. D'autre part, les concertations établies avec les différents intervenants et professionnels d'autres organismes permettent à l'équipe d'intervention du PAP de suivre étroitement la progression des participants, en plus de s'assurer qu'ils assimilent de nouvelles aptitudes et de nouveaux comportements favorisant leur insertion socioprofessionnelle réussie. La collaboration de tous les partenaires est donc primordiale et fait partie intégrante des plans d'intervention de l'équipe.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION) CHAUDIÈRE-APPALACHES

Voici les résultats obtenus au 30 juin 2005, pour l'année 2004-2005. Rappelons que les résultats sont comptabilisés au moment de la fermeture du dossier d'un client.



DÉFINITION DES CATÉGORIES DE FERMETURE DE DOSSIERS

- *En emploi*

Dans tous ces dossiers, les intervenants procèdent à une période de maintien en emploi plus ou moins longue, selon les besoins des clients.

- *En formation*

Dans ces cas de fermeture de leur dossier, les clients ont eu le temps de démontrer leur adaptation et leur autonomie en bénéficiant de services de suivi en formation. Ils ont aussi fait la preuve de leur capacité d'utiliser le soutien offert par leur institution.

- *Reconnaissance des difficultés et suivi psychologique et médical*

Une expertise professionnelle recommande des traitements à long terme (diagnostic de santé mentale ou physique). En fait, ces clients doivent d'abord prendre le temps de s'occuper de leur santé avant d'entreprendre des démarches d'employabilité. Il s'agit de problèmes majeurs dûment diagnostiqués, en concertation avec des professionnels. Ces derniers ont jugé inapproprié que les participants poursuivent leurs démarches d'employabilité pendant ce suivi.

L'arrêt des services du PAP s'avère alors pertinent. Nous qualifions de réussite ces fermetures de dossiers étant donné que les interventions ont permis à ces individus de centraliser leur énergie sur leurs priorités de vie et de leur éviter de connaître des échecs en tentant d'obtenir un emploi alors qu'ils n'en avaient pas la capacité.

Il est utile d'ajouter qu'il y a également eu concertation avec les employés d'Emploi-Québec concernés afin de les informer de la situation de ces clients et d'obtenir leur aval pour la fermeture du dossier. Dans ces cas, au terme de leur suivi thérapeutique, et selon les résultats obtenus, ces participants pourront demander à réintégrer le projet avec comme objectif central leur réinsertion socioprofessionnelle.

- *Reconnaissance des difficultés sans suivi psychologique et médical*

Ces dossiers sont fermés à la suite d'expertises professionnelles. Certains participants peuvent abandonner le service parce qu'il leur semble trop ardu de persévérer. Dans d'autres cas, cela peut aussi vouloir dire qu'il s'agit d'une contrainte grave et permanente et qu'il leur a été recommandé de se consacrer à du bénévolat et à des loisirs personnels.

- *Fin de parcours pour non-reconnaissance des difficultés d'ordre psychologique :*

En fait, en cheminant vers la réalisation de leur plan d'action, les participants doivent inévitablement faire face à des difficultés. Cela nécessite certains préalables, dont la reconnaissance, sinon l'acceptation de leurs problèmes, la responsabilisation, l'ouverture vers de nouvelles stratégies et enfin, l'implication et la persévérance. Cependant, nous avons constaté que dans certains cas, les difficultés et les limitations fonctionnelles qui en découlent, tout comme le processus d'acceptation de soi, demeurent incomplets et stagnants. Il y a lieu de croire que dans de telles situations, l'individu ressent un malaise et de l'insatisfaction face à sa vie en général, mais que son malaise n'est peut-être pas suffisamment important pour l'amener à passer à l'action face à des problèmes récurrents.

Nous considérons que ces personnes ne sont pas en mesure d'atteindre la stabilité en emploi tant qu'elles n'aborderont pas de front leurs problèmes.

- *Déménagements*

Lors d'un déménagement, les participants bénéficient d'une recherche de ressources dans leur nouveau milieu pour poursuivre leur plan d'action.

- *Ressources*

Des cas comme la toxicomanie, la judiciarisation ou un handicap au sens de la loi sont tout de suite dirigés vers d'autres ressources, sans qu'il y ait ouverture d'un dossier. Nous procédons de la même façon lorsque de tels problèmes sont découverts une fois le dossier ouvert.

- *Poursuite des services*

Comme mentionné précédemment, le service peut s'étendre sur une période de deux ans. Les résultats pour cette clientèle apparaîtront dans l'année suivante.

N.B. – Un dossier conduisant à une réussite demande très rarement moins de six mois et certains, qui progressent très lentement mais sûrement, prendront jusqu'à 32 mois, soit le maximum alloué. Le minimum est de deux mois. La mesure d'écart type (7,7 mois) nous renseigne mieux puisqu'elle situe la concentration autour de la moyenne, c'est-à-dire entre 4,4 mois et 19,8 mois.

En tenant compte des problèmes multiples, des besoins de suivi en emploi ou en formation ainsi que de toutes les autres démarches et surtout, des résultats positifs obtenus, la durée technique des services, prolongée à 24 mois lors de la deuxième entente, s'avère faciliter une insertion socioprofessionnelle réussie.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Le service du Projet d'accompagnement personnalisé (PAP) est d'une durée pouvant atteindre deux ans. Son fonctionnement s'appuie sur le principe d'entrée continue et de sortie variable. Un parcours est considéré terminé lorsque le participant a atteint son objectif d'insertion et qu'il n'a plus besoin de soutien. Un dernier suivi est effectué 12 semaines après la fin de son parcours afin de s'assurer de son autonomie.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

L'approche est dite globale puisqu'elle intervient sur l'ensemble des difficultés rencontrées par les participants. Le mode d'intervention privilégiée est individuel.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Un comité de suivi est présent et d'un grand soutien dans l'intervention du PAP. Il est composé d'un représentant des agents d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec, d'un représentant des agents de la Sécurité du revenu, d'un représentant du SEMO, de la personne responsable du projet à Emploi-Québec, de deux représentants de l'Atelier de Préparation à l'Emploi, ainsi que d'un des intervenants du projet.

Le comité de suivi permet de réunir à une même table les différentes ressources utilisées par la clientèle afin de mettre en œuvre des actions concertées facilitant l'encadrement et la remise en action des clients du PAP.

Cela favorise aussi une ouverture à des pratiques différentes, en fonction de la réalité et de la dynamique de chacun des participants.

ACTIVITÉS

Les participants sont inscrits comme étant actifs dans une mesure particulière, et ce, pour la durée de leur parcours, afin de faciliter le repérage, la reconnaissance d'activités et le paiement de certains frais exclus de la mesure. Cette façon d'intervenir a pour objectif d'empêcher que l'aspect monétaire devienne un frein au processus du participant.

Emploi-Québec veut faciliter l'expérimentation et peut payer des frais jugés pertinents à la réalisation des activités inscrites dans le plan d'intervention (ex. : frais de transport) pour les prestataires de l'assistance-emploi ou les « sans chèque ».

Puisque chaque plan d'intervention est adapté aux besoins de l'individu, le soutien pourra varier d'une personne à une autre et est en partie prévu dans le budget de l'entente de service.

RECRUTEMENT

Promotion auprès des centres locaux d'emploi : Comme la clientèle nous est principalement envoyée par Emploi-Québec, nous avons établi des relations étroites avec les chefs d'équipe et les autres employés de cet organisme afin de promouvoir nos services. Des séances d'information sont offertes au centre local d'emploi. Une collaboration étroite est maintenue entre les intervenants de l'APE. et les employés d'Emploi-Québec.

Liens avec les organismes et les services locaux : Nous organisons des séances d'information afin de présenter nos services et de continuer à favoriser la collaboration et les échanges avec les ressources du milieu.

ÉVALUATION DES BESOINS

Nous procédons à une évaluation des besoins et des services pour chacun des clients qui nous est envoyé. Compte tenu des problèmes vécus par la clientèle, une concertation est effectuée avec tous les intervenants susceptibles de nous aider à déterminer le potentiel de réussite du participant dans sa démarche d'intégration socioprofessionnelle.

SUIVI, ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION ET MAINTIEN EN EMPLOI

Un suivi est effectué 12 semaines après la fin des services. Cependant, tel que mentionné précédemment, l'objectif de l'intervention est de favoriser l'autonomie fonctionnelle stable du participant. C'est pourquoi celui-ci est soutenu pendant son intégration en emploi. Le suivi de deux semaines est alors un avantage technique.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Une planification annuelle du nombre de nouveaux clients à recevoir est effectuée. Cependant, nous tentons le plus possible de répondre à la clientèle lorsqu'elle se manifeste.

Idéalement, une moyenne de 23 à 24 participants actifs par intervenant est maintenue dans ce projet. Le rythme de travail est d'environ 10 à 12 rencontres par semaine pour chacun des intervenants.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Chacun des parcours de la clientèle est établi de concert avec l'employé d'Emploi-Québec responsable du dossier. Cette façon de faire demeure la plus efficace puisqu'elle permet d'agir rapidement afin de faciliter les démarches du participant. La fermeture d'un dossier est aussi faite en concertation avec l'employé d'Emploi-Québec. De plus, chacun des participants remplit une feuille d'évaluation des services qui lui ont été offerts. Cela nous permet de valider la qualité de nos interventions et de faire évoluer le projet en fonction des besoins exprimés.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Les liens établis avec les organismes du milieu nous permettent de transmettre une information bonifiée aux participants. Cependant, le manque de ressources communautaires pour certains besoins (particulièrement dans les cas où la personne aurait besoin d'un suivi thérapeutique) ou les délais d'attente pour obtenir des services (centre local de services communautaires), rendent le soutien psychologique quasi aléatoire. Comme le PAP n'est pas un service de thérapie et que les budgets alloués par Emploi-Québec ne permettent malheureusement pas d'offrir ce type d'aide à l'interne, la progression du client vers les objectifs souhaités s'en trouve ralentie.

COMMENTAIRES

Un service tel que le Projet d'accompagnement personnalisé est indispensable pour aider la clientèle lourde et éloignée du marché du travail. Nous sommes assurés que le passage d'un participant à l'APE fait une différence dans sa vie.

Au-delà des statistiques, nous sommes convaincus que chacun des participants augmente son mieux-être, même si les résultats statistiques ne sont pas toujours notables.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

CAPITALE-NATIONALE

Lors de leur rencontre du 13 décembre 2005, les membres du Forum de la région de la Capitale-Nationale ont décidé de retenir toutes les suggestions reçues des organismes et des CLE de la région.

Les suggestions reçues présentent principalement des activités d'accompagnement plus personnalisé et d'accompagnement psychosocial. Les membres estiment qu'il s'agit de suggestions valables pour la clientèle visée.

– Fiche 21 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Bas-Saint-Laurent

NOM DE L'ORGANISME

Service alternatif d'intégration au travail de la
personne handicapée de Rimouski inc. (SAITPH)
Projet CIBLE
7, 5^e Rue Est
Rimouski (Québec) G5L 2H2
Téléphone : 418 723-3923

MESURE

Service d'aide à l'emploi (SAE), Groupe 6 : Services spécialisés

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes en démarche de recherche d'un travail dont les attitudes et les comportements constituent un frein important à leur intégration ou à leur maintien en emploi.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quarante-cinq

COÛTS

57 375 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Le CIBL'E est un service spécialisé d'accompagnement individuel offert à une clientèle bénéficiaire des services d'Emploi-Québec et dont les attitudes ou les comportements constituent un frein à leur intégration ou à leur maintien en emploi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le développement et l'utilisation de compétences génériques, d'attitudes et de comportements qui favorisent l'intégration et le maintien en emploi.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

INTERVENTION INDIVIDUELLE

Au fil des 21 dernières années, le Service alternatif d'intégration au travail de la personne handicapée de Rimouski inc. a mis au point un modèle d'intervention qui s'appuie sur la théorie du changement conçue par Prochaska et DiClemente, *Changing for Good, The Revolutionary Program*, soit le développement de la motivation du changement. Utilisée en toxicomanie ainsi qu'en employabilité (Congrès 2001 des Carrefours jeunesse-emploi du Québec), cette théorie décrit un processus de changement en cinq étapes.

Aussi, depuis les quatre dernières années, l'équipe du SAITPH et de VÉGA groupe-conseil s'est dotée d'un outil fort intéressant pour le développement et la mesure de compé-

tences transférables d'un domaine d'emploi à un autre. Il s'agit du concept des compétences génériques élaboré par le psychologue chercheur Claude Rousseau. Ces compétences s'énoncent en termes de savoir-être, de comportements et de capacités intégrées à la personnalité de l'individu.

Sollicitée à travailler son employabilité et ainsi à passer du statut de prestataire de l'assistance emploi à celui de salarié, la clientèle du SAITPH est donc appelée à vivre un processus de changement, d'où l'importance pour nous d'appuyer notre modèle d'intervention sur une théorie du changement. Aussi, qui dit amélioration de l'employabilité dit développement de comportements et d'attitudes favorables à l'emploi, des éléments directement reliés au développement des compétences génériques de Rousseau. C'est au cours de l'expérimentation directe de ces deux modèles d'intervention, tant dans nos groupes en formation (programme FAIT) qu'en mode individuel (par le service CIBL'E), que nous en sommes venus à constater la complémentarité et l'interdépendance de chacun d'eux dans notre approche. Ainsi, nous pouvions influencer le développement des compétences génériques en respectant les différentes étapes de changement franchies par chacun des participants, selon leur rythme respectif. Nous venions de mettre au monde (par la recherche action) notre propre approche d'intervention en intégration socioprofessionnelle.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Par le développement et l'utilisation de compétences génériques, le client est appelé à travailler ses attitudes et ses comportements afin de favoriser son intégration et son maintien en emploi.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'intervention individuelle adaptée permet la rédaction d'un plan d'action personnalisé pour chaque client, dans lequel des compétences, des comportements et des attitudes sont sollicités au cours de sa démarche afin de favoriser son intégration et son maintien en emploi.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Intervention individuelle adaptée aux besoins de chaque client.
- Sollicitation et développement de compétences génériques, d'attitudes et de comportements.
- Comparaison des résultats avant et après au moyen du test psychométrique des compétences génériques qui permet de mesurer et de constater l'évolution du client.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Des troubles de comportements plus ancrés, telles que les obsessions et les phobies, qui nécessitent une thérapie ou un suivi psychologique beaucoup plus poussé.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Appréciation de la part des clients : 88 %

Ce que les clients retirent de cette démarche et ce qu'ils ont le plus apprécié :

- plus de confiance en soi;
- plus d'assurance et de motivation;
- meilleure connaissance de soi;
- suivis réguliers, hebdomadaires et individuels;

- connaissances du marché du travail;
- appui, aide précieuse, disponibilité;
- service professionnel, écoute;
- réflexion sur ses objectifs professionnels;
- validation de choix professionnels;
- plan pour l'atteinte de ses objectifs;
- le fait d'avoir développé des capacités qu'il ne soupçonnait pas;
- acquisition de moyens adaptés à leurs capacités pour effectuer des démarches en emploi;
- la liberté d'action.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Objectif atteint (clients en emploi, aux études ou participant à une autre mesure d'Emploi-Québec) : 79 %
 - Développement d'attitudes et de comportements, et retour en emploi (50 %)
 - Développement d'attitudes et de comportements, mais sans emploi (50 %)
- Objectif non atteint : 4 %
- Abandon : 17 %

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Une démarche de 20 rencontres est proposée à chaque client.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Individuelle

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Emploi-Québec

ACTIVITÉS

- Passation du test psychométrique des compétences génériques afin de cibler les compétences, attitudes et comportements à développer
- Rédaction d'un plan d'action
- Réalisation du plan d'action
- Seconde passation du test de compétences génériques afin d'évaluer le cheminement effectué

RECRUTEMENT

Emploi-Québec

ÉVALUATION DES BESOINS

Suivant l'envoi d'un client par un employé d'Emploi-Québec, une rencontre d'analyse des besoins est effectuée avec lui afin de connaître les raisons pour lesquelles il a décidé de participer à cette mesure, de connaître ses attentes et les objectifs qu'il souhaite atteindre par cette démarche.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Un suivi du client est effectué après 12 semaines, soit trois mois suivant sa participation.

Quant à l'employé d'Emploi-Québec, il rencontre le participant à la suite de sa participation au service CIBL'E afin d'évaluer où il en est et éventuellement lui proposer une autre mesure afin de poursuivre son cheminement.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Lorsque le participant se trouve un emploi au cours de sa démarche au Service CIBL'E, un suivi lui est proposé selon son horaire et ses disponibilités afin de lui offrir un soutien dans l'intégration de nouveaux comportements.

Les gens déjà en emploi peuvent aussi bénéficier du Service CIBL'E lorsqu'ils doivent développer ou améliorer des comportements des attitudes afin de pouvoir conserver leur emploi.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Selon le plan d'action établi, des compétences, des attitudes et des comportements sont sollicités par la démarche. Une planification de recherche d'emploi et de démarches auprès des entreprises est aussi habituellement intégrée à la démarche, sauf dans le cas des clients qui prennent la décision d'effectuer un retour aux études.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Lors de la dernière rencontre, le client est invité à répondre à un questionnaire d'évaluation de sa participation au Service CIBL'E, de son degré d'appréciation, des aspects qu'il a le plus et le moins appréciés ainsi que pour formuler des suggestions visant l'amélioration du service.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

En regard de la clientèle de la dernière année, les freins à l'emploi n'étaient pas uniquement de l'ordre des attitudes et des comportements. Certains clients pouvaient en présenter un amalgame, tels qu'un faible taux de scolarité, peu d'expérience de travail significative, des problèmes psychosociaux ou des problèmes de comportement très ancrés, par exemple, une phobie sociale.

COMMENTAIRES

Grande satisfaction d'une première année de ce service. Le Service CIBL'E répond à des besoins spécifiques de la clientèle d'Emploi-Québec.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

- *Projet qui répond à un besoin pour les clients très éloignés du marché du travail.*
- *Très grande satisfaction du centre local d'emploi envers ce service. Rapport détaillé remis au personnel.*

– Fiche 22 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine
Centre local d'emploi (CLE) de Bonaventure

NOM DE L'ORGANISME

Services d'aide à l'emploi de la MRC de Bonaventure
105, avenue Grand-Pré, bureau 102
Bonaventure (Québec) G0C 1E0
Téléphone : 418 534-3714

MESURE

MFOR type Coordination (commis-caissier)

CLIENTÈLE VISÉE

Hommes et femmes de la MRC de Bonaventure ayant des difficultés à s'insérer ou à se maintenir sur le marché du travail. Les difficultés peuvent découler d'un manque de formation, de connaissances et de compétences génériques souvent recherchées par l'employeur.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quinze

COÛTS

Coordination et administration :	31 333 \$
Frais de fonctionnement :	26 064 \$
Frais de formation :	<u>8 400 \$</u>
Total :	65 797 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

- Besoin de formation pour intégrer un emploi dans un domaine semi-spécialisé (manque de connaissances et de compétences).
- Besoin d'augmenter sa connaissance de soi et sa confiance en soi.
- Besoin d'améliorer ou d'actualiser sa connaissance des réalités du marché du travail, des méthodes de recherche d'emploi (méconnaissance du marché du travail).
- Besoin de développer sa connaissance du milieu (nouveaux arrivants dans la région, méconnaissance du milieu).
- Besoin d'un rafraîchissement scolaire (sous-scolarisation).

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Offrir aux chercheurs d'emploi défavorisés de notre milieu qui désirent intégrer ou ré-intégrer le marché du travail une formation générale et spécifique, jumelée à une expérience de stage en entreprise qui les qualifient davantage et améliorent leurs possibilités de trouver un emploi.
- Encourager la juste participation au milieu du travail des personnes défavorisées de toutes provenances.

- Instaurer une collaboration entre les entreprises, les travailleurs et les groupes communautaires pour répondre de façon originale et adaptée aux besoins locaux en matière de formation de la main-d'œuvre.
- Atteindre l'Intégration en emploi de 75 % des participants dans les six mois suivant la fin de la formation.
- Assurer aux participants l'acquisition de compétences générales et spécifiques qui leur permettent d'obtenir un poste chez l'employeur où ils font leur stage, dans une autre entreprise ou encore, de créer leur propre emploi.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Les interventions sont effectuées dans le cours de 180 heures de formation générale et de *dynamique de vie*, ainsi que de 235 heures de formation professionnelle spécifique.
- De plus, en formation spécifique, les participants bénéficient d'un apprentissage pratique en entreprise d'une durée d'environ six semaines.
- La *dynamique de vie* englobe la connaissance de soi, l'exploration des valeurs liées au marché du travail, les relations interpersonnelles et les compétences transférables.
- À la méthode dynamique de recherche d'emploi s'ajoutent des notions sur les principales législations reliées au marché du travail ainsi que de l'information sur ce marché (local, régional et national).
- Le tout se fait par des exercices pratiques, des ateliers de groupe, des mises en situation, des exposés théoriques, des visites exploratoires en milieu de travail, des conférences données par diverses personnes-ressources ainsi que par des rencontres individuelles avec la coordonnatrice ou un formateur.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

- Les activités de connaissance du milieu visent spécifiquement à faire découvrir et mieux connaître des organismes qui peuvent soutenir les participants dans leur vie personnelle et professionnelle.
- Les ateliers de connaissance de soi et de dynamique de vie visent à améliorer leur bien-être comme personne et comme travailleur en les outillant pour mieux se connaître et mieux entrer en relation avec les autres, autant sur le marché du travail que dans leur vie personnelle.
- La formation spécifique.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

- Mise en pratique de compétences reliées aux tâches de commis-caissière.
- Connaissances des produits et des services spécifiques à l'entreprise.
- Connaissances des procédures et du cadre de travail propres à l'entreprise.
- Apprentissages des techniques de travail nécessaires à l'utilisation de l'équipement de l'entreprise.
- Mise à niveau des connaissances de base en mathématiques, en français, en anglais langue seconde et en informatique.
- Exploration des forces et des compétences transférables au marché de l'emploi.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- La totalité du projet se déroule dans les mêmes conditions qui caractérisent le marché du travail plutôt que le milieu scolaire.

- Les règles de fonctionnement internes sont établies en collaboration avec les participants, à l'intérieur de paramètres de l'apprenant, qui est responsable de ses apprentissages.
- L'approche andragogique recherche et détermine l'expertise de chaque participant comme moteur de ses apprentissages et comme tremplin vers le développement de nouveaux champs d'intérêt et de motivation.
- Le suivi très rapproché tout au long de la formation et des stages permet le repérage rapide des tangentes nécessitant un redressement.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- La déprogrammation des idées préconçues envers le rôle des formateurs.
- Le réajustement des attitudes acquises de longue date face aux représentants du « système ».
- L'adaptation à un horaire structuré après une longue absence du marché du travail.
- Les difficultés d'organisation familiale quand des formations de soir sont nécessaires.
- Le problème du transport pour les personnes à faible revenu.
- Les délais entre les démarches de recrutement et le début de la formation, qui amènent souvent des désistements.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Compte tenu de la dispersion de la population et des entreprises sur le territoire, la tenue de deux types de formation simultanément augmenterait les chances de réussite du placement en entreprise et du recrutement. On pourrait également penser à une alternance de deux ans entre chaque mesure, permettant ainsi de mieux cibler les besoins de formation, en plus de faciliter le recrutement des participants.
- L'intégration de participants anglophones presque unilingues ralentit considérablement l'ensemble du groupe dans ses apprentissages autant techniques que théoriques et nécessite des formateurs maîtrisant les deux langues, ce qui restreint énormément le recrutement du personnel. Si le principal objectif est le développement de la maîtrise d'une autre langue, une autre formule devrait être utilisée.
- La durée globale de l'ensemble des formations et des stages devrait être variable, selon les types d'emplois visés.
- La clientèle des mesures de formation se retrouvant de plus en plus dans une frange où les comportements inadaptés au marché du travail sont monnaie courante, il faudra développer davantage le côté « dynamique de vie » et les ateliers devront, dans une certaine mesure, toucher des aspects « préalables » à l'entrée sur ce marché.
- L'encadrement individuel doit cibler rapidement les problèmes liés à l'organisation personnelle, aux difficultés familiales ou de santé, avant que les dérives deviennent trop difficiles à redresser.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Sur une possibilité de 15 places, les 15 participantes étaient des femmes.
- Contacts préliminaires aux entrevues de sélection : 60
- Candidates rencontrées en entrevue : 40
- Candidates envoyées au centre local d'emploi (CLE) : 30
- Candidates retenues : 15

- Participantes ayant terminé la formation : 8
- Résultats à la fin de la formation :
 - en emploi (temps plein ou partiel) : 9
 - prêtes à l'emploi : 2
 - cessations (problèmes de santé ou personnels) : 3
 - abandon (manque de motivation) : 1
- Résultats au suivi de six mois :
 - en emploi (temps plein ou partiel) : 8
 - en recherche d'emploi : 3
 - en démarche de formation : 1
 - sans emploi (non motivée) : 1
 - congé de maternité : 1

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

- Il est crucial que les stages se terminent lorsque commence l'embauche du personnel supplémentaire de la période estivale. Cela implique que les formations commencent en janvier pour se terminer fin mai ou début juin.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

- L'approche principale de groupe permet d'aborder certains problèmes sans que les personnes se sentent directement visées dans leur estime personnelle. Cependant, dans le cas du rafraîchissement scolaire, l'approche mixte est nécessaire pour faciliter l'atteinte de cibles individuelles.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Le personnel du CLE
- Les entreprises et les employeurs du milieu
- Certains organismes communautaires (CJE, CAB, CLSC, etc.)
- Le personnel administratif des villes et des municipalités (lien avec les FCEM)

ACTIVITÉS

- Des formations spécifiques adaptées aux besoins du marché du travail local;
- Des formules interactives pour les formations en milieu de vie;
- Des conférences par des personnes-ressources impliquées directement dans des domaines de formation spécifiques;
- Une formation en réanimation cardiorespiratoire pour qualifier les participants comme secouristes en milieu de travail;
- Des évaluations continues tant au chapitre de la formation scolaire et personnelle que professionnelle, au moyen de tests, de fiches personnalisées et de grilles détaillées.

RECRUTEMENT

- Les activités de recrutement doivent commencer au moins deux mois avant le début des formations;
- Le soutien du personnel du CLE, qui connaît bien les besoins de sa clientèle et peut nous envoyer des candidats potentiels;
- Des tests pour évaluer minimalement la capacité des candidats à suivre la formation (savoir lire, écrire et compter);

- L'affichage sur l'ensemble du territoire;
- Les contacts personnels, qui sont essentiels dans le contexte régional.

ÉVALUATION DES BESOINS

- Des formulaires d'évaluation des besoins de formation sont remplis par chaque participant pour le rafraîchissement dans les matières scolaires (français, anglais, mathématiques, informatique);
- Plusieurs outils d'évaluation des connaissances, autant théoriques que pratiques, des diverses formations reliées au milieu de vie permettent d'adapter celles-ci aux besoins de chaque groupe tout en modulant certains de leurs aspects pour les harmoniser aux besoins d'individus particuliers;
- Les formateurs provenant directement des entreprises concernées par la formation spécifique, celles-ci sont adaptées aux besoins du marché.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

- Des appels téléphoniques réguliers sont faits aux participants sur une base mensuelle d'abord. Ensuite, des contacts informels sont maintenus jusqu'à la fin des 12 semaines.
- Des contacts systématiques avec chaque participant sont effectués six mois après la fin de sa participation, avec une invitation à venir rencontrer une conseillère à l'emploi si la personne est sans travail.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

- Si le délai de six mois prévu dans l'entente de service est écoulé, il n'y a pas de contacts systématiques par la suite. Cependant, les liens étroits entre l'organisme promoteur et les participants facilitent les contacts lorsque le besoin se fait sentir. Lors des activités de fin de formation, les participants sont abondamment informés de leur accès privilégié aux services de soutien offerts par notre organisme.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

- La détermination des besoins de formation dans des métiers semi-spécialisés devrait se faire de façon continue, en fonction de la récurrence des offres d'emploi.
- Compte tenu de l'intensité de la charge de travail en période de recrutement, deux personnes doivent se partager les tâches. Il est même plus efficace de partager les responsabilités de coordination entre les tâches administratives et les tâches d'encadrement de la formation.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

- Il est important de conserver des liens réguliers avec les organismes du milieu et les entreprises collaboratrices afin de s'assurer de l'efficacité des formations passées et de prendre le pouls des besoins à venir.
- Le suivi des participants doit être assumé par l'organisme promoteur, car le personnel d'encadrement n'est plus disponible après la fin du projet.

COMMENTAIRES

Le délai pour produire ce genre de rapport ainsi que l'intensité de nos services dans le contexte régional actuel ne permettaient pas la production d'un document aussi étoffé qu'il aurait été possible de le faire dans des « conditions gagnantes ».

– Fiche 23 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

NOM DE L'ORGANISME

Service d'aide à l'emploi des Îles
735, chemin Principal, bureau 205
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1G8
Téléphone : 418 986-3171

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Prestataires de la sécurité du revenu

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Douze

COÛTS

- PPE (coordination, animation et fonctionnement du projet) : 34 410 \$
- Fonds de lutte contre la pauvreté (allocations aux participants) : 31 685 \$
- Subventions salariales (période de stage) : 48 686 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

- Prestataires de la sécurité du revenu
- Défavorisés sur le plan de l'emploi
- Aux prises avec un manque d'expérience ou de polyvalence
- Peu scolarisés

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

AIDER LES PARTICIPANTS À ÉTABLIR UN PROJET DE CARRIÈRE

- Améliorer leur connaissance de soi (forces, limites, intérêts, aptitudes, valeurs)
- Développer une vision de leur avenir professionnel
- Développer l'implication des participants dans leur avenir (contrôle intrinsèque)

PERMETTRE AUX PARTICIPANTS DE DÉVELOPPER LEUR CONNAISSANCE DU MILIEU

- Développer la valorisation du travail, des expériences et des compétences
- Permettre l'acquisition de connaissances liées au marché du travail
- Favoriser la connaissance de l'environnement et des possibilités d'emploi

PERMETTRE AUX PARTICIPANTS DE DÉVELOPPER DES ATTITUDES FAVORABLES À LEUR INTÉGRATION EN EMPLOI

- Les inciter à changer des habitudes, des façons de voir et de faire
- Les inciter à affronter les changements et la concurrence ainsi qu'à relever de nouveaux défis

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Sensibiliser les participants à l'importance de la formation
- Déterminer les besoins particuliers des participants

Favoriser l'intégration et le maintien en emploi

- Favoriser la compréhension et l'intégration des attitudes favorables à l'emploi
- Assurer l'accompagnement et le suivi des participants dans leur intégration en emploi

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Préparation du projet

- Recrutement et sélection des candidats
- Rencontres individuelles pour établir le profil des participants

Étape 1 – Premier contact avec le marché du travail (14 semaines)

- Expérience de travail liée aux champs d'intérêt des participants dans des organismes à but non lucratif (quatre jours par semaine).
- Rencontre de groupe une journée par semaine afin de créer un lien d'appartenance et de préparer la démarche de formation.

Étape 2 – Formation et exploration du marché du travail (12 semaines)

- Ateliers et formation préparatoire au marché du travail (connaissance de soi et bilan des compétences; techniques de recherche d'emploi; réalités du marché du travail; communication en milieu de travail; développement personnel; suivi individuel; expression orale; communication écrite; formation de base en anglais; préparation au stage; secourisme en milieu de travail; normes du travail).

Étape 3 – Intégration en emploi (14 semaines)

- Intégration en entreprise
- Supervision et suivi individuel

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Puisque la clientèle présente de nombreuses difficultés dans son intégration au marché du travail (orientation professionnelle, formation, méthode de recherche d'emploi, problèmes personnels ou attitudes défavorisant le maintien en emploi), une approche globale touchant tous les aspects de cette intégration est nécessaire.

De plus, l'intervention se fait graduellement pour respecter le rythme des participants, tout en utilisant une approche de groupe pour les stimuler et les motiver, de même que les amener à prendre une certaine vitesse de croisière.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

La structure du programme a permis aux participants de se mettre en action en faisant un retour progressif sur le marché du travail et en étant soutenus dans leur démarche.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- La dynamique de groupe a eu un effet positif sur la mise en mouvement de chacun.
- Les stages de la première étape (dans un organisme sans but lucratif) ont également permis la mise en mouvement (éveil de la motivation, valorisation de soi et du travail) des participants.
- Les stages de la troisième étape permettent une intégration progressive et favorisent l'établissement d'un lien entre l'employeur et l'employé. De plus, les entreprises privées ayant été privilégiées pour ces stages, un meilleur taux de récurrence a été atteint.

- Le coordonnateur du projet (une personne attitrée, très présente dans le groupe pendant plusieurs ateliers et le suivi individuel) sécurise les participants.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Le manque de temps pour effectuer davantage de suivi individuel.
- Le manque d'infrastructures (local aménagé) pour les démarches d'emploi, ce qui fait que les participants sont laissés à eux-mêmes.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Sur 12 participants :

- nous avons dû mettre fin à la participation de deux candidats pour leur manque d'implication dans la démarche;
- sept participants occupaient un emploi avec possibilité de récurrence à temps plein ou à temps partiel à la fin du projet;
- trois participants ont complété un stage sans possibilité de récurrence. (De ce nombre, un est retourné aux études, un occupe maintenant un emploi saisonnier et un est dans une situation inconnue.)

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Les 12 semaines allouées pour la formation et l'exploration du marché du travail ont été le minimum requis pour nous permettre de travailler sur tous les aspects de la démarche de réintégration socioprofessionnelle, tout en respectant les réflexions, l'assimilation et l'évolution nécessaire des participants.

La durée des stages, quant à elle, était d'environ 14 semaines. Cela a permis aux participants de développer les compétences nécessaires pour l'emploi, de même que la formation d'un lien entre l'employeur et l'employé.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

La dynamique de groupe favorise souvent la motivation alors que le sentiment d'appartenance aide à retrouver l'estime de soi.

Par contre, un suivi individuel permet de suivre l'évolution de chacun des participants et de faire face à certains problèmes particuliers.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

La concertation entre le Service d'aide à l'emploi des Îles, Emploi-Québec, les formateurs et les employeurs du milieu ayant permis les stages (exploratoires ou d'intégration) a été une condition gagnante dans ce projet.

ACTIVITÉS

Chaque activité contenue dans le projet a son objectif et sa raison d'être. Comme il s'agit d'une approche globale, elles sont toutes aussi importantes les unes que les autres puisqu'elles touchent chaque étape de l'intégration en emploi.

RECRUTEMENT

Le recrutement des participants a été fait sur une base volontaire et le nombre important de candidatures nous a permis de faire une sélection basée sur la motivation, ainsi que sur les raisons qui incitaient la personne à se joindre au groupe.

ÉVALUATION DES BESOINS

Une rencontre d'information en groupe, de même qu'une rencontre individuelle structurée, nous ont permis d'évaluer les besoins de chaque candidat intéressé.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Le suivi a été effectué jusqu'à la fin des stages en milieu de travail. Par contre, un suivi postparticipation aurait permis de « récupérer » les participants pour qui le projet n'a pas apporté les résultats escomptés et de comprendre pourquoi.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Les activités de maintien en emploi se sont faites de manière individuelle pendant le stage en milieu de travail. Il aurait cependant été intéressant et profitable pour les participants de prendre part à quelques rencontres en groupe.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Il est essentiel de disposer d'une ressource ayant le mandat spécifique de planifier et d'organiser un tel projet.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Un rapport d'évaluation de l'intervention a été soumis à Emploi-Québec à la fin du projet.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Le manque de moyens financiers pour aménager un local servant à la recherche d'emploi avec des appareils téléphoniques, des ordinateurs, des répertoires, des bottins et autres, où les participants auraient pu effectuer leurs démarches de prospection de stages tout en bénéficiant d'un soutien technique et moral.
- Le temps restreint pour effectuer la démarche (certains participants plus loin du marché du travail auraient eu besoin de plus de temps).
- Les ressources humaines limitées dans le milieu et le peu de moyen financier pour aller les chercher.
- L'aspect non récurrent du projet.

COMMENTAIRES

En ce qui concerne ce projet, les résultats parlent d'eux-mêmes, avec un taux de placement de plus de 66 % dans des emplois récurrents. Nous avons noté quelques améliorations à y apporter, mais nous sommes persuadés que cette approche convient à la clientèle considérée comme « loin » du marché du travail.

Le manque de ressources financières nous empêche cependant d'assurer une récurrence à ce projet. Nous avons formulé une demande à Emploi-Québec afin de pouvoir offrir ce programme de préparation à l'emploi pour une troisième année consécutive et malgré les bons résultats de la première année, le CLE des Îles ne semble pas vouloir accorder la priorité à ce mode d'intervention.

– Fiche 24 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Estrie

NOM DE L'ORGANISME

Club de Placement Régional inc.

409, rue Chaussé

Asbestos (Québec) J1T 2B6

Téléphone : 819 879-4080

MESURE

Service d'aide à l'emploi : Orientation préparatoire à l'emploi

CLIENTÈLE VISÉE

Clientèle qui éprouve de grandes difficultés d'intégration et de maintien au marché du travail en regard du fait qu'elle en est exclue depuis plusieurs années

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quarante

COÛTS

1356 \$ par client

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Clientèle présentant des difficultés :

- d'apprentissage : capacité à apprendre de nouvelles choses, par exemple, la clientèle provenant du Cheminement particulier;
- sociales et comportementales : personne ayant des problèmes relationnels ou de la difficulté à adopter des attitudes adaptées à sa recherche d'emploi ou à sa situation professionnelle, par exemple, la difficulté à s'adapter à un travail, à le garder ou à s'intégrer à la société en général;
- de santé : problèmes de santé psychologique ou physique, par exemple, une phobie sociale;
- personnelles : problèmes de développement personnel en termes de perception de soi, de dépendance ou de motivation;
- d'employabilité : problèmes d'insertion et de maintien en emploi, par exemple, une technique de recherche d'emploi inadéquate compte tenu de sa situation.

OBJECTIFS DU PROJET

Offrir un service spécialisé d'accompagnement et de soutien (individuel) aux personnes pour les aider à déterminer leurs difficultés à s'intégrer et à se maintenir en emploi. De plus, chaque personne aura dressé un plan d'action lié à ses problèmes, lequel pourrait mener à son retour en emploi à moyen ou à long terme. D'autre part, cet accompagnement et ce soutien peuvent s'effectuer auprès des personnes qui participent à une mesure telle que Subventions salariales afin de maximiser ses chances de se maintenir en emploi.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

PROCESSUS INDIVIDUEL

Diagnostic-évaluation

Les activités

- Connaissance de soi
- Évaluation psychométrique
- Avantages de travailler
- Techniques de recherche d'emploi adaptées
- Connaissance du marché du travail
- Plan d'action à moyen et à long terme
- Au besoin, envoi aux ressources pertinentes avec un suivi par le club

PROCESSUS DE SUIVI ET DE MAINTIEN EN EMPLOI

Diagnostic des problèmes du client en matière d'emploi : éléments à travailler ou à surveiller et moyens à mettre en place par rapport à ces points.

Les activités

- Plan d'action : objectifs à atteindre par le client.
- Rencontre de suivi (orientation-conseil) avec l'employé dans le but d'assurer la réussite de la mesure. Au besoin, rencontre avec l'employeur ou avec l'employeur et l'employé.
- Bilan de compétences à la fin de la mesure et plan d'action suivant la démarche si la personne ne reste pas en emploi par la suite.
- Rapport synthèse de l'ensemble de la démarche.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Les interventions sont adaptées au client. Par le diagnostic et l'exploration, l'intervenant axe ses actions sur les problèmes particuliers de celui-ci. Il cherchera à lui faire prendre conscience de ses difficultés, regardera avec lui les pistes de solutions possibles et déterminera un plan d'action adapté à sa situation.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Nous croyons que le fait que l'intervention soit adaptée au client (dans son cheminement), ou lorsque ce dernier prend conscience de ses difficultés, cela peut l'amener à agir sur sa situation. L'accompagnement dans l'action et dans l'emploi permet d'intervenir rapidement si un problème survient.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- La notion de confiance entre le client et l'intervenant
- L'alliance qui peut s'établir
- L'accompagnement

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Si le client a de la difficulté à faire de l'introspection ou s'il ne reconnaît pas les problèmes liés à son intégration ou à son maintien en emploi.
- Les clients présentant des problèmes de santé mentale.
- Les clients qui ne reconnaissent pas avoir de graves problèmes de toxicomanie.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Appréciation du contact avec l'intervenant et du lien créé
- Notion de respect et de compréhension
- Accompagnement et soutien dans les démarches

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

En 2004-2005, 14 clients ont été admis au service. De ce nombre, quatre ont intégré le marché du travail, soit au moyen d'un emploi ou d'une mesure. Deux clients ont abandonné le programme en cours de route. Les autres sont en action : retour aux études (un), en recherche d'emploi (quatre) ou dirigés vers un autre service (trois).

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Nous croyons que l'approche personnalisée et le temps consacré (12 à 15 heures) à ce programme sont suffisants pour l'instant.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

L'approche individuelle favorise l'alliance entre le client et l'intervenant. Cela permet à l'individu de se sentir en confiance et d'entamer des actions afin de l'aider à intégrer marché du travail ou à s'y maintenir.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Aucun partenaire n'est directement impliqué dans ce programme. Par contre, nous pouvons compter sur la participation des organismes communautaires de notre milieu.

ACTIVITÉS

Étant donnée que les activités sont adaptées en fonction des individus, nous estimons que c'est là un des facteurs de réussite.

RECRUTEMENT

Nous ne faisons pas de recrutement direct.

ÉVALUATION DES BESOINS

L'expérience et la formation de nos intervenants sont des facteurs importants à cet égard. De plus, le soutien de l'équipe (voir études de cas) vient valider le travail des intervenants.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Le client a droit à des services de logistique quant à l'utilisation des télécopieurs et des photocopieurs pour sa recherche d'emploi ou encore, de services de secrétariat (mise à jour de curriculum vitae), et ce, pour une année pendant laquelle il peut rencontrer l'intervenant s'il en ressent le besoin.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Étant donné le peu de clients en emploi, cette partie reste exploratoire.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

La souplesse dans la planification et la possibilité de l'entrée continue au service par l'approche personnelle.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Les participants font une évaluation écrite du service et l'entente de service avec Emploi-Québec indique des cibles d'insertion à atteindre.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Parmi les contraintes, notons la non-atteinte des objectifs d'admission à ce service (14/40), ce qui fait en sorte que nous l'avons expérimenté au compte-gouttes.

Le manque de compréhension du service et la façon de le présenter aux clients expliquent peut-être le peu d'affluence. Le client a peut-être peur d'être évalué psychologiquement, il sent peut-être qu'il a un problème dont il n'avait pas pris conscience, mais préfère ne pas rencontrer un intervenant pour l'aider à le cerner ou pour valider un comportement qui l'aiderait dans son intégration en emploi. D'ailleurs, il semble, selon le personnel des centres locaux d'emploi, que plusieurs clients auraient avoir besoin de ce service, mais qu'il est difficile de leur expliquer de quoi il s'agit.

Il y a également la non-atteinte des objectifs de placement en emploi. Cela peut s'expliquer par les problèmes particuliers des participants à ce service, de même que par la non-atteinte des objectifs d'admissions. Dans plusieurs cas, l'orientation a en quelque sorte servi d'évaluation ou de diagnostic.

– Fiche 25 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Estrie

NOM DE L'ORGANISME

Centre d'Orientation et de Recherche Emploi de l'Estrie

65, rue Meadow

Sherbrooke (Québec) J1H 6N2

Téléphone : 819 822-3226

MESURE

Service d'aide à l'emploi (groupe 6) – Counseling de préparation et de maintien en emploi (CPME)

CLIENTÈLE VISÉE

La clientèle visée présente des problèmes multiples liés à l'emploi. Elle est éloignée du marché du travail, mais employable à court terme. Elle a déjà bénéficié d'interventions d'Emploi-Québec, mais sans succès.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Cent trente

COÛTS

199 875 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Le service de counseling de préparation et de maintien en emploi (CPME) s'adresse à la clientèle qui, malgré plusieurs interventions d'Emploi-Québec, ne se retrouve pas sur le marché du travail ou en démarche d'intégration professionnelle.

Nous observons que plusieurs clients éprouvent des difficultés d'attitudes et de comportements majeurs diminuant de façon notable leur possibilité d'accéder au marché du travail et d'y progresser. Ces problèmes ressortent souvent en entreprise par le non-respect des règles ainsi que par de mauvaises relations avec les collègues, les clients ou les supérieurs hiérarchiques.

Parmi ces difficultés, notons : problèmes de santé mentale ou d'organisation de vie, faible estime de soi due à des échecs répétés. L'accumulation d'expériences négatives amène ces individus à avoir une perception négative des employeurs, du marché du travail ainsi que des mesures d'aide d'Emploi-Québec. Ils sont souvent démotivés et non volontaires.

En 2004, 94 participants ont eu recours au service CPME. Le portrait général de la clientèle démontre que nous avons reçu beaucoup plus d'hommes (70 %) que de femmes (30 %). Cette même année, 33 % des clients qui ont fréquenté ce service étaient âgés de 18 à 30 ans et 44 % avaient 40 ans ou plus. Pour les premiers, l'instabilité en emploi représente un obstacle, tandis que pour les derniers, c'est plutôt l'absence prolongée du marché du travail qui est problématique. De plus, 61 % de la clientèle n'avait aucun diplôme, 63 % des bénéficiaires étaient prestataires de l'assistance-emploi et 21 % de l'assurance-emploi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Explorer les difficultés liées à l'emploi
- Déterminer des moyens permettant de résoudre ces difficultés ou d'y pallier
- Clarifier le projet de travail et élaborer un plan d'action réaliste

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Nous accueillons la personne en rencontre individuelle afin de lui expliquer la démarche, vérifier sa motivation et recueillir sa perception de ses points forts et de ses difficultés à s'insérer et à se maintenir en emploi. Des objectifs de travail sont déterminés à la suite d'une activité de prise de position face à sa situation. La participation volontaire implique que la personne ait le désir d'améliorer sa situation pour envisager des actions positives la menant vers le marché du travail. En ce sens, elle doit clarifier les motifs de ses actions et déterminer ce qu'elle veut modifier. Par la suite, l'intervention peut se construire autour de la motivation intrinsèque du participant.

Aux rencontres individuelles s'ajoutent des ateliers de groupe. Cette démarche collective comporte 12 rencontres de trois heures, au rythme de trois à quatre par semaine. Dix rencontres individuelles sont prévues pour le soutien durant la recherche d'emploi, le soutien à l'intégration et le suivi du maintien en emploi. Le service est aussi offert individuellement, pour une durée de 15 heures d'intervention directe auprès du client.

La mesure peut être jumelée à une subvention salariale qui augmente les chances du client de se trouver un emploi. La démarche peut alors continuer en mode individuel de façon à poursuivre les apprentissages et à prévenir les difficultés lors de l'intégration en emploi.

LIENS DU PROJET AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'accompagnement et le soutien permettent aux individus de retourner au travail et d'intégrer un emploi ou de s'y maintenir à moyen et long termes. Les rencontres individuelles permettent de créer l'alliance nécessaire à tout travail personnel en profondeur. Les ateliers de groupe et le suivi fournissent un terrain pratique pour l'apprentissage et l'essai d'attitudes et de comportements favorisant le maintien en emploi. Il est possible de jumeler l'utilisation d'une subvention salariale pour aider le client à trouver un emploi et à poursuivre la démarche de consultation durant sa période d'intégration.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Augmentation de l'estime de soi; vision plus réaliste de la situation professionnelle actuelle; meilleure connaissance des points forts et des points faibles à travailler; adaptation de certains comportements; mise en pratique de nouvelles habitudes de travail; augmentation de la motivation et de l'action; diminution de l'isolement.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Certains clients étaient plus ou moins volontaires et se sentaient obligés de participer à l'activité. Un rajustement a été requis.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

Plusieurs participants n'ont aucune qualification professionnelle et présentent des difficultés à se maintenir en emploi. Il s'agit donc pour eux d'augmenter leur employabilité en

déterminant des moyens pour contrer leurs difficultés. Les ateliers de groupe permettent de briser l'isolement des clients, d'augmenter leur confiance en soi, d'améliorer leur connaissance de soi et de développer des habiletés sociales plus adéquates.

DONNÉES STATISTIQUES

Pour les 78 personnes visées par la reddition de comptes de 2004-2005, nous obtenons les résultats suivants.

Indicateurs d'effets		
En emploi après avoir complété la démarche	26	15 à temps plein 11 à temps partiel
Interruption pour occuper un emploi	1	1 à temps plein
Interruption pour autres motifs	15	
Aux études	5	
Autre mesure d'Emploi-Québec	6	
Autre démarche personnelle	14	
En recherche d'emploi	8	
Non joints – résultats inconnus	3	
Total des participants pour la reddition de comptes	78	

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

- *Formule de groupe* : Aux 36 heures d'activités de groupe et aux 10 heures de consultation individuelle s'ajoutent 20 heures de travail personnel au centre de documentation, de rencontres d'information et de visites de milieux de travail.
- *Formule individuelle* : 15 heures, à raison d'une à deux rencontres d'une heure par semaine, excluant le travail personnel au centre de documentation, avec le soutien du conseiller en emploi.

APPROCHE

L'accès à deux formules permet plus de souplesse, selon le bassin de population à servir.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Emploi-Québec et organismes communautaires (en soutien selon les problèmes des clients).

ACTIVITÉS

- Les thèmes abordés touchent la connaissance de soi, l'estime de soi, les obstacles à l'emploi, le travail d'équipe, la communication, le marché du travail, les stratégies et les outils de recherche d'emploi.
- Les tests et outils utilisés évaluent les aptitudes, la personnalité, les intérêts et les valeurs au travail.
- Une grille d'évaluation des compétences permet d'établir les objectifs à atteindre pour augmenter l'employabilité.
- Les intervenants se réservent la possibilité, avec l'accord du client, de solliciter des recommandations auprès d'anciens employeurs.

RECRUTEMENT

Les recommandations des agents d'emploi des centres locaux d'emploi (CLE) permettent de recruter les clients. Des rencontres de clients potentiels dans les locaux des CLE et des organismes communautaires font aussi connaître le service.

ÉVALUATION DES BESOINS

Une rencontre d'accueil individuelle permet de cerner les besoins des clients.

SUIVI

Un suivi s'effectue un mois après le dernier atelier de groupe et permet le maintien des projets élaborés dans le plan d'action des clients. Par ailleurs, ceux-ci ont également accès au centre d'information, où ils peuvent avoir recours aux services du conseiller en emploi.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Accompagnement individuel pour le maintien en emploi. Suivi téléphonique.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Le projet nécessite la planification et l'organisation des activités de recrutement, des visites de groupe dans d'autres lieux et des ateliers offerts aux participants.

ÉVALUATION

L'évaluation se fait à la fin des ateliers de groupe et une autre, plus formelle, a lieu à la toute fin de l'intervention. Un suivi téléphonique est aussi fait 12 semaines après la fin de la participation.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Manque d'information sur ce service pour pouvoir offrir des ateliers de groupe.
- Manque de ressources financières des individus pour payer leurs coûts de transport.
- Manque de transport en commun en milieu rural pour permettre aux clients d'effectuer leur recherche d'emploi et de venir à leurs rencontres.
- Clients aux prises avec des problèmes personnels trop importants pour pouvoir s'investir dans le processus.
- Clients absents depuis trop longtemps du marché du travail traditionnel (besoin de mesures « intermédiaires »).
- Clients n'ayant aucune ouverture à regarder ses difficultés personnelles.

– Fiche 26 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Estrie – MRC du Granit et MRC du Haut-Saint-François

NOM DE L'ORGANISME

Intro-Travail et Carrefour jeunesse-emploi du Granit inc.
3639, rue Laval
Lac-Mégantic (Québec) G6B 1A5
Téléphone : 819 583-2081

MESURE

Service d'aide à l'emploi – Service spécialisé : Orientation préparatoire à l'emploi.

CLIENTÈLE VISÉE

Ce service a pour objectif d'accompagner et de soutenir des personnes vivant des difficultés multiples reliées à l'insertion sociale et professionnelle de même qu'au maintien en emploi. Ce sont des prestataires de l'assistance-emploi, de l'assurance-emploi, des sans emploi et sans soutien de revenu.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Vingt-sept

COÛTS

26 000 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle visée est celle qui, malgré plusieurs interventions d'Emploi-Québec, n'est ni en emploi ni en parcours vers l'intégration en emploi. Ces personnes sont très éloignées du marché du travail parce qu'elles rencontrent de sérieuses difficultés à trouver, intégrer ou encore à maintenir un emploi.

- *Problèmes personnels* : perception de soi, estime, confiance, consommation (alcool, drogues), cassier judiciaire, isolement social, motivation.
- *Problèmes de santé* : déficience psychologique, limitations physiques.
- *Problème d'apprentissage* : peu ou pas d'études secondaires, difficultés d'attention et de maintien aux études.
- *Problèmes d'employabilité* : méthodes de recherche d'emploi manquantes ou inappropriées, difficulté à garder un emploi (absentéisme, attitudes et comportements, chômage fréquent).

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Les interventions visent à susciter, chez le client, une réflexion sur sa situation de sans emploi et à mettre en lumière ses principales difficultés face à son intégration au marché du travail. Elles ont pour but la mise en mouvement par la définition et la recherche de moyens appropriés pour régler ses difficultés et par un accompagnement structuré. Les participants dresseront alors un plan d'action destiné à aplanir leurs difficultés et à envisager un retour

sur le marché du travail à plus ou moins long terme. Pour certaines personnes, un retour aux études peut éventuellement favoriser une intégration dans un emploi durable.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Les intervenants utilisent différents moyens adaptés aux besoins des clients, et ce, par des rencontres individuelles ou de groupe. Que ce soit au moyen d'un processus d'orientation ou de techniques d'aide à la recherche d'emploi, d'une évaluation psychométrique ou encore, de l'envoi à d'autres ressources avec suivi. Il peut également s'agir d'accompagnement et de suivi de personnes participant à des mesures telles que les subventions salariales.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Les interventions sont adaptées en considérant les difficultés et les besoins de chacune des personnes et les amènent à prendre conscience que le passage à l'action leur permet d'entrevoir l'amélioration de leurs conditions de vie.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

En participant au service, le client se sent soutenu dans une mesure adaptée à sa situation et à ses besoins. Il est en mesure de constater qu'il a la possibilité d'améliorer son sort. La confiance qui se développe entre lui et l'intervenant favorise son cheminement vers des projets valorisants.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- L'approche individuelle, compte tenu de la lourdeur des problèmes
- L'amélioration de la confiance et de l'estime de soi de la personne
- La découverte de ses intérêts, de ses aptitudes et de ses valeurs
- La possibilité d'enrichir sa scolarité
- L'apprentissage de méthodes gagnantes pour la recherche d'emploi
- Le soutien apporté lorsque la personne réintègre le marché du travail à l'aide d'une subvention salariale ou encore, un emploi permanent.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Plus l'absence du marché du travail est longue, plus l'intervention doit se prolonger sur plusieurs semaines ou mois, surtout si la personne ne reconnaît pas ses problèmes.

La difficulté à convaincre la personne de participer à une première rencontre afin que nous puissions établir un climat de confiance et lui démontrer les aspects positifs de ce service.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Un questionnaire anonyme d'évaluation qualitative visant à vérifier le degré de satisfaction des participants est rempli à la fin de la démarche.

Extraits des évaluations pour l'année 2004-2005 rédigées par les clients :

- « J'ai apprécié le temps qu'on a pris pour moi. »
- « Merci pour ce service, il m'a grandement aidé. »
- « J'ai reçu un excellent service et l'intervenante a su répondre à mes besoins. »
- « J'ai beaucoup appris sur moi-même. »
- « Je me suis sentie bien encadrée et supportée dans ma démarche. »
- « Le service que vous donnez est très apprécié. »

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Mensuellement, des statistiques sont compilées sur le nombre d'admissions, le nombre de personnes en emploi ou participant à des mesures, de même que de ceux qui ont interrompu leur participation et la raison de cet abandon.

En 2004-2005, 18 personnes ont participé aux activités de l'orientation préparatoire à l'emploi. De ce nombre, cinq ont intégré le marché du travail, cinq sont retournées aux études et deux ont obtenu un emploi grâce aux subventions salariales. Considérant la lourdeur de leurs problèmes, nous sommes heureux de constater les résultats obtenus par ce service.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Chaque personne a bénéficié d'un soutien de dix rencontres, à raison d'une heure par semaine.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

L'approche mixte a été expérimentée et un certain succès a été observé. L'approche individuelle a cependant été retenue étant donné les lourds problèmes de cette clientèle. Elle favorise le lien de confiance et l'alliance entre le client et l'intervenant et la personne se permet davantage de confier ses problèmes et ses difficultés.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Les centres locaux d'emploi de Lac-Mégantic et d'East Angus nous envoient la clientèle.

Les centres locaux de services communautaires, les centres d'éducation des adultes, les CAMO, centres locaux de développement, sociétés d'aide au développement des collectivités, Trav-Action, organismes actifs en santé mentale ou en solidarité sociale et autres partenaires du milieu peuvent contribuer au programme à divers points de vue.

ACTIVITÉS

Les interventions individuelles ou de groupe touchent les aspects suivants :

- la détermination des besoins et des limites (limites de la personne face à l'emploi, motivation à changer sa situation, détermination de la situation idéale future);
- les attitudes et comportements nécessaires à l'intégration (estime et confiance en soi, deuil de la situation qui s'achève, facteurs de réalité);
- l'orientation professionnelle (activités sur le deuil, étapes de transition, ligne de vie liée aux choix de la personne, réactions face au changement, bilan personnel et professionnel, passation de tests psychométriques);
- la recherche et l'insertion en emploi (plan d'action, outils d'aide à la recherche d'emploi, repérage de lieux de recherche);
- les mesures d'aide et de maintien en emploi (gestion du stress, suivi des démarches et du maintien en emploi).

RECRUTEMENT

Les participants sont envoyés au service par le personnel des centres locaux d'emploi de Lac-Mégantic et d'East Angus. Il ne se fait pas de recrutement direct.

ÉVALUATION DES BESOINS

L'expérience professionnelle, la scolarité et la compétence de nos intervenants leur permettent d'être en mesure d'évaluer efficacement les besoins de la clientèle.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Un suivi téléphonique de la clientèle est effectué chaque mois pendant un an. Un accompagnement personnalisé lui est offert au besoin, dont des rencontres de suivi de leurs démarches. Nous offrons également des services de mise à jour du curriculum vitæ, de rédaction de lettres de présentation, de simulations d'entrevues ainsi qu'un soutien technique pour des photocopies, l'utilisation du télécopieur, du téléphone et des ordinateurs, de même qu'un service de secrétariat.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Suivis en entreprises ou à nos bureaux afin d'aider la personne à se maintenir en emploi.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

L'approche individualisée, les recommandations continues à ce service et l'adaptation des moyens utilisés selon les problèmes des participants se sont révélées bénéfiques pour la clientèle.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

En plus de l'évaluation qualitative des clients dont nous avons fait mention, les participants ont bénéficié d'un accompagnement et d'un suivi personnalisés.

AUTRES

La poursuite du service d'orientation préparatoire à l'emploi, devenu « counseling de préparation et de maintien en emploi » en 2005, est essentielle et doit avoir sa place parmi les autres services offerts à nos clients et clientes. Il permet aux personnes éloignées du marché du travail de reconnaître qu'elles ont une place dans la société et vise surtout à les inciter à prendre cette place en toute confiance.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Le fait que les personnes doivent être « volontaires » pour le service d'orientation préparatoire à l'emploi peut les inciter à choisir de ne pas y participer par peur de se retrouver face à leurs problèmes ou d'être jugées. Il est incontestable que plusieurs clients rencontrés par les employés des centres locaux d'emploi auraient besoin de ce service et d'un accompagnement à long terme. Nous en sommes donc à l'étape de trouver de nouveaux moyens pour sensibiliser les clients potentiels aux avantages qu'ils pourraient en retirer.

COMMENTAIRES

Nous constatons que la clientèle s'alourdit d'année en année. En effet, nous faisons face à différents problèmes, tels que : absence prolongée du marché du travail, problèmes de santé mentale ou physique, faible taux de diplomation. Afin d'obtenir des résultats satisfaisants, les interventions doivent être approfondies et soutenues.

– Fiche 27 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Laval

NOM DE L'ORGANISME

Groupe Alpha Laval

485, boulevard des Laurentides, bureau 105

Laval (Québec) H7G 2V2

Téléphone : 450 669-3232

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes peu alphabétisées ou faiblement scolarisées

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Vingt-quatre

COÛTS

81 096 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle visée est composée uniquement de personnes fortement défavorisées et peu alphabétisées ou faiblement scolarisées, éloignées du marché du travail et vivant des problèmes d'intégration en emploi. À ces caractéristiques s'ajoutent une faible estime de soi, une connaissance de soi insuffisante, une difficulté à se donner des objectifs précis, la difficulté liée à la persévérance et une situation personnelle créant des obstacles supplémentaires à l'intégration en emploi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Permettre l'intégration en emploi de personnes qui sont peu alphabétisées ou faiblement scolarisées.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Durée de 14 semaines
- Trois groupes de huit participants
- Accueil et détermination des besoins
- Trois blocs composent le contenu de la démarche : 1- connaissance de soi, 2- apprentissages fonctionnels intégrés et 3- connaissance du marché du travail et des formations accessibles
- Approche de groupe
- Accompagnement individuel

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

La description précédente tient compte de la réalité des personnes peu alphabétisées ou peu scolarisées.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'expertise que nous avons développée au fil des années nous permet :

- d'adapter le contenu et le matériel aux personnes peu scolarisées;
- de vulgariser et de concrétiser l'information;
- d'amener les participants vers des choix d'emploi réalistes et de les accompagner dans leur processus de deuil face à leur idéal d'emploi;
- de déterminer les métiers qui n'exigent aucune formation;
- de déterminer les obstacles à l'emploi et d'accompagner les participants dans la recherche de solutions;
- d'aider les participants à prendre conscience des comportements et des attitudes qu'ils doivent modifier;
- de soutenir la motivation des participants.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Utilisation de l'outil *Nos compétences fortes* produit par l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICEA)
- Durée de la démarche
- Accompagnement personnalisé
- Nombre suffisant de participants durant une année (24 personnes)

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Trop grand nombre de personnes immigrantes ayant encore d'importants besoins de francisation
- Plusieurs agences de placement au guichet emploi

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Augmentation de la confiance en soi
- Augmentation de l'estime de soi
- Mise en mouvement facilitée
- Meilleures cibles d'emploi
- Augmentation de la confiance en sa capacité d'apprentissage

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Taux de placement : 75 % (avec et sans subvention)
- Taux moyen de participation : 96 %
- Taux d'abandon : 8 %
- Taux d'activité : 91 % (Cet indicateur correspond à toutes les personnes en emploi, retournées aux études ou inscrites à une autre mesure d'Emploi-Québec reliée à leur parcours suivant leur participation au projet.)

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Démarche de 14 semaines

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

- Approches par petits groupes (huit participants)
- Approche mixte (groupe, individuelle)

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Aucun partenaire particulier

ACTIVITÉS

- Accueil
- Détermination des besoins
- Ateliers : 1- connaissance de soi, 2- apprentissages fonctionnels intégrés et 3- connaissance du marché du travail et des formations accessibles
- Suivi individuel
- Assistance concrète à la recherche d'emploi
- Accompagnement dans la réduction des obstacles à l'emploi

RECRUTEMENT

- Envoi de participants par le personnel d'Emploi-Québec
- Dépistage par l'organisme

ÉVALUATION DES BESOINS

- L'évaluation des besoins, dont les acquis en ce qui concerne le code écrit, se déroule en trois rencontres.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

- Suivi personnalisé réalisé sur plusieurs semaines et selon l'autonomie des personnes
- Accueil des anciens participants à la suite de la perte d'un emploi et assistance pour la recherche d'un nouvel emploi

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Voir Suivi et accompagnement postparticipation

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

- Suivi des cibles de production et des résultats
- Retours fréquents entre les intervenants sur la situation des participants

AUTRES

- Adaptation du matériel selon les capacités de décodage des personnes
- Accueil et relations humaines chaleureuses

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Plusieurs agences de placement au guichet emploi
- Trop grand nombre de personnes immigrantes ayant encore d'importants besoins de francisation
- Méconnaissance de l'analphabétisme chez plusieurs agents d'aide à l'emploi

COMMENTAIRES

À notre connaissance, il y aurait seulement deux groupes populaires d'alphabétisation au Québec qui reçoivent un financement de PPE d'Emploi-Québec.

– Fiche 28 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Laval

NOM DE L'ORGANISME

Centre de recherche d'emploi Laval

2999, boulevard de la Concorde Est

Laval (Québec) H7E 2B5

Téléphone : 450 664-4278

MESURES

Projet 1, janvier 2001 à juin 2001 :

- Emploi-Québec de Laval – Concertation pour l'emploi

Projet 2, juillet 2001 à juin 2002 :

- Montage financier : Emploi-Québec (Laval) et Fonds national de lutte contre la pauvreté

Projet 3, juillet 2002 à juin 2003 :

- Montage financier : Emploi-Québec de Laval et Sécurité du revenu de Laval

CLIENTÈLE VISÉE

Prestataires de l'assistance-emploi de longue date

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Projet 1 : 20

Projet 2 : 101

Projet 3 : 96

COÛTS

Projet 1 : 70 568 \$

Projet 2 : 226 513 \$

- Emploi-Québec de Laval : 64 678 \$
- Fonds national de lutte contre la pauvreté : 161 835 \$

Projet 3 : 220 055 \$

- Emploi-Québec de Laval : 100 000 \$
- Sécurité du revenu de Laval : 120 055 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle visée est celle des prestataires de l'assistance-emploi qui refusent toute participation à un service ou à une mesure d'Emploi-Québec.

Cette clientèle est définie comme ne s'adaptant pas ou ne réagissant pas aux divers moyens pourtant reconnus efficaces.

La personne prestataire de l'assistance-emploi absente du marché du travail depuis un certain temps a un faible niveau d'employabilité, risque le chômage prolongé et a besoin d'un accompagnement individualisé afin de se mettre en action et éventuellement de sortir de sa situation. Ces personnes sont très démunies, notamment pour les raisons suivantes :

- stratégies et procédés inefficaces;
- souvent intellectuellement défavorisées;
- réseau social déficient;
- en situation de survie.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Utilisant la formule de l'orientation individuelle, le but de ce programme est d'offrir un accompagnement professionnel permettant à la personne de déterminer ce qui l'empêche d'agir, d'apprendre à mieux se connaître et reconnaître ses intérêts, ses aptitudes et ses traits de personnalité.

Ce programme lui permet de faire le point sur sa réalité et de donner une assise solide à sa motivation afin de se définir un objectif de carrière et d'accomplir un plan d'action réaliste, dans le but d'intégrer éventuellement un emploi durable.

Ce programme touche le développement de la personne pour l'amener à reprendre confiance en elle, à acquérir une meilleure estime d'elle-même pour qu'elle puisse enfin se réinvestir dans une recherche d'emploi ou dans un programme de réinsertion au travail ou de formation.

Les activités prévues sont :

- le diagnostic de la motivation (définition des obstacles à la mise en mouvement);
- l'intervention et l'accompagnement dans la mise en mouvement (émergence);
- l'orientation professionnelle avec la batterie de tests (détermination d'un objectif d'emploi).

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

- Description de l'intervention.
- Liens avec le profil de difficultés.
- En quoi l'intervention constitue une réponse adaptée au profil de difficultés.
- Définition des aspects qui ont le plus d'effets positifs.
- Définition des aspects qui présentent le plus de difficultés.
- Le programme Option changement trouve ses fondements dans les prémisses qui supposent que plus une personne agit, mieux elle se sent, et plus elle agit pour elle-même, plus sa persévérance s'en trouve améliorée pour enfin acquérir une meilleure qualité de vie.
- L'expérience prouve en effet que chaque participant inscrit se situe à une étape qui lui est propre. Il arrive avec un bagage d'expériences, un rythme d'apprentissage bien à lui et un éventail de ressources plus ou moins efficaces.
- Une des particularités de ce programme réside dans l'interprétation des multiples mises en action qui seront générées. Il est en effet possible de dégager différents résultats à différents moments pour différentes actions.
- La méthode que nous avons mise en place permet de diagnostiquer plus tôt l'éventuel « décrocheur », avant que sa situation ne passe à la chronicité, et d'agir d'une manière plus adaptée à son besoin réel, en collaboration avec les acteurs de notre région.
- Les obstacles multiples et souvent graves rencontrés par la clientèle peuvent atteindre l'intervenant. Il est donc important d'accorder à ce dernier un soutien et un encadrement constants par des ressources compétentes, spécialisées en accompagnement d'équipe d'intervention.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- *Projet 1* : janvier 2001 à juin 2001
 - Personnes rencontrées : 57
 - Participants inscrits : (35 %) 20
 - Sorties spontanées de l'aide sociale : (23 %) 13
 - Fin de la participation avec un plan d'action : (35 %) 7
 - En emploi : (14 %) 1 sur 7
 - Retour à la santé : (17 %) 2 sur 7
 - Participent à une autre mesure : (14 %) 1 sur 7
 - Retour aux études : (14 %) 1 sur 7
 - Autre : (57 %) 4 sur 7
- *Projet 2* : juillet 2001 à juin 2002
 - Personnes rencontrées : 339
 - Participants inscrits : (30 %) 101
 - Fin de la participation avec un plan d'action : (31 %) 23
 - En emploi : (35 %) 8 sur 23
 - Retour à la santé : (0 %) 0 sur 23
 - Participent à autre mesure : (35 %) 8 sur 35
 - Retour aux études : (30 %) 7 sur 23
- *Projet 3* : juillet 2002 à juin 2003
 - Personnes rencontrées : 307
 - Participants inscrits : 31 % (96)
 - Fin de la participation avec un plan d'action : 26
 - En emploi : (50 %) 13 sur 26
 - Retour à la santé : (23 %) 6 sur 26
 - Participent à autre mesure : (15 %) 4 sur 26
 - Retour aux études : (12 %) 3 sur 26

AUTRES RÉSULTATS

Ce programme a de plus permis de préciser les obstacles rencontrés par la clientèle et, par extrapolation, d'y voir un outil de « diagnostic » et de « référence ».

- Il a été en effet possible de déterminer des caractéristiques psychologiques, non identifiées dans les statistiques, qui représentent des obstacles majeurs à l'intégration professionnelle de ces personnes. Ces renseignements précieux peuvent en effet faire toute la différence entre l'aptitude ou non à travailler.
- Aussi, nous avons pu distinguer les personnes non intéressées à participer à une mesure de celles qui sont motivées à s'y investir. Dans l'ensemble des mesures requérant une participation volontaire, cette information prend toute son importance.
- Parmi les personnes intéressées à entreprendre une démarche, il a été possible de repérer celles dont l'employabilité est très faible, et donc pressenties pour un parcours de longue durée.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Une durée flexible semblerait très appropriée à ce type d'intervention. Nous avons en effet observé que le temps d'intervention pour passer à l'action varie d'une personne à une autre.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

L'expérience a permis de constater que la cliente préférait une intervention faite totalement en mode individuel.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

La collaboration avec le personnel d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu est primordiale dans ce type de programme.

Il est important d'établir une communication constante pour assurer une rétroinformation efficace.

RECRUTEMENT

Les stratégies de recrutement liées à la remise de chèques se sont avérées efficaces. Nous croyons que cette façon de faire devrait être maintenue, car elle oblige cette clientèle difficile à mobiliser à se présenter pour obtenir l'information.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Pour assurer un suivi postparticipation ainsi qu'un soutien efficace permettant de contrer le « décrochage » tant de l'emploi que des études, il faut prévoir des ressources suffisantes.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Assurer un suivi et de l'encadrement constant à l'équipe d'intervention.

AUTRES

Fournir un financement récurrent, ce qui permettrait de consolider le programme : expertise, partenariat, réseau, etc.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- La recherche de financement a été un obstacle majeur pour la continuité de ce programme novateur et a entraîné d'importantes contraintes administratives.
- Le recrutement d'une clientèle difficile à mobiliser exige beaucoup de ressources.
- La mise en place d'une structure permettant de documenter le type et le temps d'intervention ainsi que de mesurer les résultats a exigé beaucoup de flexibilité, d'adaptabilité et de créativité, d'autant plus que les attentes des différents partenaires financiers étaient différentes.
- L'interprétation des résultats est mitigée. Pour Emploi-Québec, qui s'attendait essentiellement à des résultats d'intégration rapide au marché du travail, les placements en emploi étaient insuffisants et les autres résultats n'étaient pas acceptables.

– Fiche 29 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Abitibi

NOM DE L'ORGANISME

Commission scolaire du Lac Abitibi

MESURE

Mesure de formation

CLIENTÈLE VISÉE

Prestataires de l'assistance-emploi, clientèle plus éloignée du marché du travail, présentant des problématiques importantes et généralement liées à l'individu, tout en ayant un objectif d'intégration en emploi.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Douze

COÛTS

144 100 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Ces personnes ont des besoins importants liés à l'acquisition de compétences personnelles et professionnelles ainsi qu'à l'insertion et au maintien en emploi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Permettre à des personnes défavorisées sur le plan de l'emploi d'acquérir ou de développer des compétences personnelles et professionnelles liées à l'insertion au marché du travail au moyen de la réalisation d'activités de préparation et d'insertion en emploi.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Diriger et accompagner les candidats dans leurs démarches afin de faciliter leur réintégration au marché du travail et de stabiliser leur situation d'emploi.
- Préconiser la mise en œuvre de plans d'intervention basés sur une approche globale, comprenant diverses activités intégrées.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Développer des attitudes, des habitudes et des comportements personnels et professionnels appropriés au marché de l'emploi.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Le projet comprend un agencement de services ou d'activités, en fonction des besoins de la clientèle, en vue de développer son employabilité et d'augmenter ses chances d'obtenir ou de conserver un emploi.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Suivi personnalisé des clients et des entreprises (cinq heures par semaine par candidat).
- Formation spécifique (besoins exprimés par l'entreprise).
- Rencontre avec les entreprises (présentation du projet).
- Préparation au marché du travail (PMT).

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Développer l'intérêt, les aptitudes et la motivation au travail.
- Définir l'engagement du participant envers l'entreprise qui retient sa candidature.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Les entreprises sont de plus en plus favorables à l'idée de s'investir dans ce projet, car pour chaque client qu'elles accueillent, elles sont assurées d'un suivi personnalisé et adapté à leurs besoins ainsi qu'à ceux du candidat.
- Les candidats qui ont participé dans ce projet évaluent à 9 sur 10 leur satisfaction envers les services reçus.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- 12 clients ont participé au projet.
- Deux clients l'ont abandonné.
- 10 clients vont demeurer en emploi à la fin du projet.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

- 12 mois

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

- Suivi adapté aux besoins des clients et des entreprises.
- Intervention rapide (définir les forces et les faiblesses du participant et les solutions à y apporter, en collaboration avec le candidat et l'entreprise).

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Emploi-Québec, centre de formation professionnelle et entreprise.

ACTIVITÉS

- Préparation au marché du travail.
- Formation spécifique adaptée aux besoins de l'entreprise.

RECRUTEMENT

- Conjointement avec Emploi-Québec et le centre de formation professionnelle.

ÉVALUATION DES BESOINS

- Entrevue de sélection des clients (définir leurs intérêts et le type de travail possible).
- Rencontre avec les entreprises (formation FP, selon le contenu élaboré avec l'entreprise).

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

- Rencontre avec le candidat.
- Rencontre avec l'entreprise.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

- Le suivi et les interventions rapides auprès des clients et des entreprises (apporter des solutions durables).

PLANIFICATION ET ORGANISATION

- La communication, l'évaluation et le suivi avec tous les intervenants.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

- Développer l'intérêt professionnel des clients en tenant compte de leurs caractéristiques personnelles et de la situation actuelle de leur nouvel environnement de travail.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- La faible motivation de certains clients.
- Les préjugés des employeurs (mauvaise expérience vécue).

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

- Les participants recommanderaient ce projet à leur entourage et souhaitent que cette formule soit maintenue.
- Les entreprises connaissent de plus en plus cette formule, de ce fait, elles démontrent un intérêt à recommander ce type projet à leur réseau de contacts.

– Fiche 30 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Laurentides

Centre local d'emploi (CLE) de Sainte-Thérèse et de Mirabel

NOM DE L'ORGANISME

Centre d'intervention des Basses-Laurentides pour l'emploi

350, boulevard Arthur Sauvé, local 1020

Saint-Eustache (Québec) J7R 4L1

Téléphone : 450 473-1842

MESURE

Projet préparatoire à l'emploi

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes âgées de 50 à 64 ans en recherche d'emploi et éprouvant des difficultés particulières à réintégrer le marché du travail

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Trente

COÛTS

95 228 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Personnes de 50 à 64 ans éprouvant des difficultés à réintégrer le marché du travail.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Appliquer l'approche et les outils présentés dans le guide *Intervenir auprès des chercheurs d'emploi de + de 50 ans*.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Le programme d'amélioration de l'employabilité, d'une durée de 12 semaines, est spécifiquement conçu pour les travailleurs d'expérience et comporte quatre volets. Le premier volet, « Bilan personnel et professionnel », permet aux travailleurs de réussir leur transition de carrière, d'établir le bilan de leurs compétences transférables et de déterminer leur intérêt et leurs aptitudes pour se maintenir en emploi. Par la suite, l'intervention « Gérer sa recherche d'emploi » aborde les tendances du marché du travail local et régional, les emplois disponibles, les stratégies et les outils utilisés en recherche d'emploi. Tous les travailleurs participent à l'atelier « Initiation aux nouvelles technologies de l'information et des communications » afin de se familiariser avec les logiciels couramment utilisés. Le dernier volet, « Recherche d'emploi accompagnée », permet aux participants de maîtriser les notions acquises au cours du processus et d'effectuer leur recherche d'emploi en groupe, dans un cadre structuré. L'organisme offre des services de placement assisté à ceux qui ont de la difficulté.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'enjeu est de permettre aux personnes participantes de réintégrer le marché du travail.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'approche est dite globale car elle touche tous les aspects de l'intégration au marché du travail.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Faire la démarche en groupe procure une dynamique qui maximise la motivation individuelle et contribue à favoriser la persévérance.
- L'entraide.
- La possibilité de partager sans jugement; une complicité rapidement créée.
- Le degré d'engagement, le sérieux avec lequel les participants abordent le programme.
- Cinq participants ont obtenu un emploi dépassant leurs attentes et même leur rêve.
- Les participants se sont réconciliés avec leurs forces, de façon plus significative pour certains.
- Les entrevues filmées ont généré un certain stress. Toutefois, le visionnement en groupe a permis d'améliorer l'estime de soi des participants.
- Nombreux sont ceux qui se sont impliqués dans le Réseau 50+.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Les participants sans secondaire V mettent plus de temps à trouver un emploi.
- À la fin de la quatrième semaine, une participante a abandonné le programme en raison de son inconfort à être en groupe, mais surtout parce qu'elle se sentait apte à continuer sa recherche d'emploi par elle-même. De plus, elle avait comblé ses attentes en matière d'orientation. Il a été difficile de gérer le cas d'un participant particulier en état de crise.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Le programme a été l'occasion pour les participants : d'amorcer et de faciliter leur transition de carrière; de faire un bilan personnel et professionnel; de déterminer la cause de leur difficulté à se trouver un emploi; de cibler un type d'emploi leur convenant; de faire l'apprentissage des stratégies et des techniques de recherche d'emploi ainsi que des nouvelles technologies de l'information; d'effectuer des démarches de recherche d'emploi organisées et structurées.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Placement de 90 % des 30 participants au projet de septembre 2004 à mars 2005.

CONDITIONS GAGNANTES

- Approche (groupe, individuelle, mixte) : approche de groupe.
- Recrutement : les clients doivent passer un test.
- Suivi et accompagnement postparticipation : suivi effectué 12 semaines après la fin du programme.
- Planification et organisation : Le guide *Intervenir auprès des chercheurs d'emploi de + de 50 ans* est pratique, facile à consulter et fournit des outils concrets.
- Autres : approche globale préconisée et méthode d'animation.

COMMENTAIRES

Une formation sur l'approche globale serait avantageuse pour les animateurs.

– Fiche 31 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Capitale-Nationale

NOM DE L'ORGANISME

Entreprises d'entraînement à l'emploi

Azimut Québec Canada, Exportech Québec, Art-Mérik, Collège O'Sullivan

600, rue Saint-Jean

Québec (Québec) G1R 1P8

Téléphone : 418 529-6800

MESURE

Mesure de formation (MFOR)

CLIENTÈLE VISÉE

Travailleurs âgés de 45 ans ou plus

NOMBRE DE PARTICIPANTS

186

COÛTS

3450 \$ par participant

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

- Résistances et méconnaissance face à l'utilisation d'outils informatiques et de certains logiciels
- Difficultés d'apprentissage (mémoire, rythme)
- Difficultés d'adaptation aux environnements de travail, résistance aux changements
- Manque de confiance en soi
- Non-reconnaissance de l'expertise personnelle
- Préjugés personnels en fonction de leur âge et appréhension de ceux des employeurs
- Compétences linguistiques inappropriées (surtout pour ceux qui ont occupé des postes manufacturiers)

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Aplatissement des résistances face à l'utilisation des outils informatiques et aux nouvelles méthodes de gestion plus participative
- Encadrement adapté au rythme de l'apprenant
- Mise en valeur de l'expérience
- Meilleure connaissance du marché du travail et des techniques de recherche d'emploi

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Les travailleurs âgés de 45 ans ou plus participent, au même titre que la clientèle habituelle, aux activités de l'Entreprise d'entraînement à l'emploi (EEE). Cependant, certaines facettes du programme doivent être adaptées pour répondre à leurs besoins particuliers.

ACQUISITION DE COMPÉTENCES EN INFORMATIQUE :

- Apprentissage de l'utilisation d'un clavier (doigté et vitesse de frappe)
- Apprentissage de l'utilisation d'un ordinateur et des logiciels pouvant répondre aux besoins des novices
- Familiarisation avec Internet
- Utilisation du matériel de bureautique (télécopieur et photocopieur)

MISE EN VALEUR DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ET DE LA CAPACITÉ

D'APPRENDRE

- Milieu non menaçant où les erreurs sont permises favorisant ainsi les apprentissages
- Mise en valeur de l'expérience versus l'absence de diplôme ou une faible scolarité
- Apprentissage graduel et dosé de l'anglais et du français écrit

ADAPTATION À UN MILIEU DE TRAVAIL INTERGÉNÉRATIONNEL :

- Adaptation à accepter l'autorité d'un gestionnaire plus jeune
- Renforcement positif de l'expérience et des compétences en confiant un rôle de mentor au travailleur de 55 ans ou plus pour le valoriser
- Développer des habiletés de mentorat (savoir, savoir-faire, savoir-être) pour transmettre les connaissances des participants

ADAPTATION AUX STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI

- Compréhension du marché du travail et des exigences des employeurs actuels
- Exercices de connaissance de soi adaptés à des candidats peu habiletés à parler d'eux-mêmes
- Présentation et promotion d'une candidature
- Comportements en entrevue
- Mise en valeur des aspects positifs de l'âge des candidats et de leur contribution à une entreprise
- Argumentaire pour contrer les préjugés

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

L'EEE offre un environnement de travail simulé, qui laisse place à l'erreur et qui favorise le développement de la confiance en soi par la réalisation de tâches et de projets concrets et par la rétroaction des intervenants. Elle crée un contexte d'apprentissage qui offre la possibilité d'intervenir à la fois sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être, tout en assurant un soutien à la recherche d'emploi, une caractéristique que peu d'approches peuvent offrir. Il s'agit d'une approche intégrée qui tient compte des caractéristiques des adultes, autant en ce qui a trait à la motivation qu'à l'apprentissage.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Le défi pour une EEE est le peu de ressources permanentes disponibles pour répondre aux besoins de cette clientèle particulière, de même que les efforts déployés pour informer les employeurs des atouts de cette main-d'œuvre.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES

Les données suivantes représentent le cumul des résultats observés dans l'ensemble des trois entreprises d'entraînement à l'emploi au cours des trois dernières années. Le nombre de personnes de 45 ans ou plus a considérablement augmenté au cours de cette période, ce

qui démontre la capacité des EEE de s'adapter aux besoins de cette clientèle. Nous pouvons donc constater que sur les 186 travailleurs âgés qui ont reçu des services, 126 (68 %) ont regagné le marché du travail. Il est à noter que, malgré le fait que les individus âgés de 55 ans ou plus éprouvent davantage de difficulté, 17 personnes sur 27 de ce groupe d'âge (63 %) ont recommencé à travailler.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Profil	2004-2005		2003-2004		2002-2003	
	<i>Nombre</i>	<i>En emploi</i>	<i>Nombre</i>	<i>En emploi</i>	<i>Nombre</i>	<i>En emploi</i>
45 à 55 ans	56	38 = 69 %	51	35 = 68 %	52	36 = 69 %
56 ans ou plus	15	8 = 53 %	6	5 = 83 %	6	4 = 66 %
Total	71	46 = 65 %	57	40 = 70 %	58	40 = 69 %

CONDITIONS GAGNANTES

- La sélection des participants doit être faite dès le départ pour s'assurer de leur motivation réelle à faire des apprentissages et à réintégrer le marché du travail. Les obstacles sont grands et seulement quelques années séparent certains d'entre eux de la retraite officielle ; ils doivent donc être très motivés.
- L'EEE ou un autre organisme doit disposer de suffisamment de ressources humaines pour pouvoir encadrer cette clientèle, qui exige plus de temps et de disponibilité de la part des intervenants que la clientèle habituelle.
- Il est essentiel de prévoir un séjour plus long pour cette clientèle. Lorsque les participants arrivent sans connaissances en informatique, les premières semaines sont consacrées à l'apprentissage de base dans ce domaine, au bilan professionnel ainsi qu'aux discussions qui l'entourent. Ces étapes préparatoires sont essentielles et nécessitent du temps.
- Les participants doivent être intégrés tant à un groupe qu'au cheminement de la clientèle habituelle, et ce, tout en respectant leurs caractéristiques particulières (rythme, degré de connaissances en informatique et autres) De plus, l'EEE est un milieu propice à l'expérimentation du mentorat. Il faut donc exploiter davantage cette avenue.
- L'EEE ou un autre organisme doit miser davantage sur le développement de certaines attitudes et compétences, telles que la perception de soi, celle des employeurs et du marché du travail, les connaissances en informatique et les habiletés en recherche d'emploi.

COMMENTAIRES

Chez les travailleurs de 55 ans ou plus particulièrement, le manque de connaissance des nouvelles technologies représente un obstacle important à la réinsertion en emploi. Plusieurs d'entre eux ont besoin d'acquérir des connaissances de base en informatique, dont l'apprentissage des composantes d'un ordinateur et la manipulation de la souris. De plus, la plupart de ces individus ne sont pas à l'aise avec les méthodes de recherche d'emploi. Les conditions gagnantes sont réunies dans le concept des EEE et favorisent le retour en emploi de cette catégorie de travailleurs, tout en les rendant plus confiants de leur apport à la société.

De plus, les intervenants des EEE développent une très bonne connaissance des particularités de la gestion des personnes de cet âge en milieu de travail, particulièrement les 55 ans

ou plus. Ces connaissances pourraient être transférables à des employeurs qui doivent s'adapter aux différences intergénérationnelles dans la gestion quotidienne de leurs ressources humaines.

Cet aspect de l'expertise développée dans les EEE pourrait faire l'objet d'un soutien à l'employeur qui engage un travailleur âgé afin de favoriser le maintien en emploi de ce dernier. Parce que les intervenants ont côtoyé l'individu pendant plusieurs semaines, ils sont en mesure de connaître les stratégies à utiliser pour faciliter l'intégration de cette personne.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Lors de leur rencontre du 13 décembre 2005, les membres du Forum de la région de la Capitale-Nationale ont décidé de retenir toutes les suggestions reçues des organismes et des CLE de la région.

Les suggestions reçues présentent principalement des activités d'accompagnement plus personnalisé et d'accompagnement psychosocial. Les membres estiment qu'il s'agit de suggestions valables pour la clientèle visée.

– Fiche 32 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Bas-Saint-Laurent

NOM DE L'ORGANISME

Transition Plus

188, rue de L'Évêché Ouest

Rimouski (Québec) G5L 4H9

Téléphone : 418 725-0996

MESURE

Projet pilote pour travailleurs âgés : Compétences 2005

CLIENTÈLE VISÉE

Vingt travailleurs de 55 à 64 ans

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quatorze

COÛTS

167 000 \$ pour sept mois et demi

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les travailleurs de 55 ans ou plus sans emploi au Bas-Saint-Laurent offrent le profil suivant.

- Leurs compétences acquises sur le marché du travail ne sont pas reconnues à leur juste valeur ou sont souvent considérées comme désuètes et non pertinentes, comparative-ment à des sanctions d'études officielles.
- Une majorité de cette clientèle n'a pas de diplôme d'études secondaires.
- Ils ont déjà gagné un bon salaire et ont de la difficulté à en accepter un plus bas.
- Ils sont victimes de discrimination systémique parce que leurs diplômes (pour ceux qui en ont) ne correspondent plus aux appellations en vigueur ou aux diplômes officielle-ment reconnus.
- Ils ont peu accès à de la formation en entreprise et sont sous-représentés sur le plan de la participation aux programmes gouvernementaux.
- Ils sont mal servis par les services d'emploi courants de l'État.
- Ils subissent de la discrimination en ce qui concerne les questions d'embauche.
- Plusieurs d'entre eux ont une méconnaissance de l'informatique.
- Après plusieurs échecs de leurs démarches, ils se perçoivent comme incompetents et ont une attitude négative face au marché du travail et aux employeurs. Peu soutenus par leur milieu, ils sont victimes de préjugés de la part des employeurs et de l'environnement en général.
- Ils ont l'impression qu'ils sont « finis ». Ils sont isolés, découragés et très inquiets face à l'avenir. Ils ont des rêves et des projets, mais ne voient pas comment les concrétiser. Ils sont parfois en détresse psychologique.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Établir un mécanisme de reconnaissance des compétences extrascolaires des travailleurs âgés pour répondre à des besoins spécifiques des employeurs associés à notre projet.
- Augmenter le degré de reconnaissance des compétences extrascolaires des travailleurs expérimentés de 55 à 64 ans.
- Augmenter le taux de réintégration et de maintien en emploi des travailleurs âgés de 55 à 64 ans dans les secteurs du commerce et des services et dans d'autres secteurs non saisonniers.
- Comblar les besoins de main-d'œuvre expérimentée des employeurs recrutés dans des secteurs non saisonniers.
- Soutenir les employeurs recrutés dans la détermination de leurs besoins, dans leur recrutement de travailleurs âgés et dans l'intégration et le maintien en emploi de leur personnel expérimenté au moyen de la reconnaissance des compétences des travailleurs âgés.
- Mettre sur pied une table de concertation sur la reconnaissance des compétences des travailleurs âgés expérimentés.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Sensibilisation, promotion et recrutement des employeurs et des travailleurs.
- Mesures d'aide et d'intégration en emploi, telles que subventions salariales, stages de reconnaissance de compétences extrascolaires, aide à la mobilité et formation ponctuelle adaptée.
- Élaboration, conception et préparation d'outils d'évaluation :
 - comité de travail sur la reconnaissance des acquis;
 - élaboration d'un bilan de compétences;
 - conception d'une grille d'évaluation des compétences;
 - conception d'une attestation de compétences en situation de travail;
 - aide à la recherche d'emploi, à l'intégration en emploi et suivi approprié.
- Expérimentation :
 - rencontres avec travailleurs, évaluation de l'employabilité, bilan et reconnaissance des compétences, évaluation des besoins de mesures d'intégration et de maintien en emploi;
 - rencontres avec employeurs et services-conseils requis pour arrimage, évaluation, intégration et maintien;
 - intégration et suivi, évaluation des services, subventions à l'emploi ou autres mesures financières.
- Reconnaissance des compétences pour l'intégration et le maintien en emploi :
 - rencontre de suivi avec l'employeur et le travailleur. Description détaillée des fonctions à évaluer et deux évaluations pour chacune des compétences spécifiques et génériques nécessaires pour le titre de l'emploi à reconnaître.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

La *Stratégie nationale d'intervention à l'intention des travailleurs et des travailleuses de 45 ans et plus* nous incite à mettre en place des moyens pour favoriser l'intégration en emploi des

travailleurs expérimentés afin : « d'améliorer la connaissance de la situation particulière de ces travailleurs, de sensibiliser la population et les partenaires du marché du travail et de promouvoir l'amélioration et la reconnaissance de leurs compétences ».

Actuellement, il existe très peu de possibilités d'une reconnaissance extrascolaire non reliée à une attestation d'études officielle. La plupart des autres formes de reconnaissance des compétences extrascolaires sont liées à des attestations officielles du ministère de l'Éducation du Québec. Ce long et fastidieux processus est loin de répondre aux attentes et aux besoins de nos travailleurs de 55 ans ou plus qui veulent travailler ici et maintenant, avec les compétences qu'ils ont acquises au fil des ans et qui doivent absolument être reconnues par le milieu, en particulier les employeurs qui leur ferment les portes.

Lors du séminaire sur les besoins d'accompagnement des personnes de 45 ans ou plus en recherche d'emploi, tenu à l'Université du Québec à Rimouski en décembre 2002, l'ensemble des participants ont convenu de l'importance fondamentale de sensibiliser le milieu à la reconnaissance des compétences des travailleurs expérimentés.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Lors d'un précédent Projet pilote pour travailleurs âgés (PPTA), Promotion 55, un inventaire a été fait pour répertorier tous les mécanismes de reconnaissance des acquis existant dans notre milieu. Il s'est avéré que ces mécanismes sont tous reliés à une attestation d'études officiellement reconnue par le ministère de l'Éducation du Québec, par exemple, un diplôme d'études secondaires, un diplôme d'études collégiales, etc.

Pour ce qui est d'Emploi-Québec, son programme d'apprentissage reconnaît des compétences, mais seulement lorsque les personnes sont en emploi et non pour celles qui cherchent un emploi. Quant aux autres mécanismes, ils s'appliquent soit aux métiers réglementés, soit aux métiers de la construction.

Avec ce projet, nous avons expérimenté avec succès une façon de déterminer, d'évaluer et de reconnaître les compétences génériques et spécifiques acquises de manière extrascolaire par les travailleurs expérimentés.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Projet novateur de reconnaissance des compétences extrascolaires des travailleurs âgés qui permet de reconnaître des compétences en situation de travail.
- Mesures d'aide financière appropriées.
- Les employeurs ont été satisfaits des travailleurs à évaluer et surpris des compétences qu'ils ont démontrées, même sans qu'ils aient de diplôme ou d'expérience officiellement reconnue.
- Possibilité pour les participants au processus d'évaluation, d'être reconnus par un employeur pour les compétences qu'ils maîtrisent réellement et de recevoir une attestation en faisant foi. Très valorisant et motivant pour un travailleur âgé!

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Durée du PPTA trop courte (7,5 mois), ne permettant pas de réaliser tout le processus de reconnaissance dans le cas de plusieurs clients, de mesurer réellement les effets de nos différentes interventions et de consolider les développements en matière d'aide au placement et de lutte aux préjugés.
- Lors de contacts, malgré un bon accueil de la part des employeurs, le besoin de main-d'œuvre doit exister pour que ceux-ci manifestent de l'intérêt. La gestion prévisionnelle

de la main-d'œuvre est à toutes fins utiles inexistante dans les PME de la région.

- Contexte économique de la région du Bas-Saint-Laurent qui fait que les emplois offerts à nos clients sont très souvent à bas salaire.
- Les employeurs sont devenus craintifs envers les subventions salariales qu'ils associent souvent à une personne en recherche d'emploi ayant un problème.
- Difficulté de recruter des employeurs et des travailleurs saisonniers, en partie à cause de la période couverte par le PPTA et également, par le peu de recommandations reçues d'Emploi-Québec.
- Période de l'année défavorable pour le recrutement de travailleurs saisonniers.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Élaboration, mise en place, expérimentation et validation d'un processus de détermination, d'évaluation et de reconnaissance des compétences extrascolaires des travailleurs âgés, en collaboration avec quatre employeurs du milieu et nos partenaires.
- Les 14 clients admis au projet Compétences 2005 ont réalisé un cheminement personnel dans le but d'élaborer un bilan complet de leurs compétences. En plus, quatre d'entre eux ont acquis une reconnaissance de leurs compétences extrascolaires de la part d'employeurs, accompagnée d'une attestation de compétences en situation de travail.
- Des 31 personnes intéressées au projet, 17 ne correspondaient pas aux critères d'admission et ce, même après avoir décidé avec Emploi-Québec d'élargir ces critères afin d'admettre des personnes à statut précaire, en plus des travailleurs saisonniers. Donc, sur 14 personnes admises, quatre étaient des travailleurs saisonniers et 10, des travailleurs à statut précaire.
- Tous sont d'accord pour dire que ce projet de reconnaissance des compétences extrascolaires en situation de travail est excellent et qu'il aurait avantage à être connu et reconnu par le milieu, et ce, en complémentarité avec les programmes de reconnaissance existants, mais sans l'obligation d'être rattaché à une attestation scolaire officielle.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Sur nos 14 clients, 13 ont réintégré le marché du travail, soit un taux de placement de 93 %. Un participant a déménagé avant la fin du projet. De ces placements, quatre ont été réalisés avec une subvention salariale et trois stages ont permis de réaliser un processus de reconnaissance des compétences.

CONDITIONS GAGNANTES

- Approche centrée sur le client et mesures adaptées à ses besoins.
- Possibilité d'accorder tout le temps nécessaire pour réaliser un bilan détaillé des compétences de façon individuelle avec chacun des participants.
- Très grande latitude dans l'approche d'intervention démontrant une belle confiance envers notre organisme et notre professionnalisme.
- Possibilité de modifier les subventions salariales en stages rémunérés pour nos participants en processus de reconnaissance de compétences.
- Dans le cas de stages ou de subventions salariales, les participants avaient la parité avec le salaire de leurs collègues dans l'entreprise, ce qui fut très apprécié.
- Les employeurs et les participants ont souligné la simplicité bureaucratique pour les remises salariales, les formations, les ententes, etc.

AUTRES PARTICULARITÉS DU PROJET

DURÉE

- Sept mois et demi (15 novembre 2004 au 30 juin 2005).

APPROCHE INDIVIDUELLE

- Sauf l'initiation à l'informatique faite en petit groupe.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Nous avons formé un comité de travail constitué de représentants de Services Canada, d'Emploi-Québec de Rimouski-Neigette, de la Conférence régionale des élus et du Service de la formation continue du cégep de Rimouski.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION ET ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

À toutes les étapes du programme, les participants ont été guidés et accompagnés par une conseillère en emploi avec un suivi très étroit. Les employeurs ont également reçu un soutien constant tout au long de la démarche d'évaluation et de reconnaissance des compétences. Étant donné la fin du PPTA, aucune activité de maintien n'a pu être offerte par la suite.

CONSTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Au 31 décembre 2004, nous n'avions que trois participants admis. Puisque les travailleurs saisonniers ne semblaient pas vouloir se présenter, à la suite d'une discussion avec Emploi-Québec, nous avons décidé d'adapter nos critères d'admissibilité et d'ouvrir la porte aux travailleurs à statut précaire, étant donné le nombre de personnes âgées sans emploi que nous avons refusées parce qu'elles n'avaient pas le statut de travailleur saisonnier.

De plus, il semble que la mauvaise période pour la réalisation de notre projet (novembre à juin) a nui au recrutement d'employeurs et de travailleurs saisonniers.

COMMENTAIRES

Compte tenu des résultats obtenus par le projet, nous recommandons :

- que ce programme de reconnaissance devienne permanent et fasse partie de la gamme des services offerts à la clientèle de 45 ans ou plus, incluant le bilan détaillé des compétences, la sensibilisation, la promotion et l'aide au placement, qui sont essentiels à la réussite de nos activités d'intégration et pour faire changer les mentalités bien ancrées;
- que les ressources financières accompagnent cette bonification de services, afin que nous puissions disposer des ressources humaines compétentes nécessaires;
- qu'il puisse y avoir des possibilités de soutien pour que le bilan détaillé des compétences puisse être accessible à tous les travailleurs âgés qui ont besoin de faire le point, car c'est un outil très utile, autant pour les gens qui veulent se réorienter que pour ceux qui souhaitent maintenir leur cap professionnel actuel. Également, une personne qui désire se réorienter pourrait le faire avec un stage de reconnaissance qui confirmerait qu'elle possède les qualifications voulues et une subvention salariale pour assurer son maintien en emploi;
- que soit maintenu le soutien financier pour les subventions salariales, les stages et les formations ponctuelles adaptées aux besoins spécifiques des personnes de 55 ans ou plus afin de mieux les aider à ouvrir les portes du marché du travail et à le réintégrer;
- dans le cas d'un stage ou d'une subvention, il est important que les travailleurs âgés puissent obtenir la parité avec leurs collègues de l'entreprise. En raison de leur vaste

expérience, ils ne voient pas d'un bon œil le fait de recevoir un salaire moindre pour un même travail. Ils se sentent diminués et non reconnus;

- que le soutien financier accordé pour la promotion et la sensibilisation du milieu en général. soit maintenu
- qu'il y ait du temps de suivi et de soutien prévu après la participation à des projets de ce genre;
- que les projets pour travailleurs âgés puissent être reconduits, maintenus et bonifiés.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Raisons pour lesquelles le projet a été retenu :

- *outil élaboré pour la reconnaissance des acquis : la grille d'évaluation des compétences en milieu de travail;*
- *le bilan des acquis qui en résulte;*
- *l'attestation délivrée à la suite de l'évaluation faite en milieu de travail;*
- *la formation ponctuelle adaptée aux besoins, une formule souple qui complémente les autres activités du projet.*

– Fiche 33 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Bas-Saint-Laurent

NOM DE L'ORGANISME

Transition Plus

188, rue de L'Évêché Ouest

Rimouski (Québec) G5L 4H9

Téléphone : 418 725-0996

MESURE OU PROGRAMME

Projet pilote pour travailleurs âgés : Horizon Plus

CLIENTÈLE VISÉE

Trente travailleurs âgés de 55 à 64 ans

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Vingt-quatre

COÛTS

302 000 \$ pour 21 mois

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les travailleurs de 55 ans ou plus sans emploi offrent le profil suivant.

- Moyenne de la durée de chômage : un an. (En mai 1999, l'économiste régional de Développement des ressources humaines Canada à Rimouski mentionnait ce qui suit : « Les travailleurs plus âgés, de 55 ans et plus, présentaient un taux de chômage nettement plus élevé que pour ce même groupe au Québec. Il était 175 % plus élevé que celui des 55 ans et plus du Québec, écart : 7,1 points. »)
- Le tiers de cette clientèle n'a pas de diplôme d'études secondaires.
- Ils ont déjà gagné un bon salaire et ont de la difficulté à en accepter un plus bas.
- Ils ont peu de connaissance des nouvelles technologies.
- Ils sont victimes de discrimination systémique parce que leurs diplômes (pour ceux qui en ont) ne correspondent plus aux appellations en vigueur.
- Ils ont peu accès à de la formation en entreprise et sont sous-représentés sur le plan de la participation aux programmes gouvernementaux.
- Ils sont mal servis par les services d'emploi courants de l'État.
- Ils subissent de la discrimination en ce qui concerne les questions d'embauche.
- Après plusieurs échecs de leurs démarches, ils se perçoivent comme étant incompetents et ont une attitude négative face au marché du travail et aux employeurs. Peu soutenus par leur milieu, ils sont victimes de préjugés de la part des employeurs et du milieu en général.
- Ils ont l'impression qu'ils sont « finis ». Ils sont isolés, découragés et très inquiets face à l'avenir. Ils ont des rêves et des projets, mais ne voient pas comment les concrétiser. Ils sont parfois en détresse psychologique.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Expérimentation d'une approche soutenant la volonté des personnes de 55 à 64 ans de démarrer leur propre entreprise à l'aide d'un programme de formation-action permettant de concevoir, de planifier et de mettre en œuvre des projets d'entreprise.
- Permettre la réintégration au travail de deux groupes de 15 personnes de 55 à 64 ans en développant chez eux l'élan entrepreneurial nécessaire à la création de leur propre emploi, par une coopérative, le travail autonome ou le démarrage d'une entreprise.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Développement des habiletés entrepreneuriales
- Formation en tutorat sur l'entreprise coopérative
- Formation sur le lancement d'une entreprise (Attestation de spécialisation professionnelle du ministère de l'Éducation du Québec) (15 semaines)
- Prédémarrage et démarrage d'une entreprise
- Soutien individuel et de groupe aux participants
- Évaluation et suivi
- Soutien-conseil pour la recherche d'emploi, s'il y a lieu
- Soutien technique approprié

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Notre projet visait à favoriser la prolongation de la présence sur le marché du travail de travailleurs de 55 à 64 ans. Comme ils sont isolés et découragés face aux nombreux échecs de leurs tentatives de réintégration en emploi, ils se sentent compris et non jugés par nos services spécialisés. Le groupe, qui leur fait peur au départ, leur apporte un sentiment d'appartenance et brise leur isolement.

Par la création de leur propre travail, les participants ont été à même de se centrer sur leurs besoins : horaires flexibles, adaptation de leur temps de travail à leur rythme et à leurs compétences personnelles et professionnelles. Ils connaissent leurs forces et n'ont pas besoin de diplôme officiel pour les prouver à leurs yeux. Ce programme est vraiment adapté à leurs besoins réels.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

SOUTIEN INDIVIDUEL

L'approche de l'intervention a été résolument centrée sur le client, qui pouvait compter sur le soutien psychosocial des intervenantes associées au projet, à chacune des étapes de son cheminement personnel et professionnel.

SOUTIEN INTERPERSONNEL

La plupart de ces personnes vivaient un profond isolement et se sentaient en marge de la société depuis la perte de leur emploi. Les ateliers de groupe ont favorisé le développement de leurs connaissances et leur ont offert suffisamment de flexibilité pour qu'ils établissent un réseau d'entraide contrant l'isolement, favorisant ainsi chez les participants l'acquisition d'attitudes positives en regard des nouveaux défis à relever.

SOUTIEN COGNITIF

À toutes les étapes du programme, les participants ont été guidés par des ressources expertes et attentives. Le programme a été offert avec des moyens adéquats, rigoureusement

adaptés à la clientèle des 55 à 64 ans. La flexibilité de l'horaire a permis l'intégration des concepts par des exercices, des visites exploratoires, des conférences, etc. Le participant désirant réorienter son projet en visant une recherche d'emploi a pu bénéficier des services standards de Transition Plus.

Les participants ont bénéficié d'un suivi constant de notre part, puisqu'une intervenante, en plus d'assurer *un suivi individuel et de groupe étroit et régulier*, passait une demi-journée par semaine sur les lieux de la formation « Lancement d'une entreprise » et apportait le soutien requis à chaque personne.

Le programme suivi par les participants a été sanctionné par une attestation de spécialisation professionnelle. Les formateurs de « Lancement d'une entreprise » ont adapté le contenu afin de répondre aux besoins de cette clientèle et ont diffusé la formation sur une période de 15 semaines.

- Soutien logistique
- Relecture, suggestions et correction des plans d'affaires.
- Création et rédaction de dépliants et de cartes professionnelles.
- Obtention des outils nécessaires à la réalisation des projets.
- Soutien en secrétariat, en élaboration d'outils et en informatique.

(Par son volet standard, Transition Plus offre des sessions de 15 heures d'initiation à l'informatique. Les participants au projet pilote ont eu accès à cette formation adaptée à leurs besoins spécifiques à titre de futurs entrepreneurs.)

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Plusieurs rencontres avaient pour but principalement de motiver continuellement les participants et d'éviter qu'ils se sentent isolés. Ils devaient fournir régulièrement leur plan d'action mis à jour, ainsi qu'un compte rendu des activités pour le réaliser. Les nombreuses rencontres personnalisées et de groupe visaient à soutenir leur motivation pour les actions de prédémarrage et de démarrage d'une entreprise.

Le fonds de dépannage a permis aux participants d'acquérir des biens, des services ou de suivre des formations liées à la réussite du démarrage de leur projet. Indispensable...

Puisqu'il s'agissait d'un projet pilote, nos prévisions budgétaires du départ ont dû être rajustées à plusieurs reprises. La flexibilité d'Emploi-Québec face au transfert de postes budgétaires nous a grandement rendu service en nous permettant de répondre aux besoins réels des participants et du projet.

La plupart des participants ont eu droit à des allocations d'Emploi-Québec. De ce que nous savons, s'ils n'avaient pas eu cet encouragement, plusieurs d'entre eux n'auraient pas pu se permettre de poursuivre le programme, qui durait 38 semaines.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Le recrutement de participants de 55 à 64 ans a été difficile. Cette limite d'âge a été un handicap pour que nous puissions réellement faire une sélection. Il aurait été facile et utile d'inclure les 50 à 54 ans à ce projet.

La nouveauté de ce projet a probablement contribué au peu d'envoi de participants de la part d'Emploi-Québec ou celui d'individus de moins de 55 ans, alors qu'ils n'étaient pas admissibles, d'où l'importance de l'information.

Comme nous avons deux groupes pilotes, nous avons tenté d'affecter nos fonds de manière équitable, mais ce fut difficile à faire compte tenu de variables inconnues. Les fonds

non utilisés pour le premier groupe ont été transférés au second. Le budget du premier groupe s'étalait sur deux années financières, ce qui a occasionné des problèmes de gestion.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Au départ, nous voulions former deux groupes de 15 personnes de 55 à 64 ans. Cependant, 24 personnes ont officiellement commencé la formation. Voici plus en détail les caractéristiques de chacun des groupes.

RÉSULTATS QUALITATIFS

	Groupe 1	Groupe 2
Nombre de personnes ayant :		
▪ actualisé et développé de nouvelles compétences, connaissances et habiletés	13	9
▪ amélioré leur connaissance de soi et élargi leur réseau de contacts	13	9
▪ amélioré la définition et la verbalisation de leurs compétences	13	9
▪ trouvé des solutions en regard des préjugés, des barrières systémiques et des réalités du vieillissement	13	9
▪ amélioré leur attitude face au changement	13	9
▪ amélioré leurs connaissances des ressources socioéconomiques du milieu	13	9
▪ fait une nouvelle évaluation de leurs acquis socioprofessionnels	13	9
▪ acquis des connaissances de base ou un perfectionnement en micro-informatique	13	9
▪ élaboré un nouveau projet de carrière	11	9
▪ amélioré leur prise de décision, leur gestion du temps et leur autonomie	13	9
Nombre d'heures de formation allouées aux participants	460	500
Nombre de rencontres d'orientation individuelle nécessaires à chaque personne pour suivre un cheminement adéquat	18	18
Nombre de plans d'action individualisés (plan d'affaires) élaborés	12	8
Nombre de plans d'action d'équipe (plan d'affaires en coopérative) élaborés	0	1

DONNÉES STATISTIQUES

RÉSULTATS QUANTITATIFS

Nombre de personnes	Groupe 1	Groupe 2
acceptées	14	10
ayant obtenu leur ASP	10	8
en emploi	4	1
en travail autonome ou en démarrage d'entreprise	7	7
en poursuite de démarches pour former une coopérative	0	1
Abandon	1	1

CIBLES PRÉVUES ET ATTEINTES

Cibles prévues	Cibles atteintes
30 participants	24 participants
30 réintégrations au travail	19 participants – 24 participants

Le montant alloué au programme dans les MRC de Rimouski-Neigette et de la Mitis a permis de consolider ou de créer des emplois, et d'augmenter les revenus de certains participants.

Les personnes qui ont terminé le programme Horizon Plus ont brisé leur isolement, sont redevenues actives et ont acquis des connaissances les rapprochant de leur objectif réel. Elles sont porteuses d'espoir pour beaucoup de gens de leur âge qui ont décroché.

CONDITIONS GAGNANTES

- Activités de groupe créatrices de liens personnels et sources d'entraide.
- Approche centrée sur le client et sur son projet.
- Intervenants disponibles et à l'écoute.
- Liens avec les intervenants du milieu des affaires et occasions de soutien.
- Validation des démarches des participants et réactivation de leur projet.
- Accompagnement dans la préparation au démarrage de leur entreprise.
- Ressources compétentes et programme adapté aux 55 ans ou plus.
- Possibilité concrète de devenir leur propre employeur, de garder leur autonomie, de prendre leurs propres décisions et de sortir de la précarité.
- Aide financière importante pour le démarrage et les allocations des participants.

Le soutien du groupe et des intervenants en a motivé plus d'un à continuer sa démarche de démarrage d'une entreprise en sortant les participants de la solitude et en leur permettant de profiter d'une entraide amicale ou experte. L'effet du groupe et l'entraide générée ont accru la confiance et l'estime de soi de la majorité d'entre eux.

Le désir d'être autonome et de travailler à leur rythme était source de motivation pour trouver une façon acceptable de réintégrer le marché du travail.

La plupart des participants nous l'ont mentionné : sans l'existence du Projet pilote pour travailleurs âgés (PPTA), leur participation à la vie active serait encore problématique. Plusieurs d'entre eux étaient sans emploi depuis déjà quelques années, n'ayant pas réussi à se faire valoir auprès d'employeurs. Les raisons souvent évoquées : les préjugés face à l'âge, les exigences salariales et les diplômes requis.

AUTRES PARTICULARITÉS DU PROJET

DURÉE

1^{er} groupe : 11 mois – 2^e groupe : 10 mois.

APPROCHE

Mixte

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Centre local d'emploi (CLE)
 - Soutien financier des participants et financement du PPTA Horizon Plus
 - Aide et soutien de la coordonnatrice des ressources externes du CLE de Rimouski-Neigette

- Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC)
 - Financement du projet pilote
- Commission scolaire des Phares (Service aux entreprises)
 - L'équipe de « Lancement d'une entreprise » a accepté de collaborer avec nous pour formuler un nouveau concept du contenu habituel de cette formation sanctionnée par le ministère de l'Éducation. Elle a aussi participé au Comité du fonds d'aide au démarrage d'entreprise.
- Centre local de développement (CLD)
 - Nous avons pu compter sur la collaboration du Centre local de développement pour faciliter le passage des gens admissibles vers la mesure Soutien au travail autonome.
- Coopérative de développement régional (CDR)
 - Complément de formation au démarrage d'entreprise selon la formule coopérative. Accompagnement des participants envisageant cette formule.
- Centre d'accès communautaire Internet (CACI)
- Institut d'informatique L.O.
 - Formation à Internet et utilisation de son équipement informatique.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

À toutes les étapes du programme, les participants ont été guidés et accompagnés par une conseillère en emploi faisant un suivi très étroit. Étant donné la fin du PPTA, aucune activité de maintien n'a pu être offerte par la suite, ce qui est déplorable.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

La difficulté majeure en raison du bassin de population de notre région a été le recrutement de personnes de 55 à 64 ans désireuses de se lancer en affaires sans connaître le projet offert. La tâche aurait été facilitée si nous avions pu admettre quelques personnes de moins de 55 ans et davantage de candidats proposés de nos partenaires.

Plusieurs participants auraient aimé être soutenus (financièrement, techniquement et moralement) pendant plus longtemps, principalement durant la troisième étape du programme, soit celle du prédémarrage. Donc, durée de participation trop courte.

Bien que des efforts d'adaptation particuliers aient été faits par les intervenants du programme « Lancement d'une entreprise », plusieurs participants ont observé une certaine lourdeur dans la rédaction de leur plan d'affaires, particulièrement ceux qui entreprenaient un travail autonome sans avoir besoin de faire une recherche de financement spécifique.

COMMENTAIRES

D'abord centré sur le client et sur la personnalité du futur entrepreneur, Horizon Plus s'est montré complémentaire à ce qui est offert par le CLD et le CFRN, avec le programme « Lancement d'une entreprise », par le soutien psychosocial apporté ainsi que par le rôle de « guide » qu'il a joué.

Les participants se retrouvent dans ces structures, plus solides, plus sûrs d'eux-mêmes et de leurs projets. Ne correspondant pas toujours au profil type retenus par ces organismes, ils ont acquis l'habileté de foncer et de demander.

Selon une de nos partenaires du CLD, l'approche du programme Horizon Plus diffère de celle du CLD, en ce sens que ce dernier est un organisme de développement économique, avec une préoccupation de faisabilité, de rentabilité et de potentiel entrepreneurial de l'individu. Le programme Horizon Plus vise une démarche systématique de développement

de l'employabilité, orientée vers le démarrage d'une entreprise ou d'un travail autonome.

Certains candidats correspondaient au profil entrepreneurial recherché par le CLD et étaient admissibles à la mesure Soutien au travail autonome, mais d'autres n'auraient pas pu être acceptés. En effet, le CLD est préoccupé par trois principaux aspects : 1- le promoteur et ses aptitudes et attitudes entrepreneuriales, 2- le potentiel de faisabilité, 3- la rentabilité du projet. Certains participants au programme Horizon Plus ne répondaient pas à toutes ces conditions.

Ce qui ressort des résultats obtenus par le programme Horizon Plus, c'est qu'il met l'accent sur le potentiel d'employabilité de chacun des individus et que, grâce à son soutien étroit, ces personnes sont demeurées actives en regard d'un projet professionnel. Cette particularité a pu permettre à des individus de se trouver un emploi ou de s'épanouir par un projet qui pourrait éventuellement leur créer un emploi.

En conclusion, nous sommes fiers d'avoir trouvé, par le volet Développement des habiletés entrepreneuriales des individus de 55 ans ou plus, une voie complémentaire aux interventions qui se font dans ce domaine. Les participants ont accompli une démarche complète qui, en plus de remettre à jour leurs habiletés, leurs compétences ou leur nature entrepreneuriale, leur a permis de s'évaluer, d'évoluer autant personnellement que professionnellement et de se remettre en mouvement vers l'emploi en ayant pleine confiance en leur potentiel.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Raisons pour lesquelles le projet a été retenu (aspects novateurs pouvant être « exportés » à d'autres clientèles) :

- *L'idée de soutenir le développement d'entreprises par les 55 ans ou plus et, de ce fait, les arrimages avec les partenaires du milieu concernés (CLD, etc.).*
- *Souplesse des formateurs de la commission scolaire, qui ont adapté le contenu de leur formation en démarrage d'entreprise à cette clientèle et ont sanctionné cet apprentissage par une Attestation de spécialisation professionnelle.*

– Fiche 34 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Bas-Saint-Laurent

NOM DE L'ORGANISME

Transition Plus

188, rue de L'Évêché Ouest

Rimouski (Québec) G5L 4H9

Téléphone : 418 725-0996

MESURE

Projet pilote pour travailleurs âgés (PPTA) : Promotion 55

CLIENTÈLE VISÉE

Quarante travailleurs de 55 à 64 ans, 25 % de 50 à 54 ans

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quatre-vingt-dix

COÛTS

287 000 \$ pour 11 mois

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les travailleurs de 55 ans ou plus sans emploi au Bas-Saint-Laurent.

Les statistiques sont connues : la population du Bas Saint-Laurent (BSL) est vieillissante. En effet, selon une étude récente, réalisée en 2003 par Emploi-Québec, Transition Plus et l'Université du Québec à Rimouski, sur les besoins d'accompagnement des personnes de 45 ans ou plus en transition dans la région, 37 % de la population active du BSL est actuellement âgée de 45 à 64 ans. Ce pourcentage sera de 40 % en 2005 et de 44 % en 2010. Pour ce qui est du groupe des 55 à 64 ans, il atteindra le cap des 20 % en 2010.

- Moyenne de la durée de chômage : un an. (En mai 1999, l'économiste régional de Services Canada à Rimouski mentionnait ce qui suit : « Les travailleurs plus âgés, de 55 ans et plus, présentaient un taux de chômage nettement plus élevé que pour ce même groupe au Québec. Il était 175 % plus élevé que celui des 55 ans et plus du Québec : écart de 7,1 points. »)
- Le tiers de cette clientèle n'a pas de diplôme d'études secondaires.
- Ils ont déjà gagné un bon salaire et ont de la difficulté à en accepter un plus bas.
- Ils ont peu de connaissance des nouvelles technologies.
- Ils sont victimes de discrimination systémique parce que leurs diplômes (pour ceux qui en ont) ne correspondent plus aux appellations en vigueur.
- Ils ont peu accès à de la formation en entreprise et sont sous-représentés sur le plan de la participation aux programmes gouvernementaux.
- Ils sont mal servis par les services d'emploi courants de l'État.
- Ils subissent de la discrimination en ce qui concerne les questions d'embauche.
- Après plusieurs échecs, ils se perçoivent comme étant incompetents et ont une attitude

négative face au marché du travail et aux employeurs. Peu soutenus par leur milieu, ils sont victimes de préjugés de la part des employeurs et de l'environnement en général.

- Ils ont l'impression qu'ils sont « finis ». Ils sont isolés, découragés et très inquiets face à l'avenir. Ils ont des rêves et des projets, mais ne voient pas comment les concrétiser. Ils sont parfois en détresse psychologique.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Sensibiliser le milieu au phénomène de la population vieillissante versus la pénurie de main-d'œuvre anticipée au Bas Saint-Laurent.
- Faire valoir les nombreux avantages à engager des travailleurs expérimentés.
- Faire tomber les préjugés véhiculés concernant les travailleurs âgés.
- Augmenter le taux de réintégration et de maintien en emploi des travailleurs âgés de 55 à 64 ans (50 à 54 ans, groupe témoin).
- Comprendre, utiliser et diffuser les mécanismes de reconnaissance des acquis existants.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Aide individuelle à la recherche d'emploi, à l'intégration en emploi et suivi approprié. Soutien individuel (90 %) et de groupe aux participants : curriculum vitae, lettres de présentation, contacts avec les employeurs, simulations d'entrevues, conseils, initiation à l'informatique...
- Administration et interprétation de tests psychométriques (très peu) et services d'orientation ou de soutien pour le choix professionnel.
- Accessibilité à des mesures financières d'aide à l'emploi (subventions salariales, stages, formations ponctuelles).
- Nombreuses publicités dans les médias locaux (journaux, radio, télévision).
- Rencontres individuelles avec des employeurs et deux sondages.
- Tournée dans les milieux ruraux des MRC de La Mitis et de Rimouski-Neigette.
- Conception d'une vidéo promotionnelle pour sensibiliser les employeurs et le milieu en général à l'embauche des travailleurs plus âgés.
- Conférences avec les employeurs de Rimouski-Neigette et de La Mitis.
- Création d'un comité de travail sur la reconnaissance des acquis.
- Rencontre avec les organismes communautaires et les ministères des deux MRC.
- Rencontres de soutien visant la motivation et la gestion du stress.
- Conception de cartes professionnelles et de profils publiés dans les journaux locaux.
- Ateliers de groupe « Intervenir auprès des chercheurs d'emploi de 55 à 64 ans ».
- Colloque pour les employeurs (37 participants).
- Colloque pour les chercheurs d'emploi de 50 ans ou plus (65 participants).
- Recommandations à des employeurs (banques de candidatures).
- Distribution d'un répertoire de curriculum vitae aux principaux employeurs de la région.
- Suivi adapté aux besoins du client (travailleur ou employeur).

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Ce projet visait à favoriser la prolongation de la présence sur le marché du travail des travailleurs de 55 à 64 ans afin de diminuer l'écart entre les postes vacants et les personnes en recherche d'emploi, en faisant tomber les préjugés à leur égard et en faisant la promotion des avantages de l'embauche des travailleurs âgés.

Afin de faciliter le retour en emploi de certains travailleurs âgés victimes de préjugés, nous avons offert des stages en entreprise, des subventions d'aide à l'emploi ou de la formation ponctuelle adaptée aux besoins spécifiques des travailleurs ou des employeurs, dans le but de faire tomber ces préjugés et d'ouvrir les portes du marché du travail aux personnes expérimentées.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Nous proposons de faire l'expérience d'un programme d'accompagnement d'une clientèle plus ou moins éloignée du marché du travail (moins de deux ans d'absence) et d'un arrimage avec des employeurs afin d'augmenter le taux de réinsertion ou de maintien en emploi de ces travailleurs dans les MRC de Rimouski-Neigette et de La Mitis. À l'aide d'un groupe témoin de personnes de 50 à 54 ans, nous voulions vérifier s'il y avait une difficulté supplémentaire pour les 55 à 64 ans.

L'importance de sensibiliser tous les partenaires et employeurs de la région est une des principales solutions qui sont ressorties d'un séminaire sur les problèmes associés à la réintégration en emploi des personnes de 45 ans et plus, tenu à l'Université du Québec à Rimouski en novembre 2002..

En effet, il est impératif de faire la lumière sur le nombre faramineux de départs à la retraite prévisibles d'ici à quelques années, sur la pénurie de main-d'œuvre possible dans notre région, ainsi que sur l'importance de reconnaître les nombreux avantages à engager des travailleurs expérimentés et qualifiés.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

APPROCHE ET SUIVI

- Approche globale centrée sur le client.
- Mesures adaptées aux besoins du client et à son rythme.
- Intervenants disponibles, empathiques et à l'écoute.
- Organisme démontrant un intérêt certain et une croyance inébranlable dans le potentiel des travailleurs âgés.
- Situation problématique connue et reconnue par l'organisme ayant l'expertise voulue pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle.
- Intérêt, motivation et implication des professionnels engagés pour le projet.
- Des rencontres individuelles étaient offertes sur une base régulière pour soutenir la motivation des participants, prévenir ou corriger les problèmes d'adaptation, diffuser de l'information pertinente, développer l'employabilité, aider à la recherche d'emploi et à peaufiner les projets professionnels.

FORMATION PONCTUELLE ADAPTÉE

- Quarante-deux clients ont reçu une ou quelques formations adaptées à leurs besoins, soit de courte durée et directement liée l'obtention d'un emploi ciblé.

STAGES ET SUBVENTIONS SALARIALES

- Ces mesures financières sont de bons tremplins pour permettre l'exploration de nouveaux métiers afin de permettre une transition réussie ou encore, l'ouverture d'une première porte chez un employeur réticent. Cette période d'adaptation mutuelle permet très souvent de faire reconnaître les avantages des travailleurs âgés en emploi et de faire mentir les préjugés véhiculés.
- C'est ainsi que 11 ententes de subventions salariales et trois ententes de stages ont été

signées. De ces 14 cas, neuf participants étaient toujours en emploi après la période du projet, dont huit chez les mêmes employeurs.

PROMOTION ET SENSIBILISATION

- À l'aide de différents moyens de promotion et de sensibilisation (publicité, affiche, dépliant, vidéo, rencontres avec des employeurs ou des partenaires, causeries, conférences, rencontres dans les milieux ruraux, colloques ou autres), nous voulions démontrer que la réinsertion et le maintien en emploi peuvent se faire plus efficacement auprès des employeurs et des acteurs socioéconomiques de la région, en autant que la promotion et la sensibilisation se fassent de façon régulière et continue.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Durée trop courte du projet, sans possibilité de prolongation. Plusieurs participants auraient aimé être soutenus (financièrement, techniquement et moralement) plus longtemps. Pour les clients non placés en emploi et pour les employeurs, la fin du projet signifie le retour à la case départ, car l'effet de la sensibilisation est malheureusement à très court terme, tant que les mentalités ne changeront pas.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

OBJECTIFS VISÉS ET RÉSULTATS OBTENUS

Volet Participation à la vie active

Ce projet a permis aux participants de briser leur isolement et de faire une mise à jour de leurs connaissances du marché du travail et des techniques de recherche d'emploi. Plusieurs d'entre eux occupaient un emploi depuis 25 à 30 ans et n'avaient jamais cherché du travail.

Par ce volet, nous avons donc contribué à aider 90 personnes à redéfinir leurs objectifs d'emploi, à définir leurs compétences et leur potentiel, à reprendre confiance et surtout, à prendre conscience de leur valeur. Ces participants ont maintenant moins de préjugés envers eux-mêmes et sont plus en mesure de se faire valoir auprès des employeurs.

- Diminuer les craintes et les réticences à l'embauche de travailleurs expérimentés et promouvoir les nombreux avantages que cela comporte :

Nous croyons avoir atteint nos objectifs à cet égard, car déjà, des employeurs communiquent avec nous pour avoir des recommandations. Tout le travail de promotion et de sensibilisation effectué, s'il est poursuivi de façon continue dans l'avenir, aura sans aucun doute des effets à plus long terme.

- Comprendre, utiliser et diffuser les mécanismes de reconnaissance des acquis :

Un comité a été formé avec différents partenaires du milieu de l'éducation et de l'employabilité. Cinq rencontres ont eu lieu et un inventaire des mécanismes de reconnaissance des acquis existant dans la région a été réalisé et diffusé aux membres du comité ainsi qu'aux intervenants de Transition Plus et de Promotion 55 actifs auprès des chercheurs d'emploi expérimentés.

Volet Sensibilisation et promotion

Les activités réalisées auront contribué à sensibiliser le plus d'employeurs et d'acteurs socioéconomiques possible à la place à accorder aux personnes de 50 ans ou plus sur le marché du travail, ainsi qu'à redonner confiance aux travailleurs expérimentés qui sont en recherche d'emploi.

Nous avons bonifié l'effet de nos interventions chez les employeurs. Ces derniers sont plus conscients des avantages d'engager des personnes expérimentées et de les maintenir en emploi, même s'il reste encore beaucoup de travail à accomplir avant que les mentalités changent.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

VOLET PARTICIPATION À LA VIE ACTIVE

- 90 clients admis sur un objectif de 40.
- 43 clients ont intégré un emploi, 26 à temps plein et 17 à temps partiel.
- 42 formations ponctuelles adaptées, 11 subventions salariales et 3 stages.
- Nos clients de 55 à 64 ans ont réintégré le travail dans une proportion de 42 % (28 clients/67 clients).
- Nos clients de 50 à 54 ans ont réintégré le travail dans une proportion de 65 % (15 clients/23 clients).
- Nos clients de 55 à 64 ans ont réintégré le travail dans une proportion de 31 % (28 clients/90 clients au total, incluant le groupe témoin).
- Nos clients de 50 à 54 ans ont réintégré le travail dans une proportion de 17 % (15 clients/90 clients au total).

Il est intéressant de noter que, bien que nos clients de 55 à 64 ans représentaient 74 % des participants, ils n'ont réintégré que 65 % des emplois obtenus au moyen de notre projet (28 placements – 43 emplois). Pour ce qui est du groupe témoin des 50 à 54 ans, alors que ceux-ci ne représentaient que 26 % de nos clients, ils ont réintégré 35 % des emplois obtenus au moyen de notre projet (15 placements – 43 emplois). Ce sont donc plus ou moins 10 % des emplois qui sont offerts aux 50 à 54 ans avant de l'être aux 55 à 64 ans, ou même qui ne leur sont pas offerts du tout. Il reste encore beaucoup d'efforts à faire pour parvenir à un partage équitable des emplois disponibles...

VOLET PROMOTION ET SENSIBILISATION

- Plus de 250 employeurs de la MRC de Rimouski-Neigette et plus de 125 employeurs de la MRC La Mitis joints, soit par sondage téléphonique, soit par écrit ou par une visite.
- 26 employeurs rencontrés individuellement.
- 68 ministères et organismes des deux MRC joints, soit par sondage téléphonique, soit par écrit ou par une visite.
- Comité sur la reconnaissance des acquis formé de tous les partenaires ciblés, cinq rencontres tenues, intervenants informés des résultats, suivi à donner en concertation avec les employeurs et le milieu socioéconomique afin de comprendre, d'utiliser et de diffuser les mécanismes existants.

CONDITIONS GAGNANTES

- Souplesse dans la modification des étapes et dans l'autorisation des dépenses liées à la réalisation de toutes les activités prévues au projet.
- Local de Promotion 55 situé à proximité de celui de Transition Plus (diminution des coûts et des déplacements).
- Budget permettant de réaliser des activités de qualité et d'en faire une bonne promotion (conférences, colloques, répertoire...).
- Très bon soutien et grande disponibilité de la part du responsable de l'entente chez Emploi-Québec.

- Bassin de clients important et besoins criant chez cette clientèle, comme en fait foi le nombre d'inscriptions au projet.
- Le fait que Transition Plus donnait déjà des services d'aide à l'emploi aux personnes de 45 ans ou plus a grandement facilité la mise en œuvre et la réussite de Promotion 55.
- Très grande campagne de promotion et de sensibilisation de façon continue, tout au long du projet.
- Variété des moyens de promotion et de sensibilisation utilisés : journaux, télévision, conférences, colloques, tournées rurales...
- Aide financière proposée : subventions salariales, stages, formations.

AUTRES PARTICULARITÉS DU PROJET

- Durée de 11 mois (mai 2003 à mars 2004)
- Approche
 - Pour le projet initial, l'intervention se faisait à 90 % en mode individuel. L'approche a été résolument centrée sur le client. À chacune des étapes du programme, la personne a pu compter sur le soutien sociopsychologique des intervenants du projet pour l'aider à réintégrer le marché du travail de la façon la plus appropriée à sa situation particulière. L'accompagnement psychosocial a été très utilisé pour notre clientèle la plus démunie. La détresse psychologique guette ces personnes, qui sont très fragiles et vulnérables.
 - Dans le cas des clients qui ont expérimenté l'approche de groupe (ajoutée dans la deuxième partie du projet en raison des modifications budgétaires), pratiquement les mêmes services leur ont été offerts, mais dans un cadre plus standard, à raison de 25 heures par semaine, durant six semaines.
 - Une conseillère en emploi a adapté et appliqué le guide *Intervenir auprès des chercheurs d'emploi de 55 ans à 64 ans* à un groupe de six participants. Elle a ramené l'intervention initialement prévue pour onze semaines afin de pouvoir donner l'essentiel de la formation en six semaines.
- Partenaires impliqués
 - *Services Canada* et *Emploi-Québec* : financement du projet pilote et participation au Comité sur la reconnaissance des acquis.
 - *Emploi-Québec* de Rimouski-Neigette : personne-ressource à la coordination des ressources externes du PPTA vs *Emploi-Québec*, participation au Comité sur la reconnaissance des acquis et au comité organisateur de notre colloque avec les employeurs.
 - CLE de La Mitis, ministère de l'Éducation du Québec, Commission scolaire des Phares, cégep de Rimouski et Centre local de développement (CLD) de Rimouski-Neigette : participation au Comité sur la reconnaissance des acquis.
- Activités de maintien en emploi
 - À toutes les étapes du programme, les participants ont été guidés et accompagnés par une conseillère en emploi faisant un suivi très étroit. Étant donné la fin du PPTA, aucune activité de maintien n'a pu être offerte par la suite, ce qui est déplorable.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Réponse tardive obtenue pour le début du projet.
- Durée trop courte du projet, sans possibilité de prolongation. Plusieurs participants auraient aimé être plus longtemps soutenus financièrement, techniquement, moralement.

- Trop de clients admis pour le nombre de conseillers en emploi engagés.
- Pas assez de délai pour la formation d'un groupe.
- Peu de participants recrutés pour le groupe.
- Ressources humaines insuffisantes pour l'ampleur prise par le projet.

COMMENTAIRES

Les retours en emploi effectués constituent autant de retraits de l'assurance-emploi (19) que de l'assistance-emploi (4). Il faut aussi tenir compte de l'augmentation générale du taux d'emploi chez les 55 ans ou plus, incluant les personnes sans soutien du revenu public qui ont réintégré un emploi (20), lesquelles ne sont jamais à l'abri de l'assistance-emploi, de la dépression ou d'autres problèmes de santé mentale liés au manque de travail. Finalement, il ne faut surtout pas oublier tous les travailleurs âgés qui, grâce à ce projet, ont réintégré un emploi sans avoir recours à nos services.

Le milieu socioéconomique a été sensibilisé à plusieurs reprises dans cette amorce de réflexion pour combattre les préjugés à l'égard des travailleurs âgés et contrer l'éventuelle pénurie de main-d'œuvre dans notre région.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Raisons pour lesquelles le projet a été retenu (aspects novateurs pouvant être « exportés » à d'autres clientèles).

- *Qu'une ou des ressources prennent le temps pour faire un effort spécifique et soutenu de promotion de la clientèle (dans ce cas, les personnes de plus de 55 ans), ce qui produit des résultats.*
- *La variété des moyens utilisés : répertoire des curriculum vitae remis à des employeurs, parution de la carte professionnelle des clients dans les journaux, colloque pour les entreprises et colloque pour les travailleurs.*

– Fiche 35 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Bas-Saint-Laurent

NOM DE L'ORGANISME

Services d'aide à l'emploi du Témiscouata

Action-travail 55 (PTA)

95, rue Saint-Joseph, C.P. 209

Squatec (Québec) G0L 4H0

Téléphone : 418 855-2777

MESURE

Projet pour les travailleurs âgés (PTA 2005-2006)

CLIENTÈLE VISÉE

Le projet s'adressait à 25 travailleurs âgés des secteurs du textile, de la forêt et de la transformation du bois de la MRC de Témiscouata qui étaient sans emploi à la suite de mises à pied définitives dans leur entreprise. L'organisation a offert son programme de réintégration en emploi à 19 travailleurs expérimentés âgés de 55 à 64 ans et à six autres âgés de 50 à 54 ans.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Vingt-cinq

COÛTS

166 947 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Plusieurs des participants ne connaissaient pas les techniques de recherche d'emploi, n'avaient pas de curriculum vitae et étaient peu scolarisés. La MRC de Témiscouata compte 20 municipalités réparties sur un vaste territoire. La population est de 22 504 personnes. La distance à parcourir entre les paroisses varie de 8 km à 34 km, ce qui rend les déplacements difficiles pour certains, particulièrement lorsqu'ils disposent de moyens financiers réduits.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le projet Action-travail 55 (2005) visait à favoriser la réintégration en emploi de 25 travailleurs âgés de la MRC de Témiscouata. Ces travailleurs pourraient ainsi transférer leurs acquis « expérientiels » dans un nouveau milieu de travail.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Sensibiliser des travailleurs âgés par des activités individuelles ou de groupe visant à faciliter une transition plus conforme aux attentes et aux dispositions des employeurs à leur égard.
- Valider le transfert des acquis des travailleurs âgés et faire reconnaître leurs compétences par les entreprises au moyen de stages.

- Offrir des formations ponctuelles au travailleur afin d'augmenter ou de parfaire ses connaissances de base pour faciliter sa réinsertion en emploi.
- Appliquer, selon le besoin la mesure Subventions salariales afin de permettre une meilleure intégration du travailleur en vue d'un placement à long terme.
- Assurer un soutien personnalisé au travailleur afin de l'accompagner dans son processus de transition vers un nouveau milieu de travail.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Nous avons privilégié une approche individualisée auprès des travailleurs afin d'établir un bilan de leurs compétences de façon personnalisée et de mettre l'accent sur le transfert de leurs acquis, le placement assisté, l'apprentissage en milieu de travail et les subventions salariales, entre autres. Ces travailleurs ont pu bénéficier d'un service personnalisé tout au long de leur cheminement. Des regroupements ont été effectués lors d'activités telles que le deuil de l'emploi, le rajustement des finances, les simulations d'entrevues ainsi que les tests d'intérêt faisant bénéficier les participants de la synergie d'un groupe.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Cette catégorie de travailleurs n'est pas habituée à demander de l'aide, ce qui rend donc le recrutement plus difficile. Ils n'ont pratiquement jamais eu besoin d'un curriculum vitae, car ce sont souvent les employeurs qui les sollicitaient. Les travailleurs forestiers croient, à tort, qu'ils ne connaissent rien d'autres que le maniement d'outils en forêt. Le projet s'est donc attardé de façon particulière à leur bilan de compétences afin de faciliter leur réinsertion en emploi. Cette activité était dirigée par un conseiller en orientation.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Nous désirions répondre à des besoins précis au moment requis et éviter de trop grands déplacements aux travailleurs en utilisant les points de chute des Services d'aide à l'emploi du Témiscouata. Ces travailleurs pouvaient bénéficier d'un service personnalisé tout au long de leur cheminement. L'accompagnement psychosocial était donc tout indiqué pour les aider à faire face à certaines situations qui pourraient éventuellement nécessiter un changement de comportement.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Le suivi individuel
- L'établissement du profil du travailleur
- Le transfert des acquis du travailleur
- Les visites d'entreprises
- Le placement assisté
- Le maintien en emploi entre employeur-travailleur-intervenant

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Les mythes au sujet du travailleur âgé
- La diminution des capacités physiques
- Les lacunes en informatique
- Les difficultés à se faire valoir
- La méconnaissance du marché du travail
- Le manque de mobilité et la distance à parcourir

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Reconnaissance des compétences du travailleur : différentes activités, dont le portfolio, ont fait découvrir au participant les compétences qu'il a développées au cours des apprentissages de sa vie que ce soit à titre d'employé ou de bénévole ou encore, à l'occasion de toutes sortes d'autres activités.
- Le participant était toujours enchanté de découvrir les compétences qu'il pouvait mettre en valeur auprès d'un employeur et surtout de réaliser qu'elles sont facilement applicables à un autre domaine (transfert des acquis).
- Un conseiller en orientation rencontrait les travailleurs individuellement pour l'application de tests et pour assurer un suivi selon les besoins.
- Les activités réalisées ont redonné confiance aux travailleurs âgés.
- Le soutien et le suivi par les différents intervenants leur ont permis de se reprendre en main. Les travailleurs âgés se sont donné des outils afin de devenir autonomes dans leur recherche d'emploi.
- Ils ont pris conscience que bon nombre de préjugés véhiculés sur les travailleurs âgés pouvaient être contrés et qu'en plus, ils avaient du pouvoir sur cet état de chose, car ce sont souvent eux-mêmes qui se dévalorisaient.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Lors d'un projet antérieur (PPTA 2002-2004), le taux de placement avait été de 71 %.

Explication : situation économique précaire, certains participants ayant de sérieux problèmes de santé, choix restreints d'emplois, manque de qualifications.

Avec le PTA 2005-2006, nous croyons pouvoir atteindre un taux de placement de 80 %. La situation économique s'est améliorée, de nouvelles usines ont été érigées, provoquant une création d'emplois, et les employeurs manifestent plus d'ouverture face aux travailleurs âgés en reconnaissant leur bagage d'expérience et de compétences. Ils les jugent fiables et responsables.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Une trentaine d'heures d'activités individuelles et une vingtaine d'heures en groupe, avant stage et emploi. Les activités individuelles étaient de quatre heures par semaine, réparties sur deux rencontres, alors que les activités de groupe se faisaient sur deux semaines, à raison de deux jours par semaine. La durée du projet était de 32 semaines, soit du 10 octobre 2005 au 19 mai 2006.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

L'approche individuelle a été privilégiée. Le travailleur a donc bénéficié des services au moment où il en avait besoin; lorsqu'un minimum de quatre travailleurs étaient en cheminement, nous les regroupions pour les activités nécessitant une interaction de groupe.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Création d'un comité de partenaires composé de personnes travaillant dans des organismes de développement socioéconomique du territoire, tels que la Société d'aide au développement des collectivités et le Centre local de développement de Témiscouata, le Service aux entreprises de la Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs de Témiscouata, Emploi-

Québec par le Centre local d'emploi (CLE) de Cabano, ainsi que de représentants d'entreprises privées et publiques et de deux représentants de l'organisme parrain, Services d'aide à l'emploi du Témiscouata (SAET).

ACTIVITÉS

- Établissement du profil du travailleur et création d'un portfolio
- Utilisation de tests par le conseiller d'orientation
- Transfert des acquis expérientiels
- Rencontre individuelle avec le participant
- Présentation des organismes de développement et d'employabilité : CLE, CLD et SADC
- Visites d'entreprises
- Préparation de la démarche d'emploi
- Initiation à Internet et au guichet d'emplois
- Techniques d'entrevues et simulation
- Détermination des ressources disponibles en relation avec les conditions de travail
- Élaboration d'un plan d'action réaliste
- Validation du choix de carrière
- Sélection d'une entreprise
- Stage en entreprise
- Insertion en emploi
- Formation ponctuelle, au besoin
- Maintien en emploi
- Évaluations

RECRUTEMENT

L'organisme était responsable du recrutement et de la sélection des participants. Emploi-Québec lui a envoyé des travailleurs qui correspondaient aux critères du projet.

ÉVALUATION DES BESOINS

Une première entrevue était réalisée lors de l'inscription du participant afin d'en dresser un portrait global et d'être en mesure de répondre à ses besoins spécifiques.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

- Suivi personnalisé assuré auprès du travailleur afin de l'accompagner dans son processus de transition vers un nouveau milieu de travail.
- Utilisation de grilles d'appréciation mesurant le degré d'adaptation, de compétences et de bien-être psychosocial.
- Suivi hebdomadaire individuel et personnalisé du participant sans emploi au moyen de rencontres ou de contacts téléphoniques.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Rencontres mensuelles ou plus fréquentes selon le besoin, impliquant l'employeur, le travailleur et l'intervenant, et utilisation des grilles d'appréciation.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

L'équipe, composée d'un superviseur, d'un coordonnateur animateur, d'un animateur conseiller, d'un conseiller en orientation et d'un secrétaire comptable, voyait à la bonne marche du projet et à l'atteinte des objectifs.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

- Rapports hebdomadaires remis aux agents d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec
- Rapport d'appréciation pour évaluation à la fermeture du projet

AUTRES

L'outil « Chasse au trésor », créé lors du dernier PPTA, en 2003-2004, est l'outil de base utilisé pour les activités. Il contient tous les documents pertinents à la recherche d'emploi. De plus, il comporte une carte présentant toutes les étapes à franchir pour trouver un trésor (l'emploi). Cette carte est subdivisée en sept parties représentant chacune un thème dans lequel on trouve différentes activités :

- Mon sac d'expédition (Connaissance de soi);
- Mes outils de recherche (Outils de recherche d'emploi);
- Mes complices (Contacts personnels);
- L'île (Marché du travail);
- Les moyens de communication (Recherche sur Internet);
- Les rencontres (Entrevues);
- La halte (Bilan, ressourcement).

Dans cette chasse au trésor, nous utilisons des personnages inspirés du livre de Spencer Johnson, *Qui a piqué mon fromage?*, auxquels les travailleurs peuvent s'identifier selon leur situation. Les participants apprécient l'aspect visuel de cet outil et l'enchaînement pratique des étapes à franchir.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Le contexte particulier au Témiscouata, soit une population de 25 000 personnes réparties sur un territoire de 3 520 km² comprenant 20 petites municipalités, souvent éloignées les unes des autres, rend difficile le regroupement de la clientèle. C'est pourquoi l'approche individuelle était privilégiée.
- Problèmes de santé entraînant des limitations au travail.
- Salaires peu élevés considérant le fait qu'il faut souvent parcourir de longues distances pour se rendre au travail.
- Critères de sélection de la clientèle trop restrictifs : recrutement limité aux travailleurs licenciés des secteurs du textile, de la forêt et de la transformation du bois.

COMMENTAIRES

Les résultats d'un tel projet sont très positifs, d'abord au chapitre de la satisfaction de la clientèle qui apprécie le fait qu'on s'attarde aux problèmes des travailleurs de cette catégorie d'âge. Les travailleurs âgés ont besoin d'un soutien technique, mais hésitent souvent à le demander, considérant que c'est faire preuve de faiblesse de leur part. Ainsi, ils se rendent au bout de leurs ressources, perdent leur estime de soi et croient que plus aucun employeur ne voudra les embaucher à cause de leur âge. Donc, en prenant part à ce programme, ils prennent conscience que bon nombre de préjugés véhiculés sur les travailleurs âgés peuvent être contrés et, qu'en plus, ils ont du pouvoir sur cet état de chose, car ce sont bien souvent eux-mêmes qui se dévalorisent. Après avoir fait leur bilan de compétences, ils reprennent confiance en eux; ils se donnent des outils leur permettant d'être autonomes dans leur recherche d'emploi.

Quant aux employeurs, la publicité et les rencontres d'information leur ont fait connaître le projet. Ils reconnaissent que les travailleurs âgés représentent un potentiel d'expérience,

de compétences et de connaissances inexploitées. Ils les jugent fiables et responsables. Dans leurs appréciations écrites, après les stages entre autres, ils considèrent que les travailleurs sont bien préparés à la réinsertion à l'emploi.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Raisons pour lesquelles le projet a été retenu :

- *les outils élaborés, dont la grille d'appréciation pour mesurer le degré d'adaptation, de compétences et de bien-être psychosocial du travailleur;*
- *la possibilité de faire des visites d'entreprises (habituellement peu utilisée pour les clients âgés);*
- *le thème de la « chasse au trésor » pour regrouper les outils remis aux participants et les thèmes abordés pendant le projet;*
- *le suivi téléphonique hebdomadaire des personnes ayant terminé le programme, mais étant encore sans emploi.*

– Fiche 36 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Mauricie

NOM DE L'ORGANISME

Cégep de Trois-Rivières

3500, rue De Courval, C.P. 97

Trois-Rivières (Québec) G9A 5E6

Téléphone : 819 376-1721

MESURE

Projet pilote pour les travailleurs âgés selon l'entente Canada-Québec

CLIENTÈLE VISÉE

Travailleurs âgés de 50 à 64 ans

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Trente

COÛTS

5200 \$ par client

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les travailleurs âgés visés par ce projet proviennent de différents milieux professionnels du secteur tertiaire, tels les services administratifs, la vente, l'informatique, la bureautique et la gestion.

Ces travailleurs d'expérience, licenciés majoritairement sur une base individuelle, sont isolés dans leurs démarches de réinsertion en emploi. Ils ont perdu confiance en eux et se sentent démunis envers les préjugés auxquels ils doivent faire face, ils sont malhabiles à mettre en valeur leur expertise et peu informés des stratégies de recherche d'emploi gagnantes. Finalement, ils ne maîtrisent pas toujours les outils informatiques permettant d'être concurrentiel sur le marché du travail et leurs connaissances techniques peuvent nécessiter une certaine mise à jour afin de les rendre compétents dans un nouvel emploi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Intégrer 30 travailleurs d'expérience en emploi.
- Expérimenter l'intégration ou la réintégration des travailleurs d'expérience au marché du travail à l'aide d'une approche par apprentissage.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

Les personnes retenues ont participé à une activité préparatoire à l'emploi d'une durée de trois semaines pendant lesquelles divers ateliers leur ont été offerts. Les principaux thèmes abordés couvraient le deuil de l'emploi, le marché du travail d'aujourd'hui, les attentes salariales et les conditions de travail, le risque de travailler, les préjugés à l'égard des travailleurs d'expérience, les attentes et les avantages pour un employeur d'engager un travailleur d'expérience, les stratégies, les outils et les techniques de recherche d'emploi, le bilan de

compétences, la détermination d'un emploi réaliste et les relations de travail. La liste complète des ateliers et de leur contenu ainsi que l'horaire sont indiqués dans le rapport final du projet. Ils représentent une étape importante préalable à l'intégration.

Une fois les trois semaines écoulées, l'approche et l'accompagnement sont devenus essentiellement individuels et liés aux postes réalistes déterminés ainsi qu'au développement des compétences qui y sont associées. L'intégration en emploi pouvait s'accompagner de subventions salariales dégressives allant de 50 % à 30 % du salaire pendant une période maximale de 18 semaines. Il était prévu que 80 % des participants auraient intégré un emploi à la fin du projet. Des rencontres avec des intervenants et divers outils d'évaluation ont été utilisés pour assurer un suivi approprié du projet et le cheminement optimal du participant.

RAJUSTEMENTS FAITS PENDANT LA MISE EN ŒUVRE DE L'INTERVENTION

À la suite de l'inscription des participants, il est devenu évident qu'une mise à niveau générale des compétences en micro-informatique était non seulement souhaitable, mais essentielle. Trois demi-journées par semaine de formation sur l'utilisation des ordinateurs, d'Internet, du courrier électronique et des logiciels de la suite MS Office ont rapidement été intégrées dans la programmation des activités du bloc intensif que constituent les trois premières semaines de participation au programme. D'autres ateliers de groupe ont également été offerts à la fin du bloc intensif de trois semaines afin que les personnes les plus susceptibles d'utiliser l'informatique dans leur travail puissent acquérir suffisamment de confiance en elles à cet égard. Ces nouvelles compétences se sont avérées très utiles dans l'intégration et le maintien en emploi de plusieurs candidats.

La difficulté de certains candidats à faire le deuil de leur ancien emploi et à confirmer leur choix professionnel a nécessité des processus de consultation et d'orientation plus élaborés pour près de 25 % d'entre eux. Il était difficile d'envisager le succès sans faire tomber ces barrières.

Du point de vue de l'intégration, les employeurs ont été très peu sensibles à l'approche par apprentissage. Il faut se rendre à l'évidence que les entreprises qui engagent du personnel administratif, des cadres ou des cols blancs recrutent des employés prêts à passer à l'action. Elles recherchent clairement une capacité de faire et non une capacité d'apprendre. Il s'agit d'une tendance lourde, qui s'est également confirmée dans l'offre de subventions salariales. Les employeurs sont peu enclins à utiliser ce genre d'incitatifs. Ils préfèrent garder leur pleine autonomie concernant le maintien ou non d'un nouvel employé dans son poste.

POINTS FORTS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Considérant le profil de compétences des candidats, la très grande expertise et la complémentarité de l'équipe d'intervenants ont été deux facteurs déterminants du succès. Plusieurs rencontres et échanges ont permis de bonifier l'analyse du profil des candidats, de mieux cerner leurs besoins et de mieux les diriger. Le lien de confiance qui se crée dépend beaucoup de la crédibilité de l'intervenant face au client. La variété des postes occupés par les personnes recrutées nécessite un large éventail de compétences, certains ayant déjà été dirigeants d'une entreprise.

La mise sur pied du projet et le recrutement d'un premier groupe de clients dans un délai de trois semaines ont représenté un beau défi, que l'équipe d'intervenants a relevé avec brio. Tous les candidats ont été rencontrés en entrevue individuelle afin de mesurer leur intérêt,

leur motivation et la pertinence qu'elles participent au projet. Un seul client, déjà connu chez Emploi-Québec comme étant un « cas particulier », a manifesté de l'agressivité après que sa participation au projet ait été refusée.

Le bloc de trois semaines d'ateliers crée des attentes qu'il faut gérer aussitôt cette période terminée. Afin de maintenir le rythme et l'enthousiasme des participants, les intervenants doivent assurer un maximum de disponibilité pour les consultations individuelles. Celles-ci permettent de compléter les outils et les cibles de postes et d'accéder à la recherche active d'emploi. L'équipe a fonctionné à la limite de ses capacités durant plusieurs semaines afin de répondre aux nombreuses demandes et d'assurer le suivi des candidats.

Le service de placement assisté s'est avéré indispensable au succès du projet; plusieurs entreprises ont été pressenties. Les échanges entre l'intervenant et l'employeur éliminent la barrière des préjugés et fournit l'occasion de mieux arrimer l'offre des candidats avec les besoins de l'entreprise. Il s'agit d'un bon moment pour discuter des incitatifs offerts, tels que la formation sur mesure, l'évaluation, les subventions salariales et les recommandations.

Nous avons pu constater que le service intégré qu'offre le cégep de Trois-Rivières représente une valeur ajoutée très significative pour mener à bien de tels projets. L'accès à un large éventail de ressources permet une réaction rapide aux obstacles qui font surface en cours de processus. Ainsi, il a été possible de détecter dans le processus de sélection, une lacune généralisée dans l'utilisation des logiciels de la suite MS Office et d'intégrer immédiatement des périodes de formation dans le premier bloc intensif de trois semaines d'ateliers. Dans le même ordre d'idées, le processus de ciblage de postes a conduit à la mise sur pied d'une formation sur mesure pour divers clients. La capacité des Services d'intégration au travail de démarrer rapidement la mise à niveau des compétences a permis de vite éliminer les obstacles qui en découlent. Il en a été ainsi des cas nécessitant un processus d'orientation ou de responsabilisation où la présence d'une personne-ressource (conseillère en orientation et psychologue) a favorisé un déblocage rapide.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Au 30 juin 2005, soit à la fin du projet, 84 % des participants avaient intégré un ou plusieurs emplois. Un autre travailleur, unilingue anglophone, a également obtenu un poste permanent à la fin août 2005. L'équipe est particulièrement fière du placement de sept des neuf clients de 60 ans ou plus. La rémunération variait de 7,45 \$ à 32 \$ l'heure, pour une moyenne de 14 \$ l'heure. Pour atteindre cet objectif, 224 entreprises ont été pressenties, 255 postes ont été repérés dont 185 répondaient aux attentes des candidats. Cet excellent résultat est lié aux taux de satisfaction très élevés exprimés par les participants tout au long du processus de préparation à l'emploi, de formation et d'accompagnement.

L'expérimentation d'une approche d'intégration par apprentissage a conclu au peu d'intérêt des employeurs à recruter du personnel devant compléter la mise à niveau de ses compétences dans le poste. Les entreprises exigent des personnes autonomes et prêtes à remplir leurs tâches techniques.

Le poste obtenu permet à l'occasion de mesurer de façon tangible l'apport d'un travailleur d'expérience au développement d'une entreprise. Ce fut le cas pour un client qui, après avoir été recruté comme directeur de production par une entreprise de fabrication de la région, a permis à son nouvel employeur d'augmenter la production de 75 % après seulement trois mois de travail, et ce, sans ajout d'autres ressources.

CONDITIONS GAGNANTES

L'aide de l'équipe d'intervenants et des services offerts a porté sur, à titre d'exemples :

- compléter le bilan personnel et professionnel;
- élaborer et évaluer les stratégies de recherche d'emploi;
- rédiger ou réviser un curriculum vitae ou une lettre de présentation en fonction du poste visé;
- se préparer à une entrevue d'embauche;
- régler le deuil de l'ancien emploi;
- déterminer les sources de motivation pour la recherche d'emploi;
- partager des difficultés reliées à la recherche d'emploi;
- gérer le stress pendant le processus d'intégration professionnelle;
- obtenir un soutien pendant la période d'intégration et de transition;
- déterminer des pistes de réorientation de carrière;
- intervenir lors de problèmes d'insertion professionnelle.

Sans cette aide, la très grande majorité des clients seraient encore en recherche d'emploi ou auraient tout simplement cessé leurs démarches en ce sens. Pour tous les participants, la clarification des objectifs et des cibles, la mise à jour des compétences (essentielles en ce qui concerne la micro-informatique) et des outils de recherche d'emploi de même que le placement assisté (appariement) représentent des étapes fortement associées à la réussite.

L'utilisation d'une formule mixte d'atelier individuel et de groupe, autant en formation qu'en soutien à la recherche d'emploi, représente une formule gagnante. La nécessité de briser l'isolement et de favoriser la synergie du groupe permet l'établissement d'un nouveau réseau social, ce qui s'avère très positif pour le travailleur d'expérience.

L'agente de liaison a communiqué avec 224 entreprises en six mois, soit de janvier à juin 2005. Des 255 postes repérés, 185 correspondaient aux attentes et aux compétences des participants. Parmi ces postes, 202 ont été acceptés, tandis que 68 occasions d'emploi ont été refusées. Le taux d'acceptation des propositions s'est établi à 75 %. Un client a profité de la médiation d'une intervenante au projet afin de régler une situation conflictuelle dans le milieu de travail. Cette intervention a permis son maintien dans son emploi.

Par ailleurs, seulement 8 % des montants prévus à titre de subventions salariales d'intégration à l'emploi ont été utilisés. Cette formule, tout comme l'apprentissage en emploi, est très peu populaire chez les employeurs du secteur tertiaire, du moins pour les types de postes que les candidats recrutés avaient occupés (contrôleur, guide touristique, secrétaire, chef de train, directeur, directeur général, gestionnaire, gérant d'entrepôt, homme ou femme d'affaires, fonctionnaire fédéral ou provincial, caissière, gérant d'un commerce de détail, représentant des ventes, agent de développement économique, conseiller en emploi, conseiller financier, directeur d'institution financière, superviseur, secrétaire-réceptionniste).

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Le projet a eu accès aux ressources appropriées pour remplir son mandat. Un peu plus de temps aurait permis de compléter le placement des candidats n'ayant pas intégré le marché du travail à sa fin.

COMMENTAIRES

La Mauricie s'est enrichie de travailleuses et de travailleurs motivés et préparés à occuper et à maintenir un emploi. Ces gens ont eu l'occasion de clarifier leur objectif professionnel,

voient maintenant l'avenir d'une façon beaucoup plus positive et apprécient que leurs compétences soient mises à contribution. Il ne fait pas de doute que l'effet sur la confiance et la motivation sera durable puisque le projet a mis l'accent sur l'intégration des apprentissages et a continuellement favorisé l'autonomie.

Les travailleurs âgés du secteur tertiaire et les cols blancs font souvent figure de grands oubliés par les différentes mesures d'aide offertes par les gouvernements. Il nous apparaît que l'accompagnement offert dans le cadre de ce projet représente des services essentiels pour cette clientèle. L'approche mixte utilisée (atelier individuel et de groupe, mise à niveau sur mesure de compétences individuelles et de groupe) offre l'avantage du groupe pour briser l'isolement et optimiser l'usage des ressources, tout en permettant une réponse adaptée aux besoins d'encadrement, de formation, de soutien et de suivi de l'individu. L'approche intégrée permet quant à elle une coordination continue des actions et le maintien du cap sur l'objectif de retour en emploi.

COMMENTAIRE D'EMPLOI-QUÉBEC

La ressource externe a acheminé son document après la tenue du Forum régional de décembre 2005; aussi, ce modèle n'a pas été présenté aux membres. Cependant, il nous apparaît représenter une expérience ayant un effet significatif pour le développement de l'employabilité et l'intégration en emploi de personnes éloignées du marché du travail.

– Fiche 37 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Montréal

NOM DE L'ORGANISME

Action Main-d'œuvre inc. – Projet Continuum Plus

3320, boulevard Rosemont

Montréal (Québec) H1X 1K3

Téléphone : 514 721-4941

MESURES

- Programme de subvention à l'expérimentation (PSE) de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ);
- Concertation pour l'emploi du bureau régional de Montréal d'Emploi-Québec.

CLIENTÈLE VISÉE

Jeunes adultes finissants ayant une déficience intellectuelle légère, inscrits aux programmes Insertion sociale et professionnelle des jeunes (ISPJ) et Insertion sociale et préparation au marché du travail (ISPMT) offerts dans des écoles secondaires traditionnelles

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Treize, dont 75 % étaient prestataires de la sécurité du revenu avec contraintes sévères à l'emploi (CSE)

COÛTS

Subvention de l'OPHQ

- 1^{er} janvier 2003 au 31 décembre 2004

- Étape A : 30 000 \$

- Étapes B et C : 70 000 \$

Subvention d'Emploi-Québec

- 1^{er} janvier 2005 au 31 mars 2005 : 15 884 \$

Contribution d'Action main-d'œuvre

- 1^{er} janvier 2003 au 31 mars 2005 : 15 635 \$

Contribution du Comité régional des associations en déficience intellectuelle

- 1^{er} janvier 2003 au 31 mars 2005 : 4 126 \$

Total : 135 645 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Continuum Plus a été élaboré par le service de main-d'œuvre spécialisé Action main-d'œuvre, dans la foulée du plan d'action pour la réforme de l'éducation *Prendre le virage du succès* (1997) du ministère de l'Éducation du Québec. Le Ministère précisait alors son intention de dispenser une formation professionnelle adaptée aux besoins du marché du travail par une alternance travail-étude, de diversifier l'accès aux modes de formation et aux diplômes et d'assurer un meilleur arrimage entre les besoins de formation et ceux du marché

du travail. En matière d'adaptation scolaire, dans *Une école adaptée à tous ses élèves : prendre le virage du succès* (1999), le MEQ s'attend à ce que les écoles fassent preuve d'ouverture et de créativité afin de répondre aux besoins de l'élève. La création d'un environnement favorisant l'insertion et le cheminement de ce dernier se retrouve donc au cœur des préoccupations du Ministère. Notons que, par environnement, celui-ci entend l'établissement de partenariats entre les intervenants des établissements scolaires, les parents, les organismes de la communauté et les partenaires externes pour faciliter une intervention plus cohérente et l'harmonisation des services. En 2002, le MEQ présentait, dans la publication *À chacun son rêve – L'approche orientante*, des balises en vue de favoriser la réussite et la qualification de tous les jeunes. Les grands objectifs de cette approche visent, entre autres, à favoriser une transition harmonieuse à la fin des études secondaires.

Rappelons que les artisans du projet Continuum Plus entrevoyaient une révision des programmes Insertion sociale et professionnelle des jeunes (ISPJ) et Insertion sociale et préparation au marché du travail (ISPMT) autour de cette orientation politique du MEQ. Ils envisageaient qu'une réforme de ces programmes pourrait mieux s'harmoniser aux besoins du marché du travail, s'il existait une concertation plus étroite entre les intervenants du réseau scolaire et ceux du réseau de l'emploi ainsi qu'un partage d'expertises. De plus, des demandes formulées par les parents, le milieu associatif des personnes handicapées et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) (Planification stratégique, octobre 2001) requéraient depuis un bon moment déjà que le contenu de ces programmes soit adapté aux besoins des personnes et aux réalités du marché du travail.

Quoique les objectifs des programmes ISPJ et ISPMT parviennent à accroître les possibilités futures des jeunes une fois qu'ils ont quitté l'école, aucun arrimage n'est toutefois prévu avec les services de main-d'œuvre spécialisés susceptibles de répondre aux besoins à venir de cette clientèle. Cette rupture nuit donc au processus d'intégration en emploi et peut provoquer une perte d'acquis socioprofessionnels chez l'élève. À cela s'ajoutent des lacunes observées dans les stages en milieux scolaires chez les jeunes ayant une déficience intellectuelle légère, ces stages n'étant pas toujours axés sur les connaissances et les compétences génériques nécessaires à l'intégration. De plus, un manque de programmes d'orientation et de préparation professionnelle et la difficulté pour ces jeunes d'établir des relations sociales viennent amoindrir leurs chances de trouver leur place sur le marché du travail. Le peu de contacts favorisant l'arrimage entre les écoles et les services spécialisés de main-d'œuvre et un taux d'emploi très faible (27 %) chez les personnes handicapées âgées de 15 à 24 ans constituent d'autres éléments à prendre en compte pour bien comprendre la situation à laquelle les jeunes ayant une déficience intellectuelle légère et leur famille font face une fois la scolarisation achevée.

Toutefois, on observe que les personnes ayant une déficience intellectuelle, avec l'appui d'un service de main-d'œuvre spécialisé, obtiennent un taux d'emploi d'environ 50 % et de rétention en emploi d'environ 75 %. Ce succès au chapitre de l'intégration et du maintien en emploi dans les services de main-d'œuvre spécialisés, tel qu'Action main-d'œuvre, repose sur le fait que depuis plusieurs années déjà, une gamme de programmes et de services sont offerts à des personnes présentant des contraintes importantes face à l'emploi.

Nous ne pouvons effectuer la mise en contexte du projet Continuum Plus sans faire référence au projet Plan intégré de continuité (PIC), élaboré en juin 1998 par les partenaires de la

Table de concertation en déficience intellectuelle de l'est de Montréal. Le projet PIC reposait sur la planification des interventions personnalisées pour chacun de ses participants, et ce, en fonction du projet de vie socioprofessionnelle de ces jeunes adultes. Ce modèle de transition entre l'école et le marché du travail avait pour but de planifier les services socioprofessionnels pour ces personnes présentant une déficience intellectuelle et évoluant dans une école spéciale qu'ils étaient sur le point de quitter. Les partenaires impliqués comprenaient deux écoles, un centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI), un service de main-d'œuvre spécialisé et une association de parents. Ils ont élaboré des outils favorisant la cohérence et la continuité des interventions à caractère socioprofessionnel entre les différents partenaires liés au marché du travail. Ce modèle novateur a permis de dégager certaines conditions essentielles à la transition entre l'école et le marché du travail.

L'expérimentation du projet Continuum Plus a vu le jour à l'intention de la clientèle concernée, c'est-à-dire de jeunes adultes présentant une déficience intellectuelle légère, afin de généraliser la démarche de transition proposée par le modèle du projet PIC. Pour ce faire, il a fallu sensibiliser et élargir le champ d'application de ce modèle à une clientèle du réseau scolaire en classes de cheminement particulier de formation (CPF). Continuum Plus a donc adapté le modèle du projet PIC à la réalité et aux besoins particuliers des jeunes ayant une déficience intellectuelle légère intégrés dans des écoles secondaires bénéficiant des programmes ISPJ ou ISPMT. Ainsi, l'objectif principal de la démarche Continuum Plus était de « démontrer que la planification et l'harmonisation des interventions des différents partenaires permettent au jeune ayant une déficience intellectuelle de poursuivre, pendant et après sa scolarisation, une démarche cohérente d'insertion socioprofessionnelle respectant son projet de vie. Cette démarche vise aussi à optimiser les chances d'accéder au marché du travail, et ce, le plus rapidement possible ».

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

PRINCIPAL RÉSULTAT ATTENDU

Démontrer que la planification et l'harmonisation des interventions des différents acteurs permettent au jeune ayant une déficience intellectuelle de poursuivre, pendant et après sa scolarisation, une démarche cohérente d'insertion socioprofessionnelle respectant son projet de vie. Ainsi, on vise à optimiser ses chances d'accéder au marché du travail, et ce, le plus rapidement possible.

PREMIER OBJECTIF GÉNÉRAL

- Favoriser la mise en place de conditions de réussite générales pour assurer la participation des instances concernées et la pérennité du projet Continuum Plus.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Favoriser la participation de divers représentants.
- Mettre en place une instance de concertation.
- Favoriser le partenariat des écoles, des centres locaux de services communautaires (CLSC), des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI), des Carrefours jeunesse-emploi (CJE) et du service de transport adapté dans l'expérimentation.

DEUXIÈME OBJECTIF GÉNÉRAL

- Créer un arrimage entre les dispensateurs de services afin de soutenir adéquatement l'élève et sa famille pendant le processus de transition école-travail vécu au cours de la dernière année de scolarisation.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Établir la planification et l'harmonisation des interventions autour de l'élève.
- Favoriser l'amorce d'une démarche cohérente d'insertion socioprofessionnelle qui respecte le projet de vie de l'élève.
- Optimiser les chances de l'élève d'accéder au marché du travail, et ce, le plus rapidement possible.
- S'assurer de la continuité des services offerts à l'élève.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Réalisation de la revue de littérature
- Mobilisation stratégique des acteurs clés
- Conception du modèle d'intervention
- Construction du devis d'évaluation
- Préparation de la mise en place des travaux
- Présentation des résultats
- Concertation et partenariat
- Contenu théorique et outils
- Document de référence Orientations politiques et gouvernementales des secteurs d'activité concernés par la démarche de Continuum Plus
- Modèle : élaboration des 12 activités
- Coffre à outils
- Expérimentation du modèle
- Réalisation des 12 activités
- Validation de calendriers d'activités pour les écoles, le SSMO et les CRDI
- Établissement d'un calendrier d'activités général
- Promotion
- Colloques
- Tables de concertation
- Comités
- Instances provinciales
- Processus d'évaluation
- Présentation des résultats

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- La plupart des participants au projet Continuum Plus ont retiré une grande satisfaction de leur participation.
- Les jeunes finissants ayant participé à ce projet ont fait un gain important en termes de temps. Les démarches sont réalisées en vue d'accélérer leur processus de transition de l'école à la vie active.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Un rapport des chercheurs mandatés pour faire l'évaluation qualitative du projet est disponible. De façon très synthétisée, nous reprenons ici les forces et les points à améliorer.

LES PRINCIPALES FORCES DU PROJET

- Une forte capacité à mobiliser.
- Une bonne représentation des acteurs par secteurs d'activité.
- La fidélisation.
- Le respect de la contribution volontaire des écoles.
- La mise à contribution des organisations en place.
- Pas de création de nouvelle structure.
- Beaucoup de flexibilité dans l'expérimentation.
- Le respect des écoles dans leur réalité.
- Le leadership d'AMO apprécié : rigueur, diffusion de l'information, coopération, écoute.
- Continuum Plus a couvert les étapes suivantes :
 - peaufiner le projet,
 - mobiliser les intervenants,
 - élaborer un modèle,
 - outiller les écoles,
 - soutenir les intervenants : faire des rencontres individuelles et collectives,
 - conduire le projet,
 - planifier et animer les rencontres du comité de suivi,
 - gérer les partenariats au quotidien,
 - produire des rapports intermédiaires et un rapport final,
 - démontrer les retombées du projet dans le but de poursuivre l'expérience en vue de favoriser l'intégration professionnelle des jeunes.

LES POINTS À AMÉLIORER

- La trop grande hétérogénéité des participants au comité de suivi.
- Le roulement de personnel au poste d'agente de projet.
- Un fonctionnement trop souvent unilingue.
- Une rupture jugée comme encore trop importante dans le parcours des jeunes après les congés d'été.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Description	Nombre
Nombre de participants	13
Participants – clients d'Action main-d'œuvre – cinq participants en emploi (dont un recevant les services d'un CRDI) – trois participants en recherche d'emploi – un participant en insertion sociale (INSO)	9
Participants de retour aux études	2
Participants ayant interrompu leur cheminement socioprofessionnel	2

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Projet d'une durée de deux ans et trois mois, ayant commencé le 1er janvier 2003 et s'étant terminé le 31 mars 2005.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Approche mixte

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

PARTENAIRES DANS LA GESTION DU PROJET

- Action main-d'œuvre inc. (organisme promoteur)
- Coopérative de travail Interface (entente de service avec Action main-d'œuvre)
- Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI)
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) à titre de bailleur de fonds

PARTENAIRES DU RÉSEAU SCOLAIRE

- Commission scolaire de Montréal – École secondaire Pierre-Dupuy
- Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île – École secondaire Antoine-de-Saint-Exupéry
- Commission scolaire Lester B. Pearson – Collège Vanier
- Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys – École secondaire Cavelier-de-LaSalle

PARTENAIRES DU MILIEU SYNDICAL

- Alliance des professeures et des professeurs de Montréal

PARTENAIRES DU RÉSEAU DE LA RÉADAPTATION

- CRDI Gabrielle-Major
- CRDI Lisette-Dupras
- CRDI de l'ouest de Montréal

PARTENAIRES DU RÉSEAU COMMUNAUTAIRE

- Association de Montréal pour la déficience intellectuelle (AMDI)
- Corporation l'Espoir
- Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal
- Prolongement à la famille de Montréal

PARTENAIRES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES (CONCERTATION)

- Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées
- Ministère de l'Éducation du Québec, Direction régionale de Montréal
- Agence de développement des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal (ADRLSSSS)

ACTIVITÉS

- Sensibilisation et mobilisation de l'équipe de l'école
- Sensibilisation et mobilisation des élèves, de leur famille et des intervenants externes
- Reconnaissance des acquis de l'élève et détermination de ses compétences et des habiletés qu'il doit développer
- Détermination d'un projet de vie socioprofessionnel
- Accroissement des capacités d'autodétermination chez l'élève
- Développement du réseau social du jeune
- Développement de la maturité professionnelle de l'élève
- Préparation au marché du travail
- Maintien des acquis reliés au travail à la fin de la scolarisation
- Concertation dans les interventions
- Maximisation de l'implication des parents et mise d'outils à leur disposition
- Partage des expertises

RECRUTEMENT

Tous les finissants ayant une déficience intellectuelle légère inscrits aux programmes Insertion sociale et professionnelle des jeunes (ISPJ) et Insertion sociale et préparation au marché du travail (ISPMT) dans les quatre écoles ciblées par l'expérimentation ont été rencontrés par les professeurs. Leur participation était volontaire.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Service assuré par Action main-d'œuvre dans le cadre de la mesure SAE

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Service assuré par Action main-d'œuvre dans le cadre de la mesure SAE

CONDITIONS POUR FAVORISER LA PÉRENNITÉ DE LA DÉMARCHE

- Financement adéquat de notre organisme.
- Orientation gouvernementale qui oblige le réseau scolaire à réaliser un plan de transition école-vie active pour les personnes handicapées (se référer aux travaux réalisés par l'Office des personnes handicapées du Québec).
- Assouplissement des mesures du coffre à outils d'Emploi-Québec.

LES 25 RECOMMANDATIONS DU RAPPORT FINAL

Nous divisons nos 25 recommandations en quatre catégories. La première comprend les recommandations reliées au comité de suivi et au promoteur, la deuxième, celles qui concernent l'expérimentation, la troisième, celles qui ont trait aux pratiques des organisations et la quatrième, celles qui ont rapport à la pérennité de la démarche.

Pour le comité de suivi et le promoteur, nous recommandons :

- que la mobilisation de certains acteurs clés, davantage actifs sur le terrain, ne soit pas requise pour la participation aux comités à caractère principalement institutionnel;
- que les rencontres soient plus espacées ou qu'elles ne requièrent pas la présence de tous les partenaires à la fois ou que ceux-ci soient répartis en sous-comités;
- qu'un comité d'échanges, uniquement composé d'enseignants, soit créé;
- qu'une diffusion plus judicieuse et synthétisée de l'information devant être transmise aux partenaires soit faite.

Par rapport à l'expérimentation du modèle, nous recommandons :

- que le modèle Continuum Plus soit étendu sur une période de 18 mois. L'expérimentation nous a démontré qu'une année scolaire représente un laps de temps trop court pour la réalisation de ses 12 activités. Par conséquent, une période plus longue entraînerait de meilleures conditions pour la réalisation du modèle et bénéficierait d'une manière plus constructive à chacune des parties concernées par son déroulement;
- que des mesures soient mises en place pour l'apprentissage du transport dans le but de favoriser le développement de l'autonomie de l'élève et futur travailleur;
- que la possibilité de construire un portfolio standardisé et conforme aux besoins d'information de tous les réseaux concernés (SSMO, CSSS, CRDI et les écoles) soit évaluée;
- que l'accent sur l'aspect professionnel soit souligné à l'activité no 4 du modèle « Identification du projet de vie socioprofessionnel ». Cette activité a semblé soulever de l'insécurité chez les parents des élèves participant au projet. En ce sens, nous recommandons également que l'aspect social soit réservé à la discrétion des parents seulement;
- qu'une réflexion approfondie sur les valeurs reliées au travail soit menées par l'élève et par sa famille. Cette réflexion pourrait être intégrée aux activités no 5 « Accroissement

des capacités d'autodétermination de l'élève » et no 11 « Maximisation de l'implication des parents » du modèle Continuum Plus;

- que l'ajout d'autres moyens soit effectué à l'activité no 6 du modèle Continuum Plus touchant le développement du réseau social de l'élève. Cette activité avait été très appréciée, car malgré sa pertinence et son importance, le réseau social des élèves demeure toujours difficile à établir. À cet effet, nous recommandons que cette activité soit bonifiée et qu'elle constitue une partie significative de la démarche de transition entre l'école et le travail;
- que soit intégré aux bottins des illustrations et photos des élèves et des intervenants;
- que l'insertion de témoignages de jeunes des années précédentes soit effectuée à l'activité no 8 du modèle « Préparation au marché du travail »;
- que le coffre à outils soit distribué à tous les intervenants terrain, y compris ceux du service de main-d'œuvre spécialisé, et que son utilisation soit empreinte de créativité afin d'optimiser les apprentissages des participants;
- que la concertation et le partenariat entre les écoles et le service de main-d'œuvre spécialisé soient plus intensifs;
- qu'un journal de bord individualisé soit élaboré pour chaque participant;
- que la période estivale soit considérée comme un temps d'arrêt et de repos, et non comme une période propice à l'emploi. Ainsi, nous recommandons que les enseignants, les conseillers en emploi, les élèves et leurs parents planifient une reprise des activités à la fin du mois d'août. Soulignons que la création d'un lien de confiance entre l'élève, ses parents et le conseiller en emploi est une condition de réussite importante;
- que des contacts téléphoniques soient maintenus pendant l'été entre le participant, la famille et le conseiller en emploi.

Par rapport aux pratiques des organisations, nous recommandons :

- que le réseau des CRDI et celui des CSSS (anciennement les CLSC) soient impliqués activement dans la démarche. Ainsi, la tenue de sessions d'information dans les écoles constituerait une implication active de leur part;
- en ce qui concerne le service de main-d'œuvre spécialisé :
 - qu'il préconise une approche particulière et un suivi encore plus serré pour la clientèle visée par la démarche Continuum Plus en vertu de ceux qui sont accordés à sa clientèle dite « régulière »,
 - qu'il offre une formation spécifique aux parents des participants, afin de mieux les accompagner dans la démarche de transition et d'éviter qu'ils ne se fassent des attentes irréalistes quant à l'avenir de leur enfant;
- que les écoles encadrent la réalisation de stages scolaires afin :
 - qu'un arrimage entre l'école, le CRDI et le SSMO soit réalisé en vue de permettre de développer le stage scolaire vers un stage socioprofessionnel en CRDI ou une intégration en emploi encadrée par le SSMO,
 - que les derniers stages réalisés par le jeune permettent d'évaluer de façon juste son degré d'employabilité dans une perspective d'intégration en emploi (productivité, compétitivité, attitudes, habitudes de travail, etc.);
- que les écoles investissent dans la préparation des élèves et des parents à vivre la transition majeure qu'est le passage du statut d'élève-enfant à celui de travailleur-adulte :

- que l'école amorce le plan de transition dès l'âge de 14 ans. Si les ressources sont limitées, nous recommandons alors un mécanisme de trois ans précédant la fin de la scolarisation, la période nécessaire pour réussir une transition harmonieuse vers la vie active. Ce délai favorisera, entre autres, les demandes de services faites aux CRDI par les CLSC et permettra que celles-ci soient effectuées suffisamment tôt pour ainsi éviter que l'élève ne se retrouve inscrit sur une liste d'attente à la fin de son cheminement scolaire,
- que le plan d'intervention intègre le plan de transition et le projet de vie de l'élève au moins trois ans avant la fin de sa scolarisation. Il serait avantageux que le plan d'intervention de l'élève présentant une déficience intellectuelle légère s'inscrive dans une perspective de préparation à la transition entre l'école et le travail;
- que les « élèves à risque » ayant une déficience intellectuelle légère bénéficient de services d'évaluation de leur potentiel intellectuel donnés par la commission scolaire, leur permettant ainsi d'obtenir le statut d'EHDAA. Le cas échéant, ils pourront bénéficier d'une scolarisation jusqu'à l'âge de 21 ans, selon la Loi sur l'instruction publique, et donc être dirigés vers les ressources appropriées;
- que l'on délivre un diplôme reconnaissant les acquis et les compétences du jeune, lequel diplôme aurait une valeur indéniable auprès des employeurs.

Par rapport à la pérennité de la démarche Continuum Plus, nous recommandons :

- que la documentation et les outils soient traduits en anglais;
- que la démarche Continuum Plus soit inscrite dans le Programme de l'école orientante du MEQ. En effet, en 2002, le Ministère présentait la publication *À chacun son rêve – L'approche orientante*. Les grands objectifs de cette approche visent, entre autres, à favoriser une transition harmonieuse à la fin des études secondaires;
- que l'OPHQ invite le promoteur du projet Continuum Plus à siéger au Comité national de la transition école-vie active;
- que le milieu associatif concerné par ce projet soit davantage impliqué dans la sensibilisation et l'accompagnement des parents;
- que la démarche Continuum Plus soit intégrée dans les pratiques des réseaux concernés dans le but d'en assurer la pérennité;
- que des professionnels du réseau scolaire soient dégagés et affectés spécifiquement à la réalisation de la démarche Continuum Plus et, dans le même ordre d'idées, qu'une ressource à temps plein soit assignée au service de main-d'œuvre spécialisé de façon récurrente.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- La situation spécifique de la région de Montréal est un facteur important à considérer concernant cette expérimentation. Ce territoire possède de nombreuses structures où plusieurs acteurs interagissent. Les réunir autour d'un projet sur la transition école-travail a représenté et représente encore une grande tâche. Cependant, les retombées de leur participation peuvent s'avérer majeures.
- Le délai d'une année scolaire était trop court pour la réalisation des 12 activités du modèle.
- On constate que l'enveloppe budgétaire était trop limitée par rapport aux exigences et aux attentes.

- Les orientations du programme de financement de notre projet ont alourdi le processus. Le temps investi dans la production de rapports et dans la réalisation de l'évaluation du projet aurait plutôt dû être consacré aux participants au projet.
- Les changements de personnel au poste d'agente de développement n'ont pas aidé à la bonne marche du projet et ont constitué des obstacles importants à son déroulement.
- Concernant le contexte des conventions collectives de travail des professeurs, le modèle élaboré par le projet tenait compte a priori du fait que ceux-ci n'ont pas de temps de libération pour des activités supplémentaires non incluses dans leur description de tâches. C'est ce qui justifie que nous ayons sollicité l'Alliance des professeures et des professeurs de Montréal et obtenu son appui au projet Continuum Plus.
- Les multiples rencontres ont exigé beaucoup de temps et ont donc retardé la tenue des activités du projet.
- La préparation d'une transition ne doit pas être un fait de dernière minute. Il est souhaitable que l'école prenne en charge la préparation du plan de transition de l'élève à sa vie adulte lui permettant ainsi l'accès aux services offerts une fois sa scolarisation achevée. Par ailleurs, l'école et les divers services ont aussi besoin de temps pour planifier les actions nécessaires.
- Les écoles, ainsi que les élèves et leur famille sous-estiment l'ampleur de la transition entre l'école et la vie active ou sont démunis face à elle.
- Une confusion a perduré tout au long du projet entre le plan de transition et le modèle Continuum Plus. Celui-ci n'est pas un plan de transition, mais plutôt un de ses volets.
- L'objectif de l'expérimentation était très large, de sorte que cela pouvait engendrer des imprécisions.
- Les participants au projet Continuum Plus étaient des élèves à risque ou EHDAA. Toutefois, nous soulignons que ce ne sont pas tous les élèves qui sont évalués afin de déterminer s'ils peuvent fréquenter l'école jusqu'à 21 ans en tant qu'EHDAA, comme le stipule le premier article de la Loi sur l'instruction publique du Québec. Ces trois années de scolarité supplémentaires peuvent pourtant avoir un effet certain sur leur cheminement socioprofessionnel.
- On constate également qu'une ressource pourrait être indiquée au moment d'établir le plan de transition afin d'aider les parents à cheminer dans la détermination du projet de vie de leur enfant.
- On constate que les participants et leur famille avaient des attentes importantes concernant une intégration rapide (voire immédiate) du jeune en emploi.
- La concertation dans les interventions n'a pu être réalisée comme souhaitée. Cela s'explique par un manque de disponibilité des personnes concernées.
- Une déception est ressentie par rapport à l'absence des CLSC.
- Le projet a souffert de la complexité des structures des réseaux de la santé et des services sociaux. Cette complexité a rendu plus difficile la participation des acteurs de ces réseaux au projet Continuum Plus.
- Le processus d'évaluation a constitué un poids pour le promoteur. L'information transmise par la Coopérative de travail Interface, chargée de ce mandat, se traduisait de façon obscure et complexe, et ce, pour l'ensemble des partenaires. Un processus plus rigoureux et une analyse faite au fur et à mesure auraient fourni des renseignements complets permettant de produire une évaluation juste de l'expérimentation et du projet en général.

COMMENTAIRES

MISE EN CONTEXTE

Le nombre restreint de contacts favorisant l'arrimage entre les écoles et le Service spécialisé de main-d'œuvre (SSMO) pour les jeunes finissants ayant une déficience intellectuelle, jumelé au taux d'emploi très faible (27 %) des personnes handicapées âgées de 15 à 24 ans, constituent des éléments qui doivent être pris en compte pour bien comprendre la situation à laquelle ces jeunes et leur famille font face une fois le cheminement scolaire achevé. Cependant, on remarque que les personnes ayant une déficience intellectuelle et servies par le SSMO obtiennent un taux d'emploi d'environ 50 % et de rétention en emploi d'environ 75 %. Le projet Continuum Plus a donc été motivé par le besoin de combler certaines lacunes. De plus, on a noté que les stages s'adressant aux jeunes ayant une déficience intellectuelle dans les milieux scolaires n'étaient pas toujours axés sur les connaissances et les compétences génériques nécessaires à l'intégration en emploi. Un manque de programmes d'orientation et de préparation professionnelle, ainsi que la difficulté pour les jeunes ayant une déficience intellectuelle d'établir des relations sociales ont aussi été constatés.

DÉROULEMENT DU PROJET

Le projet s'est échelonné sur une période de 27 mois et il a comporté quatre étapes :

- Étape A - Janvier à juin 2003 : Élaboration d'un processus d'évaluation, sensibilisation, préparation et mise en place de la structure de l'expérimentation.
- Étape B - Juin 2003 à août 2004 : Expérimentation.
- Étape C - Septembre à décembre 2004 : Bilan et évaluation de la démarche et recommandations.
- Étape D - Janvier à mars 2005 : Pérennité de la démarche Continuum Plus

L'expérimentation du projet a connu un bon déroulement et de bons résultats. Les commissions scolaires et les écoles qui y ont participé ainsi que l'ensemble des membres du comité de partenaires désirent continuer à contribuer au projet advenant sa poursuite, et également, l'étendre à d'autres écoles. La démarche proposée par le projet Continuum Plus vient combler de réels besoins. Voilà pourquoi elle s'inscrit d'une façon tout à fait naturelle dans les pratiques des structures concernées.

PERSPECTIVES

L'étape D n'a pas été complétée étant donné que le financement pour une période de trois mois était insuffisant. Les objectifs de cette étape sont multiples, mais ils visent tous à favoriser l'intégration et le maintien en emploi de la clientèle du projet Continuum Plus, ainsi qu'à intégrer dans les pratiques des milieux concernés des mécanismes facilitant la transition de ces personnes vers le marché du travail.

Avec cette quatrième étape, nous voulons également étendre la démarche Continuum Plus aux différentes écoles du territoire montréalais. De plus, cette démarche serait transférable aux autres clientèles de personnes handicapées ainsi qu'aux autres régions du Québec.

Plus spécifiquement, les objectifs poursuivis par l'étape D s'illustrent ainsi :

- promouvoir la démarche Continuum Plus et la généraliser;
- sensibiliser et responsabiliser les instances touchées par la démarche;
- impliquer les écoles qui n'ont pas participé à l'expérimentation du projet de la démarche Continuum Plus;
- intégrer Continuum Plus dans la démarche provinciale de transition école/vie active;

- démontrer l'importance que la structure du promoteur, soit Action main-d'œuvre, comporte un poste permanent pour la coordination du projet Continuum Plus. Un budget annuel de 50 000 \$ serait nécessaire;
- créer une ouverture plus grande envers la clientèle du projet Continuum Plus dans les différents réseaux concernés par sa démarche.

CONCLUSION

Le projet Continuum Plus a mobilisé plusieurs acteurs. Certains se sont impliqués dans la concertation et le partenariat, d'autres, dans l'expérimentation de ce modèle. La participation de chacun a été indispensable et enrichissante.

Pour assurer les suites de la démarche Continuum Plus, l'arrimage avec les politiques et programmes jugés pertinents pour son bon exercice constitue l'élément clé. Des efforts soutenant sa pérennité ont été déployés durant tout le projet, surtout dans sa dernière étape. L'ampleur de cet exercice de pérennisation appelle à une étape subséquente qui y sera consacrée. Les réseaux touchés par la démarche sont larges et complexes. Il devient donc essentiel de maintenir la concertation et le partenariat déjà engagés et même de les élargir. Toutes ces énergies ne doivent pas avoir été investies en vain.

Enfin, nous pouvons conclure ces 27 mois de projet sur une note positive : la mobilisation de tous les acteurs démontre l'ouverture à l'intégration d'une telle démarche dans nos structures collectives. La reconnaissance et l'acceptation sociales des personnes ayant une déficience intellectuelle ne doivent pas seulement se traduire de manière symbolique. L'arrêt de la stigmatisation doit se refléter dans des politiques visant à favoriser des actions concrètes pour l'intégration socioprofessionnelle pleine et entière des personnes ayant une déficience intellectuelle.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM :

La démarche Continuum Plus a été menée sous l'égide d'Action main-d'œuvre, de 2003 à 2005. Elle visait à planifier et à harmoniser les interventions des différents partenaires (école, centre de réadaptation, service de main-d'œuvre spécialisé) afin de faciliter la transition école-travail de jeunes ayant une déficience intellectuelle légère inscrits aux programmes Insertion sociale et professionnelle des jeunes (ISPG) et Insertion sociale et préparation au marché du travail (ISPMT) offerts dans les écoles secondaires traditionnelles. Ainsi, le projet visait à optimiser leurs chances d'accéder au marché du travail après leur scolarisation.

Cette expérimentation a touché 23 jeunes provenant de quatre commissions scolaires de Montréal. De ce nombre, 10 sont toujours en emploi et trois sont en recherche active d'emploi. Ainsi, la clientèle ciblée par ce projet a obtenu un taux d'emploi d'environ 50 % et un taux de rétention en emploi de 75 %, alors que, selon les statistiques du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), seulement 27 % des personnes handicapées âgées de 15 à 24 ans occupent un emploi après avoir quitté l'école secondaire.

Pour les besoins de cette expérimentation, un coffre à outils complet, s'adressant aux enseignants et aux autres intervenants, a été élaboré.

Le comité mixte régional a estimé que ce modèle d'intervention méritait d'être diffusé plus largement. Il recommande qu'un financement soit alloué pour évaluer la pertinence de l'étendre à d'autres clientèles éloignées du marché du travail, en vue d'optimiser leurs possibilités d'intégrer un emploi, dans une perspective d'approche intersectorielle.

– Fiche 38 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Montréal

NOM DE L'ORGANISME

Action Main-d'œuvre inc.

Projet à l'emploi!

3320, boulevard Rosemont

Montréal (Québec) H1X 1K3

Téléphone : 514 721-4941

MESURE

- Mesure Services d'aide à l'emploi (SAE), Emploi-Québec
- Connexion compétences (CC), Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC)
- Programme de subventions à l'expérimentation, Office des personnes handicapées du Québec (recherche)
- Fonds Jeunesse Québec (élaboration du modèle)
- Contrat d'intégration au travail (CIT), Emploi-Québec
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH), Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC)

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes présentant des troubles envahissants du développement sans déficience intellectuelle (TED-SDI). Ces troubles regroupent les diagnostics de syndrome d'Asperger, autisme de haut niveau de fonctionnement, autisme non spécifié.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Trente personnes, âgées de moins de 30 ans, prestataires de l'assistance-emploi

COÛTS

Les coûts que nous présentons excluent ceux qui sont associés à la mise en place du projet depuis 2004, à la recherche évaluative menée par l'Université du Québec à Montréal (UQAM), ainsi qu'aux frais de subsistance versés aux participants par RHDSC et à l'utilisation du CIT et du FIPH.

Ainsi, pour la période couvrant les 20 mois d'expérimentation (soit du 25 avril 2005 au 29 décembre 2006) le coût par client, sur une base annuelle, s'établit comme suit :

- 180 939 \$ (RHDSC-CC) + 157 655 \$ (EQ-SAE) = 338 594 \$ pour 20 mois = 16 930 \$ par mois
- 16 930 \$ x 12 mois = 203 156 \$ pour 30 participants = 6 772 \$ par participant, sur une base annuelle

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Parmi les particularités des personnes ayant des troubles envahissants du développement, il faut énumérer les caractéristiques suivantes.

Difficultés de communication

- Difficultés dans la compréhension de notions abstraites malgré un vocabulaire étendu.
- Difficultés dans la compréhension de jeux de mots.
- Difficultés dans l'expression de leurs émotions ou expression inappropriée.
- Répétition d'un mot ou d'une phrase de manière stéréotypée (écholalie).
- Nette tendance à s'entretenir abondamment de leurs sujets favoris (fixation).
- Interprétation de consignes au pied de la lettre.

Difficultés de socialisation

- Malaise en groupe.
- Difficultés à percevoir intuitivement les besoins et les émotions des autres et, de ce fait, difficulté à capter les ambiances.
- Intérêt marqué pour un ou deux sujets spécialisés sans se préoccuper du fait que cela intéresse ou non leur interlocuteur.
- Difficultés à percevoir les règles informelles de la vie sociale et les nuances; ces personnes peuvent donc avoir besoin qu'on les leur explique en détail et de façon précise.
- Naïveté sociale les conduisant souvent à devenir les souffre-douleur à l'école et en milieu de travail.

Atteintes neurosensorielles

- Hyper ou hyposensibilité de certains sens (vue, ouïe, toucher, goût, odorat).
- Gestes souvent maladroits.
- Postures particulières.
- Expression du visage souvent figée et peu vivante.
- Difficultés à regarder l'interlocuteur dans les yeux.
- Tics moteurs.
- Difficultés possibles à reconnaître les visages (prosopagnosie).
- Difficultés à lire l'expression affective des visages.
- Difficultés à gérer les perceptions, ce qui rend le monde qui les entoure tout à fait imprévisible, voire effrayant.

Cependant, il est important ici de noter que ces personnes, sur le plan cognitif, ont un fonctionnement intellectuel se situant dans la moyenne ou même dans la tranche supérieure de la population, une capacité mnésique (mémoire) excellente ainsi que la capacité de développer des passions et des talents remarquables, tous des atouts pour le marché de l'emploi.

Actuellement, ces personnes ne reçoivent absolument aucun service. Elles sont plutôt parachutées dans les réseaux de la déficience intellectuelle ou de la santé mentale, et se retrouvent toujours dans une zone grise...

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Les principaux objectifs de cette expérimentation sont les suivants.

- Intégrer en emploi la clientèle ciblée et l'y maintenir.
- Favoriser l'autonomie de la clientèle ciblée.
- Valider le modèle et les outils d'intervention auprès de cette clientèle.
- Assurer la pérennité des services après la fin de l'expérimentation, en décembre 2006.
- Généraliser ce modèle dans les autres régions du Québec.
- Promouvoir le potentiel de la clientèle, notamment auprès d'employeurs éventuels.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

- Description de l'intervention
- Liens avec le profil de difficultés
- En quoi l'intervention constitue une réponse adaptée au profil de difficultés
- Définition des aspects qui ont le plus d'effets positifs
- Définition des aspects qui présentent le plus de difficultés

LE MODÈLE D'INTERVENTION ÉLABORÉ

Cette expérimentation touche au total 30 participants ayant des troubles envahissants du développement sans déficience intellectuelle.

Le processus d'intégration de ces personnes est le suivant :

- deux semaines d'évaluation;
- 14 semaines de formation personnalisée en développement des habiletés sociales et en recherche d'emploi;
- une fois intégrées en emploi, ces personnes bénéficient d'une formation soutenue et d'un soutien hebdomadaire, et ce, tout au long de la durée du projet.

Durant les huit premières semaines du processus, les participants sont obligatoirement présents, à raison de 30 heures par semaine. Pendant les huit semaines suivantes, ils le sont pendant un minimum de 15 heures par semaine et d'un maximum de 30 heures par semaine, et ce, en fonction des besoins individuels de chacun et des activités liées à leur recherche d'emploi. Ils reçoivent une allocation (répartie sur une base hebdomadaire) de DRHSC correspondant au total du montant mensuel de l'assistance-emploi.

Pendant les huit premières semaines de formation, les participants sont d'abord évalués (durée de une à deux semaines), puis suivent un apprentissage en développement des habiletés sociales liées au marché de l'emploi. De plus, en fonction de leurs intérêts et de leurs compétences, ils entreprennent un processus d'orientation ou de validation de leur choix professionnel. Enfin, les participants sont initiés aux différentes techniques de recherche d'emploi.

Ainsi, durant ces huit semaines de formation, nous abordons des grands thèmes, par exemple :

- gestion du stress
- connaissance de soi
- connaissance du marché du travail
- contraintes reliées à la recherche d'emploi
- droits et obligations des employeurs et des employés
- hygiène au travail
- ponctualité et assiduité
- relations sociales en entreprise
- relations hiérarchiques
- rédaction d'un curriculum vitæ, de lettres de présentation et de remerciements;
- appels téléphoniques
- entrevues
- et bien d'autres encore.

Tout au long du processus, nous élaborons des outils d'intégration, que ce soit des portfolios, des scénarios sociaux, des horaires de travail, ou des listes de contrôle. Nous tenons compte des spécificités de chaque personne et tentons de créer pour chacun, des outils

individualisés afin de les aider dans leur processus de formation, mais aussi dans leur intégration en emploi.

Ainsi, durant les huit premières semaines de formation, les participants sont encadrés par deux conseillers en emploi. Cette formation se déroule aussi bien en groupe (trois à quatre personnes), qu'en mode individuel. Les conseillers en emploi sont donc responsables d'un certain nombre de participants et agissent comme personnes-ressources auprès d'eux. Ils rencontrent individuellement les participants dont ils ont la responsabilité afin de proposer un parcours personnalisé à chacun. De plus, lorsqu'un participant éprouve une difficulté particulière, un conseiller en emploi l'encadre individuellement afin de trouver des solutions (par exemple, travailler une habileté sociale particulière).

Durant les huit autres semaines de formation dédiées spécifiquement à la recherche d'emploi, le participant est pris en charge individuellement par son conseiller en emploi. Cet accompagnement est adapté à son profil à son degré d'autonomie. Il est important de noter qu'à la fin de ces huit semaines de recherche d'emploi active, si le participant n'a pas trouvé de travail, il poursuit sa participation au projet. Le seul changement est qu'il ne peut plus recevoir l'allocation de participation versée par le projet, mais peut, s'il y est admissible, recevoir des prestations de l'assistance-emploi.

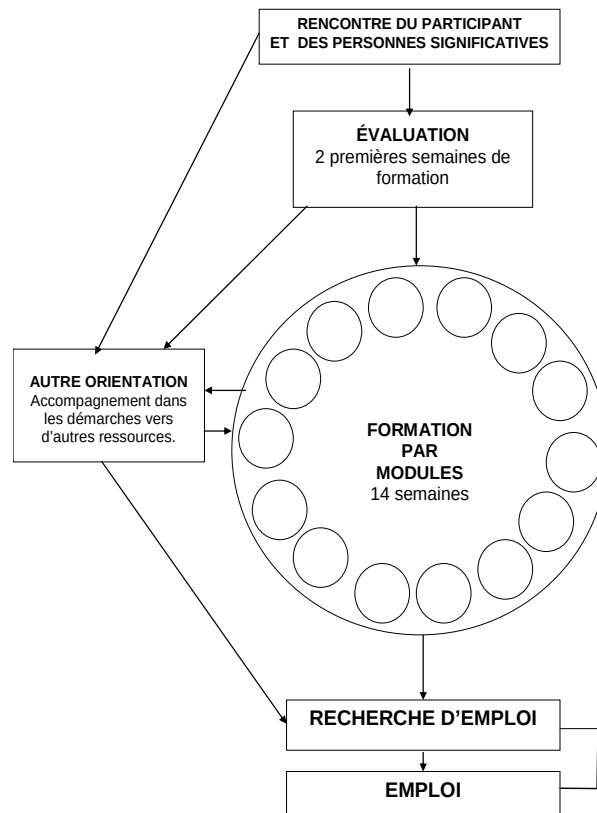
Une fois que le participant a trouvé un travail et que le conseiller en emploi a négocié son entrée en fonction avec l'employeur (possibilité d'avoir recours à des mesures d'aide financière pour l'employeur), l'agent d'intégration prend le participant en charge. Sa tâche est alors d'assurer son intégration en emploi, que ce soit par une formation intensive pendant les premières semaines, par la création d'outils individualisés (horaire de travail, listes de contrôle, scénarios sociaux), ou encore par l'adaptation physique des lieux. L'agent d'intégration effectue par la suite un suivi hebdomadaire (une à cinq fois par semaine en fonction des besoins) de chaque participant. Il retire progressivement son soutien jusqu'à ne faire qu'une visite par semaine dans l'entreprise.

Il est important de noter que l'équipe est en constante concertation afin d'assurer une bonne transmission de l'information et ainsi participer au développement d'une expertise appropriée.

L'ENCADREMENT DE LA DÉMARCHE

- Un comité consultatif regroupant des intervenants des milieux scolaires, de la réadaptation, de la défense des droits, mais aussi des parents et des personnes bénéficiaires de services.

SCHÉMA DU MODÈLE D'INTERVENTION



- Un comité de recherche évaluative regroupant des chercheurs, des représentants gouvernementaux et les promoteurs du projet.
- Un comité de financement regroupant les différents bailleurs de fonds engagés dans la démarche.

LES OUTILS ÉLABORÉS

En raison du manque d'expertise relative à cette clientèle, nous avons dû élaborer la majorité des outils d'intervention. Ainsi, les outils créés sont les suivants :

- Huit semaines d'ateliers d'habiletés sociales et de connaissance du marché du travail;
- Huit semaines d'ateliers de recherche d'emploi;
- Trois types de portfolios afin d'inventorier, de classer et de faire concorder les apprentissages et les compétences des participants;
- Des outils d'intégration en emploi adaptés à chaque participant, en fonction de leur spécificité (en termes de relations interpersonnelles, de communication et de comportement).

LE PORTFOLIO

Objectifs du portfolio

- Servir de lien entre les différentes étapes de l'intégration en emploi.
- Répondre aux besoins particuliers des parties impliquées dans l'intégration en emploi.
- Favoriser l'autonomie des participants dans l'intégration et la mise en œuvre de leurs habiletés sociales.
- Fournir les outils d'évaluation du cheminement de chaque participant.

Nous élaborons alors trois portfolios.

- *Portfolio général* : détermine, inventorie et organise les compétences et les apprentissages du participant.
- *Portfolio de présentation* : présente et organise les apprentissages du participant en rapport avec un emploi déterminé. Il sert aussi de curriculum vitae visuel.
- *Portfolio d'intégration* : regroupe des renseignements concernant les troubles envahissants du développement sans déficience intellectuelle, présente les spécificités et les outils adaptés au participant en fonction du poste occupé dans l'entreprise. Il indique aussi à l'employeur tous les services d'intégration en emploi offerts par le projet. Enfin, il regroupe tous les renseignements reliés au poste de travail (horaires, plan, description des tâches, guide de l'employé, etc.).

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Une recherche évaluative financée par l'Office des personnes handicapées du Québec et menée par l'UQAM, notamment par le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) et par l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ES), est en cours afin d'évaluer le projet. Les premières données seront disponibles en février 2007 et les données finales, en juin 2007.

Mentionnons toutefois qu'un des objectifs visés est l'intégration et le maintien en emploi de 80 % des participants.

CONDITIONS GAGNANTES

Les conditions gagnantes de ce projet résident dans plusieurs points, à savoir :

- l'approche alliant le groupe et l'individu, permet d'offrir des services très personnalisés;
- la formation de 16 semaines en habiletés sociales reliées à l'emploi;

- l'utilisation du portfolio personnalisé comme outil privilégié de connaissance de soi et d'intégration;
- l'intervention d'un agent d'intégration qui forme le participant durant les premières semaines en emploi, selon l'intensité définie par son degré d'autonomie;
- le suivi hebdomadaire des participants en emploi;
- l'échange d'expertise entre les différents partenaires permettant de bonifier le modèle d'intervention.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

PAR RAPPORT AU FINANCEMENT

Le fait d'avoir recours à plusieurs programmes et mesures provenant de différents ministères a entraîné des contraintes dans la mise en œuvre du projet. Le manque de flexibilité de certains programmes a constitué des obstacles, notamment dans le choix des participants ou encore, dans la réalisation des activités.

De plus, le fait d'avoir à faire appel à plusieurs programmes et mesures de financement a entraîné une lourdeur dans la gestion de ce projet (par exemple, la rédaction de rapports pour chaque bailleur de fonds, comportant des critères différents).

PAR RAPPORT À LA CLIENTÈLE

En raison de l'hétérogénéité de la clientèle, nous nous sommes heurtés à différents problèmes, tels que des troubles de comportement, le manque de motivation ou encore, des maladies comorbides. Nous avons dû chaque fois réviser notre approche et élaborer des outils individuels et collectifs spécifiques. Ces différents diagnostics associés ont été sources de discussion dans l'équipe et dans les comités d'encadrement, car ils nous ont poussés à mieux préciser et définir la mission de ce projet.

Une autre difficulté rencontrée est reliée au rythme de vie des participants (insomnies, routines établies, par exemple). En effet, nous savons, et cela n'est pas propre aux personnes ayant un trouble envahissant du développement, qu'en étant à l'extérieur du marché du travail, un rythme de vie différent s'impose (horaires plus ou moins fixes, lever et coucher à des heures variables, par exemple). Dans le cas de personnes présentant une forme d'autisme de haut niveau de fonctionnement, ce paramètre peut devenir problématique. Ainsi, nous avons constaté que, lors des premières semaines de formation, nous devons habituer les participants à suivre un horaire proche de celui qu'exige le marché du travail. Cela suppose, outre les horaires de coucher et de lever, de se prendre en charge concernant l'hygiène, la ponctualité et la disponibilité durant les périodes de formation (par exemple, ne pas dormir durant la formation, être propre, assidu et ponctuel, malgré des temps de transport plus ou moins longs).

De plus, les attentes des familles et de certains des participants allaient au-delà de l'employabilité. Bien que nous étions conscients de ces attentes au début du projet, nous ne pensions pas qu'elles seraient aussi importantes. Nous nous sommes vite rendu compte que nous ne pouvions pas répondre à chaque demande. Cela remettait en cause la mission du projet et venait souligner le manque de services flagrant pour cette clientèle au regard de tous les besoins qui ne pouvaient être comblés. Cela a obligé les intervenants du projet à outrepasser leurs fonctions et à offrir des services normalement dévolus aux centres de réadaptation, au milieu scolaire ou médical (hôpitaux, CLSC, ou professionnels du secteur privé). Les intervenants ont donc tenté de pallier ces manquements, parfois avec « les

moyens du bord », afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle et ainsi essayer de ne pas nuire à son intégration en emploi.

En outre, beaucoup de parents ont semblé « oublier », et là encore nous pouvons le comprendre en raison du manque flagrant de services, que ce projet est une *expérimentation*, avec tout ce que cela comporte d'essais, d'erreurs et de rajustements. Ils étaient plutôt en attente d'un service « clés en main », avec des exigences élevées.

PAR RAPPORT AUX DIFFÉRENTS PARTENAIRES

Dans un autre ordre d'idées, mais faisant partie des « irritants majeurs » du projet, on doit mentionner la difficulté d'établir des partenariats avec les acteurs dans le dossier de la prise en charge des personnes présentant un TED-SDI et particulièrement avec les centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI). Comme chacun le sait, depuis quelques années, les CRDI ont la mission de servir cette clientèle. Cependant, sans préjuger de leur « bon vouloir », la gestion des dossiers et l'accessibilité à leurs services impliquent de longues listes d'attente. Toutefois, dans le cadre du projet, et par le fait même de leur présence, les participants ont eu à différents moments besoin de services spécialisés que nous ne pouvions pas leur fournir. Ces besoins ont parfois remis en cause la réussite de leur intégration en emploi, mais nous n'avons pu, en raison des difficultés évoquées ci-dessus, avoir le soutien des CRDI. Cette lourdeur administrative (et encore une fois, sans remettre en cause la collaboration des intervenants de ces organismes) a constitué un frein sérieux à notre action.

COMMENTAIRES

Une certaine harmonisation des critères des différents programmes de financement, ainsi qu'une plus grande flexibilité seraient les bienvenues. Effectivement, tout le temps que la direction et la coordination doivent consacrer à la rédaction de rapports ne peut pas être alloué à des tâches de développement et de bonification du projet.

Rappelons ici qu'à la fin de l'expérimentation, en décembre 2006, nous souhaitons assurer la pérennité des services élaborés pour cette clientèle, lesquels sont actuellement inexistantes au Québec, et généraliser le modèle créé dans d'autres régions.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

L'expérimentation en cours s'adresse à une clientèle de personnes présentant des troubles envahissants du développement sans déficience intellectuelle (personnes autistes).

Tel que précisé dans la deuxième partie du document, des équipes de chercheurs de l'UQAM procèdent actuellement à l'évaluation du projet. Les données recueillies seront disponibles en juin 2007.

Dans l'attente des résultats de l'évaluation en cours, ce modèle d'intervention est soumis à titre d'information seulement aux autorités d'Emploi-Québec. Suivant les résultats obtenus, cette approche pourrait éventuellement faire l'objet d'une diffusion plus large dans le réseau d'Emploi-Québec.

– Fiche 39 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Capitale-Nationale

NOM DE L'ORGANISME

ÉquiTravail

275, rue de l'Église, bureau 205B

Québec (Québec) G1K 6G7

Téléphone : 418 529-5557

MESURE

Fonds de lutte contre la pauvreté, CAMO-PH et CIT par la suite

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes qui éprouvent de la difficulté à intégrer le marché du travail en raison d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble d'apprentissage

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Six

COÛTS

196 189,23 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Difficultés d'apprentissage : lecture, écriture et calcul. Difficulté à communiquer et à socialiser. Manque de confiance en soi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le projet Peluche II vise trois objectifs :

- développer les compétences des candidats ciblés en vue de les préparer à intégrer un emploi dans des centres de la petite enfance (CPE);
- augmenter les compétences des travailleurs responsables du personnel ayant une déficience intellectuelle;
- mettre en place des moyens pour assurer la pérennité des postes créés.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

- Formation de groupe axée sur le développement des habiletés nécessaires pour intégrer un emploi en garderie.
- Formation en milieu de travail sur la méthode de désinfection de jouets.
- Formation du personnel (les marraines) des CPE.
- Suivant l'intégration en emploi, encadrement et suivi étroit en milieu de travail et en groupe d'entraide aux deux semaines pour les préposées à la désinfection de jouets.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Résultats de Peluche I après un an : 14 préposées à la désinfection de jouets sur 16 étaient toujours en emploi et les CPE en étaient très satisfaits.

Présentement, nous éprouvons des difficultés en raison des compressions budgétaires dans les CPE. Plusieurs préposées ont perdu leur emploi et d'autres sont menacées de le perdre.

CONDITIONS GAGNANTES

- Durée : 18 mois et, par la suite, suivi de la part d'un conseiller en emploi et demande de CIT si nécessaire.
- Approche personnalisée adaptée à la capacité de chacun.
- Partenaires impliqués : les CPE, le CAMO et le Fonds de lutte contre la pauvreté.
- Activités de formation et de suivi continues.
- Suivi et accompagnement postparticipation par Équitravail.
- Activités de maintien en emploi : groupe d'entraide.
- Planification et organisation : embauche d'un agent de développement et d'un formateur, en plus de l'implication des conseillers en emploi.

COMMENTAIRES

Un tel projet demande beaucoup de temps et d'argent. Malheureusement, le gouvernement actuel instaure des politiques qui mettent en péril la pérennité des emplois.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Lors de leur rencontre du 13 décembre 2005, les membres du Forum de la région de la Capitale-Nationale ont décidé de retenir toutes les suggestions reçues des organismes et des CLE de la région.

Les suggestions reçues présentent principalement des activités d'accompagnement plus personnalisé et d'accompagnement psychosocial. Les membres estiment qu'il s'agit de suggestions valables pour la clientèle visée.

– Fiche 40 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Bas-Saint-Laurent

NOM DE L'ORGANISME

Service alternatif d'intégration au travail de la personne handicapée (SAITPH)

Projet FAIT

7, 5^e Rue Est

Rimouski (Québec) G5L 2H2

Téléphone : 418 723-3923

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes vivant avec une limitation fonctionnelle (déficience intellectuelle légère, psychique, sensorielle et physique)

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Neuf

COÛTS

52 675 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle du service Formation alternative d'intégration au travail (FAIT) présente des limitations fonctionnelles d'ordre physique ou psychique. Quand on parle de limitations physiques, il peut s'agir d'un handicap congénital (malformations, déficience légère, atteinte de la vue, surdité, etc.) ou de limitations survenues à la suite d'une maladie ou d'un accident quel qu'il soit (accident cardiovasculaire, accident du travail, de la route ou autre). Pour leur part, les limitations psychiques sont les pendants de problèmes reliés à la santé mentale (anxiété, impulsivité, agressivité, troubles de la personnalité et du comportement, troubles de l'humeur, etc.). Bien que ces deux types de limitations soient très différentes de par leurs composantes et des inconvénients qui en découlent, il demeure que certaines caractéristiques ou spécificités peuvent être présentes dans les deux cas, indépendamment de la limitation proprement dite. En voici quelques exemples :

- perte d'estime de soi et de confiance en la vie;
- impression de perte de pouvoir sur la vie professionnelle;
- méconnaissance de son potentiel (habiletés, compétences, forces personnelles, etc.);
- difficulté d'acceptation de ses limitations;
- méconnaissance de la réalité du marché du travail;
- problèmes d'attitude et de comportements relationnels;
- difficulté avec l'autorité;
- mode de communication interpersonnelle inadéquat;
- isolement;

- difficulté à transposer ses compétences dans l'exercice d'une nouvelle profession;
- perte d'espoir en l'avenir;
- difficulté à gérer le stress au quotidien;
- difficulté à définir un projet de vie;
- besoin d'exploration de champs professionnels;
- problèmes psychosociaux divers (isolement, pauvreté culturelle et financière, toxicomanie, idées suicidaires, problèmes de violence, etc.).

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

L'OBJECTIF GÉNÉRAL

Favoriser l'insertion et l'intégration au travail de prestataires de courte et de longue durée vivant avec une limitation fonctionnelle en leur permettant d'acquérir et de développer des compétences personnelles et professionnelles.

LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Permettre aux participants :

- d'avoir une meilleure connaissance d'eux-mêmes;
- de déterminer leurs forces, leurs faiblesses et leurs limites;
- de déterminer leurs valeurs, leurs intérêts et leurs aptitudes;
- de rehausser leur estime d'eux-mêmes et leur confiance en eux;
- de développer leurs habiletés relationnelles;
- de développer leurs compétences génériques;
- de définir un projet de vie, de le mesurer à la réalité et d'établir un plan d'action pour sa réalisation;
- de définir des choix professionnels;
- d'apprendre les différentes méthodes de recherche d'emploi;
- d'expérimenter en classe des tâches reliées au domaine professionnel choisi (laboratoires d'habiletés);
- de mieux gérer le stress;
- de valider un ou des choix professionnels au moyen d'un stage;
- de consolider leurs acquis au moyen de ce stage;
- de développer des savoirs, un savoir-faire et un savoir-être qui faciliteront leur intégration socioprofessionnelle.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Au fil des 21 dernières années, le Service alternatif d'intégration au travail de la personne handicapée de Rimouski inc. a élaboré un modèle d'intervention qui s'appuie sur la théorie du changement conçue par Prochaska et DiClemente, dans *Changing for Good, The Revolutionary Program*, soit le développement de la motivation du changement. Utilisée en toxicomanie ainsi qu'en employabilité (Congrès 2001 des Carrefours jeunesse-emploi du Québec), cette théorie décrit un processus de changement en cinq étapes.

Aussi, depuis les quatre dernières années, l'équipe du SAITPH et de VÉGA groupe-conseil s'est doté d'un outil fort intéressant pour la mesure et le développement de compétences transférables d'un domaine d'emploi à un autre. Il s'agit du concept des compétences génériques élaboré par le psychologue chercheur Claude Rousseau. Ces compétences

s'énoncent en termes de savoir-être, de comportements et de capacités intégrées à la personnalité de l'individu.

Sollicitée à travailler son employabilité et ainsi à passer du statut de prestataire de l'assistance emploi à celui de salarié, la clientèle du SAITPH est donc appelée à vivre un processus de changement, d'où l'importance d'appuyer notre modèle d'intervention sur une théorie du changement. Aussi, qui dit amélioration de l'employabilité dit développement de comportements et d'attitudes favorables à l'emploi, des éléments directement reliés au développement des compétences génériques de Rousseau. C'est au fil de l'expérimentation directe de ces deux modèles d'intervention, tant dans nos groupes en formation (programme FAIT) qu'en individuel (par le service CIBL'E) que nous en sommes venus à constater la complémentarité et l'interdépendance de chacun des modèles de notre approche. Ainsi, nous pouvons influencer le développement des compétences génériques en respectant les différentes étapes de changement franchies par chacun des participants selon son propre rythme. Nous avons mis au monde (par la recherche-action) notre propre approche d'intervention en intégration socioprofessionnelle (voir le tableau du modèle de l'approche en annexe).

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS ET RÉPONSE ADAPTÉE

Afin de répondre, illustrons concrètement comment se fait l'application du modèle en fonction des différents volets du programme FAIT.

Voici les cinq stades de la théorie de Prochaska et DiClemente, amalgamée aux compétences génériques de Rousseau, ainsi que l'explication de chacun.

STADE I : PRÉCONTEMPLATION

(CONFIANCE DANS LES AUTRES ET PERCEPTION DE SOI)

Volet « développement personnel et social » (semaines 1, 2 et 3)

Volet « communication » (semaines 4, 5 et 6)

À ce premier stade, les propositions de changement proviennent de l'extérieur et non de la personne elle-même. Celle-ci est plus ou moins consciente du problème et n'entreprend aucune action pour modifier une situation ou un comportement. Ayant tendance à être sur la défensive, elle accuse son entourage et l'extérieur des conséquences de sa situation ou de son problème. La personne est peu motivée à changer et elle ne s'investit donc pas encore dans son processus de changement.

C'est au stade de la précontemplation que nous devons faire des efforts, comme intervenants, à bâtir la cohésion du groupe en tentant de développer la confiance dans les autres chez les participants. Durant les premiers jours du programme, nous axons nos ateliers sur des activités prise de contact entre les membres du groupe et la formatrice. Tout en respectant le rythme de la capacité de faire confiance de chaque individu, chacun des participants est appelé à se dévoiler aux autres au cours d'une panoplie d'activités interactives, ludiques et créatives, toutes aussi originales et variées les unes que les autres. Que ce soit en duo, en trio ou en grand groupe, chacun est appelé à s'ouvrir aux autres en révélant ce qu'il veut bien de sa personnalité ou de son vécu. Différents moyens sont utilisés à cette fin : le dessin, les photos-langage, les jeux de présentation, les allégories, les cartes de révélation et les questionnaires, pour ne nommer que ceux-là. En même temps que la confiance dans les autres se forge, un groupe est en train de se former. Des liens de confiance s'établissent, les intérêts communs et les rapports interpersonnels se tissent. On passe du mode individuel à

celui d'équipe. On brise le cycle de l'isolement. On n'est plus seul, on a maintenant un groupe d'appartenance où l'on retrouve des gens qui vivent des préoccupations semblables aux nôtres.

C'est aussi à ce moment que nous mettons l'accent sur l'acuité de la perception de soi de l'individu. Celui-ci aura à se définir selon l'observation de ses propres comportements et de celles des personnes de son environnement envers lui. En d'autres mots, l'individu est invité à poser un regard détaché sur lui-même. « Comment se regarder marcher dans la rue quand on est installé dans son salon? »

À l'intérieur du volet « Développement personnel et social », plusieurs ateliers sont consacrés à la connaissance de soi et à l'estime de soi. Pour bon nombre d'individus, ces aspects représentent des zones vierges et méconnues. Plusieurs n'ont jamais eu à se définir eux-mêmes en passant par les questionnements inhérents à cette connaissance de soi. Leur image d'eux-mêmes se trouve très souvent altérée par un vécu difficile, un sentiment d'échec récurrent, une difficulté à vivre avec leurs limitations physiques ou psychiques et l'impression de ne plus avoir de pouvoir sur leur vie. Certains en sont même rendus, par la force des choses, à se déresponsabiliser totalement. On peut entendre des phrases comme les suivantes : « C'est la faute de la vie si... » « C'est à cause de l'accident si... » « Je ne peux pas faire autrement, c'est ma maladie qui... », etc. L'estime de soi est à reconstruire et l'on doit se réapproprier sa part de pouvoir personnel sur sa vie.

À partir de la deuxième semaine, les ateliers sont axés sur la prise de conscience individuelle. Les participants sont invités à mieux se connaître et à découvrir la richesse de leur unicité. L'équipe d'animation leur propose les moyens suivants à cet effet : test des compétences génériques, tests d'aptitudes et d'intérêts, les deux hémisphères du cerveau, la pyramide des besoins selon Maslow, techniques d'impact, notions et pratiques de l'estime de soi, initiation à la relaxation, films et discussions réflexives, témoignages d'ex-participants, présentation du modèle du changement, ateliers thématiques, tenue d'un journal de bord, etc. L'individu est appelé à reconnaître, à nommer et à intégrer certains éléments de sa personnalité, comme ses besoins, ses valeurs personnelles et professionnelles, ses goûts, ses intérêts, ses limites et surtout, ses forces et ses compétences. Ainsi, on intervient directement sur la compétence générique de la perception de soi.

Le volet « Communication » (trois semaines) consolide les compétences de la perception de soi et de la confiance dans les autres. Le participant est en mesure d'évaluer l'importance d'une saine communication dans ses rapports aux autres. Plusieurs aspects sont abordés : communication verbale et non verbale, les différents styles d'affirmation, le monde des émotions et son expression, la communication non violente, les modèles de gestion de conflits, les styles de résolution de problèmes, l'écoute active, etc.

STADE II : CONTEMPLATION (DÉTERMINATION)

Volet « projet de vie » (semaines 7 et 8)

Volet « méthodes dynamiques de recherche d'emploi »

Maintenant rendue au deuxième stade, la personne pense sérieusement à apporter des changements dans sa vie. Étant plus réceptive à l'information, elle évalue les avantages et les désavantages du changement et prend conscience de l'énergie qu'il lui faudra pour passer de sa situation actuelle à celle qu'elle souhaite. La durée de cette étape est donc variable, en ce sens que la personne peut rester longtemps à contempler le changement sans pour autant passer à l'action. L'écart entre sa situation actuelle et la situation souhaitée doit donc

être pris en considération et peut ainsi être divisé en plusieurs petites actions pouvant faciliter le passage à l'acte plutôt que de rester centré sur l'objectif qui peut paraître difficile à atteindre. Le stade de la contemplation est propice à l'emmagasinage de la volonté d'agir. C'est à ce moment que peut se développer la compétence générique de la détermination. Tant que le réservoir de la motivation ou de la détermination ne sera pas suffisamment rempli, l'individu restera stationnaire, observant de loin le changement à entreprendre.

Afin de stimuler le participant à entreprendre le changement avec un grand « C », celui de reprendre le pouvoir sur sa situation personnelle et professionnelle pour ensuite passer à l'action, il est important de travailler sur la composante de sa motivation. La grande question est de savoir ce qui peut être un facteur de motivation chez cet individu en particulier. Nous émettons l'hypothèse (Maslow l'a fait avant nous) qu'à compter du moment où l'individu est en contact avec ses besoins profonds non comblés, le manque suscité par ces derniers génèreront alors la motivation nécessaire à leur satisfaction. Par exemple : si je suis un prestataire de l'aide sociale sans contrainte à l'emploi et que je prends conscience de mon besoin d'être reconnu socialement, je pourrai me servir de ce « manque » pour nourrir ma motivation à retourner aux études ou à réintégrer le marché du travail. Un autre élément fort important au stade de la contemplation est la capacité d'avoir des rêves de vie afin d'y puiser l'énergie ou la motivation nécessaire à leur concrétisation.

Afin de stimuler directement la compétence de la détermination, nous utilisons les facultés du cerveau droit : celui de la créativité, de l'imaginaire, de la projection dans l'avenir et du rêve. C'est au moyen de techniques de visualisation et de dessin que nous accompagnons le participant dans la découverte de son rêve de vie professionnelle. D'autres moyens sont aussi utilisés :

- dessin de l'arbre « projet de vie »;
- 30 minutes d'antenne pour parler de ma passion pour...;
- fascicule des participants : Gros plan sur mon avenir;
- introduction à la recherche sur Internet (sites sur l'emploi);
- liste d'employeurs potentiels;
- films et textes réflexifs;
- présentation de son arbre « projet de vie »;
- exercices sur les valeurs professionnelles;
- exercices de consensus de groupe;
- relaxation : « Je contacte mes besoins profonds »;
- les critères d'un bon objectif;
- les conséquences de mon retour sur le marché du travail;
- etc.

*STADE III : PRÉPARATION (FIXATION D'OBJECTIFS, RÉOLUTION DE PROBLÈMES,
SENS DES RESPONSABILITÉS, ORGANISATION ET CAPACITÉ D'APPRENDRE)*

Consolidation du choix professionnel (semaines 9 et 10)

Méthodes dynamiques de recherche d'emploi (semaine 11, pour la théorie)

Au troisième stade, la personne se sent prête à agir pour effectuer des changements. Elle a pu observer ses comportements passés dans une situation donnée et est maintenant en mesure d'évaluer leurs effets dans sa vie. Elle est capable de transmuter ses « erreurs passées » en situations d'apprentissage. Elle développe alors sa responsabilisation personnelle face à ses choix en augmentant du même coup les compétences génériques de sa capacité

d'apprendre et de son sens des responsabilités. Une fois qu'elle a défini le changement à apporter (fixation d'objectifs), elle procède au « comment faire? » en se donnant un plan d'action réaliste et des moyens envisageables pour atteindre son objectif. Elle utilisera donc toutes les stratégies qu'elle aura repérées comme étant pertinentes pour effectuer le changement. Cette préparation, visant à déterminer des pistes de solutions, permettra à la personne de développer plus spécifiquement ses compétences de résolution de problèmes et d'organisation.

Le volet « Consolidation du choix professionnel » vise principalement à revoir au besoin le choix professionnel que le participant a fait dans volet « Projet de vie ». Ce dernier apprend alors à appliquer les critères d'un bon objectif (plaisant, envisageable, réaliste et réalisable) s'il veut que son choix corresponde vraiment à ses besoins tout en tenant compte de ses contraintes physiques, psychiques, environnementales et situationnelles.

Pendant les trois semaines allouées aux apprentissages des méthodes dynamiques de recherche d'emploi, le participant est appelé à travailler de front plusieurs compétences génériques, telles que le sens des responsabilités, la résolution de problèmes, l'organisation et la capacité d'apprendre. Après l'apprentissage théorique des notions sur l'entrevue, l'appel à l'employeur, la rencontre d'information, la lettre de présentation et le curriculum vitae (pendant la première semaine de ce volet), le participant est invité à appliquer ses nouveaux concepts dans l'action aux cours des deux prochaines semaines, qui lui serviront à trouver son milieu de stage.

STADE IV : ACTION

Volet « méthodes dynamiques de recherche d'emploi » (semaines 12 et 13)

Les actions sont observables et des changements de comportements se produisent. La personne est engagée dans un plan d'action avec un bon degré de motivation et de détermination. Dans sa mise en action, l'individu est appelé à transiger au quotidien avec d'autres personnes pouvant l'aider à atteindre son objectif initial, ce qui l'amène à développer davantage les compétences génériques suivantes : relations interpersonnelles, initiative et leadership. L'individu modifie donc son comportement, ses expériences et son environnement pour atteindre l'objectif qu'il s'était fixé. Cette mise en mouvement est favorable à l'augmentation de la compétence générique de la satisfaction de soi.

À ce stade, l'individu fera appel aux quatre compétences génériques énumérées plus haut lorsqu'il aura à appeler des employeurs afin de leur offrir ses services, à les rencontrer en entrevue et à leur faire valoir ses compétences personnelles et professionnelles. Avec de bons outils et une meilleure connaissance de lui-même, il pourra appliquer son plan d'action et ainsi répondre aux objectifs qu'il s'est fixés au préalable.

STADE V : MAINTIEN

Volet « laboratoires d'habiletés » (semaines 14 et 15)

Volet « gestion du stress » (semaine 16)

Ce stade est l'étape préfinale du processus de changement. L'objectif est de conserver les comportements nouvellement acquis et de consolider les changements. Souvent négligé, mais pourtant crucial, ce stade correspond à l'intégration proprement dite. C'est le temps de répertorier les facteurs qui contribuent au maintien du nouveau comportement et de sensibiliser les participants à ceux qui pourraient compromettre le maintien de son objectif. Cela exigera de la part de ce dernier un souci du détail accru. La personne souvent fragile dans

ses nouveaux acquis ressent le besoin d'être rassurée et encouragée afin qu'elle puisse maintenir ses nouveaux comportements dans le temps et malgré les épreuves qui pourraient survenir. Elle aura à démontrer sa capacité d'adaptation et de gestion du stress (travail sous pression) devant les difficultés à affronter si elle veut conserver ses acquis. La continuité, la confiance et la persévérance sont de mise. La performance (compétence générique) par rapport à son dépassement personnel sera l'enjeu principal du maintien de son nouveau comportement.

Le volet « Laboratoires d'habiletés » est l'occasion par excellence de consolider les compétences génériques développées jusqu'à maintenant et aussi de valider par la pratique si l'individu a suffisamment intégré les compétences nécessaires à l'exercice des fonctions reliées à son choix professionnel. Chaque participant expérimente 30 laboratoires d'habiletés de 50 minutes chacun au cours des deux semaines allouées à ce volet. Chacun de ces laboratoires est pensé en fonction du profil individuel de la personne et de son choix d'emploi. À titre d'exemples, voici la description de trois laboratoires différents réalisés selon la situation de chacune des personnes et de son choix professionnel.

Martine a choisi le métier de couturière en usine. Comme activité de laboratoire d'habiletés, nous lui avons fait faire une peinture à numéros. Cette activité ludique (le prétexte) vise à lui faire travailler son souci du détail, sa concentration, sa minutie, sa patience, sa ténacité et sa dextérité, toutes des habiletés dont elle aura besoin pour effectuer son travail de couturière pendant son stage de formation.

Jeannot a opté pour le métier de monteur de meubles. Comme laboratoire d'habiletés, nous lui avons fait faire le montage d'un modèle réduit. Cette activité ludique (le prétexte) vise à lui faire travailler les compétences et les habiletés suivantes : sens de l'organisation, souci du détail, minutie, concentration, patience, ténacité, dextérité manuelle et digitale et perception des formes, toutes des habiletés essentielles à l'exercice de la profession de monteur de meubles.

Marie-Denise aimerait bien effectuer son stage dans le domaine de la fleuristerie. Voyons si elle possède les habiletés nécessaires à l'exercice du métier d'aide-fleuriste. Pour cette participante, nous avons choisi le laboratoire suivant : il s'agit de confectionner un collier à l'aide de petites billes de couleurs et de formes différentes. Dans le cas de Marie-Denise, nous voulons exploiter les habiletés suivantes : créativité, souci du détail, esthétique, sens de l'organisation, concentration, minutie, dextérité, coordination et perception des formes et des couleurs.

STADE VI : ACCOMPLISSEMENT

Stage en milieu de travail (10 semaines)

Le processus de changement est maintenant complété et l'individu est apte à apprécier tous les avantages qu'il lui a apportés. Il est de plus en plus à l'aise quand il s'agit d'adopter les nouveaux comportements appris. C'est alors que toutes les compétences génériques seront sollicitées.

Le stage en entreprise est le terrain par excellence pour que le participant puisse mettre à profit toutes ses compétences génériques. Son suivi hebdomadaire en milieu de travail est assuré par l'agente d'intégration en emploi tout au long des 10 semaines du stage. Ainsi, nous sommes en mesure de voir évoluer le participant dans l'exercice de son travail et de lui fournir le soutien optimal à son insertion socioprofessionnelle.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Maintenir le volet « Méthodes dynamiques de recherche d'emploi » dans ses parties théorique et appliquée. Il est très important que le participant fasse lui-même ses démarches de recherche d'un milieu de stage pour maximiser son autonomie. Qu'il appelle, rencontre et négocie lui-même avec l'employeur, bien sûr quand il est en mesure de le faire de manière autonome. Dans le cas des personnes qui ont besoin d'un accompagnement plus serré, il faut pouvoir dégager une deuxième ressource à cet effet.

- Préparer le participant à parler avec aisance et acceptation de ses limitations à l'employeur (démystification).
- L'originalité et la diversité des outils pédagogiques adaptés à tous les styles d'apprentissage (visuel, auditif et kinesthésique).
- La réduction de la théorie à sa plus simple expression, renforcée par son application concrète.
- Les ateliers sur la communication non violente font l'unanimité auprès de la clientèle.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Bien évaluer l'admissibilité et la capacité des participants à suivre le programme FAIT. Les personnes ayant un problème de toxicomanie en plus d'une limitation physique ou psychique ne sont pas en mesure de suivre ce programme de formation et d'intégrer le marché du travail.

Les barrières psychologiques des clients quant à leur capacité de réintégrer le marché de l'emploi et les représentations sociales (perceptions biaisées de leur rôle dans la société).

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Constats par rapport à la formation du SAITPH (programme FAIT, année 2003-2004)

Voici en quoi, d'après les conseillers en main-d'œuvre du SSMO, le programme FAIT du SAITPH prépare les participants dans leur intégration socioprofessionnelle :

- augmente leur estime d'eux-mêmes;
- procure une meilleure connaissance de leurs limites et de leurs capacités;
- augmente leur confiance en eux;
- favorise leur détermination;
- favorise leur constance;
- augmente leur capacité à se mobiliser;
- les incite à passer davantage à l'action;
- procure une meilleure connaissance d'eux-mêmes;
- permet de valider leurs choix professionnels;
- favorise leur capacité de cibler des objectifs professionnels réalistes;
- rehausse leur valorisation;
- canalise leur énergie vers une mobilisation toujours porteuse d'un aboutissement positif.

Par ailleurs, le SSMO souligne qu'après avoir suivi la formation du SAITPH, les participants ne se perçoivent plus de la même manière. Il constate que suivant leur passage au SAITPH, ils sont vus et traités comme des personnes à part entière, au même titre que tout autre membre de la communauté. La formation du SAITPH leur permet de prendre leur place et de se valoriser dans leur expérience personnelle et professionnelle et leur donne l'occasion de voir leurs limitations autrement. Enfin, le SSMO affirme que les participants

ressortent tous avec quelque chose de cette formation, un plus qui fait en sorte qu'ils sont davantage aptes à se mettre en mouvement. La formation du SAITPH n'est jamais une finalité, mais une étape dans leur processus d'intégration socioprofessionnelle. Les acquis développés au cours de la formation sont transférables aux autres sphères de leur vie.

DONNÉES STATISTIQUES (2003-2004)

PROFIL DES PARTICIPANTS

Participants	Déficiences physique	Déficiences neurologique	Déficiences intellectuelle légère	Déficiences psychique
Femmes				
no 1	4			
no 2		4		
no 3	4			
no 4	4		4	
Hommes				
no 5				4
no 6				4
no 7				4
no 8				4
no 9	4			

RÉSULTATS

- En démarche avec le SSMO pour une intégration socioprofessionnelle éventuelle : 45 %
- Retour aux études ou poursuite des études : 33 %
- En emploi : 11 %
- En réflexion : 11 %

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

En ce qui a trait au nombre de semaines de la formation en classe, soit 16 semaines :

- 67 % des participants ont trouvé ce nombre d'heures suffisant;
- 11 % des participants auraient apprécié 20 semaines au lieu de 15;
- 11 % des participants auraient souhaité moins de 15 semaines, soit huit;
- 11 % des participants n'ont pas répondu à la question.

APPROCHE (GROUPE 2003-2004)

Le SAITPH ayant fixé à neuf le nombre de places disponibles pour la formation, nous trouvons important de maintenir ce nombre afin d'assurer une meilleure qualité d'intervention auprès de notre clientèle vivant avec des limitations. Voici l'opinion des participants à ce sujet : 89 % ont répondu qu'il y avait assez de participants; 11 % ont répondu qu'il devrait y avoir davantage de participants afin de faire bénéficier un plus grand nombre de personnes de ce service.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

La démarche d'intégration socioprofessionnelle est un travail de longue haleine qui demande l'implication de différents acteurs et intervenants du milieu. C'est pourquoi, nous tenons à remercier sincèrement nos différents partenaires, tel que Emploi-Québec, SSMO, CAMO, OPHQ, ainsi que les employeurs de la région.

ACTIVITÉS

Laboratoires d'habiletés; compétences génériques; mises en situation (communication non violente); enseignement de la « théorie du choix »

RECRUTEMENT

Il est recommandé de pouvoir donner une séance d'information (préformation) et de rencontrer individuellement les candidats ciblés par le SSMO (pour les intervenants du programme FAIT) afin que ceux-ci puissent évaluer la capacité du candidat à faire partie du programme. Cela pourrait réduire le risque qu'un participant qui n'est pas prêt à entreprendre cette démarche se retrouve dans le groupe et qu'on doive ensuite le retirer du programme.

ÉVALUATION DES BESOINS

Même si le programme est établi et bien structuré, une certaine souplesse est de mise afin de répondre aux besoins plus spécifiques de chaque participant. Nous pouvons par exemple remplacer une activité par un atelier thématique qui répond davantage aux besoins exprimés par les participants. Exemples : atelier sur le suicide avec un spécialiste, visite au Centre deuil-soutien afin de faire connaître la ressource à ceux qui en auraient besoin, etc.).

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Bien que ce soit le SSMO L'Élan qui assure le suivi du participant après son passage au programme FAIT, avant de passer le flambeau, la conseillère en insertion socioprofessionnelle s'assure de fournir un rapport détaillé sur la participation de chacun. Des recommandations y sont aussi formulées afin d'assurer le suivi du participant.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Au fil des années d'expérimentation du programme FAIT, et après avoir essayé différentes formules en termes de durée et de programmation, nous en sommes venus à adopter celle qu'on connaît actuellement.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

La séquence des activités est intéressante. Les laboratoires d'habiletés sont un aspect novateur qui demandent une grande créativité et une capacité d'adaptation par l'organisme qui dispense le service. Ce type de projet peut être transférable à une autre clientèle.

– Fiche 41 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Estrie

NOM DE L'ORGANISME

Comité de l'Estrie pour l'intégration au travail des personnes handicapées (Trav-Action)
409, rue Belvédère Sud
Sherbrooke (Québec) J1H 4B7
Téléphone : 819 564-1271

MESURE OU PROGRAMME

Mesure de formation (MFOR)

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes handicapées

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Dix-sept

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

La clientèle visée par le projet présente un handicap psychique ou intellectuel. Ses difficultés se présentent surtout en matière de communication, de compréhension, d'habiletés sociales, d'apprentissage, d'autonomie, d'aptitudes pour le travail et d'anxiété.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Offrir à la clientèle un programme de développement de compétences conformes aux attentes d'un milieu de travail et plus spécifiquement une formation de base qualifiable et transférable à un poste de commis au réapprovisionnement.
- Permettre à la clientèle d'acquérir des attitudes favorisant son intégration et son maintien sur le marché du travail traditionnel.
- Assurer l'encadrement et le suivi nécessaire à l'intégration en emploi.
- Mettre en place des mécanismes assurant le maintien en emploi.
- Promouvoir les mesures d'équité en emploi dans le secteur de la vente et des services.
- Offrir à ce secteur une main-d'œuvre ayant une connaissance en réapprovisionnement et contribuer ainsi à combler en partie ses besoins de main-d'œuvre.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

- Formation théorique et pratique intégrée en entreprise (Rona l'Entrepôt, 17 semaines).
- La formation théorique se centre sur l'acquisition de connaissances liées à l'environnement de travail, au fonctionnement de l'entreprise et aux compétences relatives à l'emploi de commis au réapprovisionnement.
- La formation pratique offre des situations concrètes d'apprentissage favorisant le développement d'habiletés, de méthodes de travail et de comportements adaptés.
- Des stages dans le même secteur d'activité socioéconomique (17 semaines) offrent un

autre contexte de mise en pratique, d'apprentissage et de généralisation des acquis dans la fonction de commis au réapprovisionnement.

- Un suivi et un accompagnement sont ensuite assurés pendant la période d'intégration et de maintien en emploi.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

En raison des limitations de la clientèle, le contexte d'apprentissage et de mise en pratique adaptée et progressive lui permet d'évoluer à son rythme et selon son degré de développement, dans des conditions où elle peut relever des défis adaptés à ses capacités individuelles optimales.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'intervention suit des étapes progressives et simples, accorde une grande place au concret, favorise la stimulation, respecte les capacités des individus, propose des activités d'apprentissage, des conditions et des méthodes de travail adaptés à chacun et permet une meilleure connaissance de soi comme travailleur.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Contexte de formation et de mise en pratique directement et exclusivement en entreprise.
- Apprentissages concrets et multiples;;
- Riche évaluation du profil d'employabilité de la clientèle sur le terrain, par les intervenantes et le milieu de travail.
- Intégration progressive en formation et en stage, puis intégration en emploi.
- Programme intensif d'une durée de neuf mois qui permet de bien préparer la clientèle à occuper un emploi de commis au réapprovisionnement.
- Accompagnement, intervention directe et intensive dans le projet de l'individu.
- Sensibilisation des employeurs à l'intégration des personnes handicapées au travail.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Harmoniser l'ensemble des conditions de fonctionnement des différents partenaires dans un tout intégré en milieu de travail et adapté au mouvement des affaires de l'entreprise.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Les expertises issues du partenariat entreprise, employabilité et éducation ont permis de créer un contexte de développement de compétences adapté à cette clientèle adulte en démarche d'emploi.
- En 2004-2005, le programme a permis aux participants de mieux déterminer leurs besoins et leurs intérêts en regard de l'emploi, de prendre conscience et de tester leurs forces et leurs limites par rapport aux exigences du marché du travail, d'établir des relations, puis de développer des compétences autant en rapport avec le type d'emploi visé que du point de vue personnel et social.
- Le programme a été un important terrain de préparation, d'exercice, d'observation et d'évaluation pour la clientèle. Il a permis de dresser un meilleur portrait individuel des capacités de travail, puis de cibler et d'adapter un poste de travail correspondant à chaque profil.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- À la fin du programme de 2004-2005, neuf participants avaient intégré un emploi comme commis au réapprovisionnement.
- Parmi ces intégrations, sept cas ont nécessité des subventions à l'employeur pour faciliter l'encadrement et pour compenser le manque de productivité de l'employé.
- À ce jour, soit sept mois plus tard, sept de ces personnes sont toujours en emploi; cinq exercent leur emploi à temps plein, dont deux sans subventions salariales.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Neuf mois pour les participants en formation et un an pour l'intervenante de Trav-Action.

APPROCHE

Chaque client a un plan d'intervention et de suivi d'apprentissage ciblé sur un profil d'emploi disponible. Certaines activités se font en groupe, mais le travail est surtout un suivi individuel.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Trav-Action (coordonnateur du projet, agent de développement et d'intégration au travail)
- Centre des adultes Saint-Michel (formation)
- Emploi-Québec (soutien du revenu)
- Sphère-Québec (coordination et développement des plans d'intervention de la clientèle)
- Rona l'Entrepôt (entreprise participante aux fins de l'apprentissage)

ACTIVITÉS

Volets : formation théorique et pratique, stages, intégration et maintien en emploi.

RECRUTEMENT

Période importante de recrutement, d'information et de sensibilisation de la clientèle afin de bien cerner la nature des profils liés aux conditions de réalisation du projet de formation en entreprise.

ÉVALUATION DES BESOINS

L'ensemble des conditions permet de faire une évaluation plus rigoureuse, centrée conjointement sur les besoins de développement de la clientèle et des besoins de main-d'œuvre du secteur visé. À cet égard, la contribution de l'entreprise est déterminante tout au long du processus.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POST PARTICIPATION

Les activités des quatre dernières semaines permettent d'assurer à la clientèle l'intégration à un emploi, soit en concluant son stage par une conversion en emploi, soit en amorçant une recherche active d'emploi assistée par le personnel de Trav-Action. Le client ou la cliente est alors transféré en activité continue avec le personnel permanent de Trav-Action. Sa transition est ainsi soutenue tout au long de la démarche.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Après le projet, les activités de maintien en emploi sont transférées au personnel de Trav-Action pour l'établissement d'un plan d'action.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

La planification et l'organisation de l'activité sont assurées par le coordonnateur de Trav-Action qui élabore le programme d'activités d'apprentissage en entreprise avec le Centre Saint-Michel et avec Rona l'Entrepôt.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Le suivi est transféré aux activités courantes de Trav-Action.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Cette façon de faire nécessite l'établissement d'une approche de partenariat intégré. Il ne s'agit pas simplement d'une mise en commun de nos pratiques juxtaposées les unes aux autres dans le contexte d'une entreprise, mais d'élaborer de nouvelles façons de faire. Nous devons penser à des modalités adaptées à l'entreprise, à ses mouvements d'affaires et à ses contraintes.

– Fiche 42 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Laval

NOM DE L'ORGANISME

L'Arrimage inc.

1585, boulevard des Laurentides, bureau 102

Laval (Québec) H7N 4Y6

Téléphone : 450 967-9611

MESURES

- Service d'aide à l'emploi (SAE)
- Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes handicapées et personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale requérant un suivi thérapeutique

NOMBRE DE PARTICIPANTS

- 110 en SAE
- 32 en PPE

COÛTS

- SAE : 193 710 \$
- PPE : 74 944 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Le profil clinique a des répercussions sur le profil de l'employabilité. Dans le cas de l'entente de 2004-2005, le profil clinique de la clientèle du SAE et du PPE confondue était le suivant :

- 27 % vivant avec un trouble de l'humeur;
- 24 % avec la schizophrénie;
- 13 % avec un trouble anxieux;
- 13 % avec un trouble de la personnalité;
- 10 % avec un autre diagnostic.

Par ailleurs :

- 72 % de la clientèle a déjà été hospitalisée en psychiatrie;
- 91 % prend une médication psychiatrique;
- 7 % a un casier judiciaire.

Ainsi, face à l'emploi, cette clientèle peut présenter à des degrés divers, un ou des problèmes tels que :

- difficulté à gérer ses émotions;
- difficulté d'intégration psychosociale;
- difficulté relationnelle;
- problèmes cognitifs : mémoire, concentration, jugement, etc.

- problèmes de perception de soi ou des autres;
- problèmes d'estime de soi;
- problèmes reliés aux effets secondaires de sa médication.

Le dénominateur commun de la clientèle est sa vulnérabilité au stress. Une partie importante de ces personnes sont appelées à vivre une récurrence de leur maladie pour différentes raisons.

Notons par ailleurs que 57 % de la clientèle vit en logement autonome, 26 % chez ses parents et 17 % dans un lieu d'hébergement intermédiaire entre l'institution et la vie autonome.

La répartition de la clientèle selon les sources de revenu est la suivante :

- 53 % : assistance-emploi;
- 18 % : assurance-emploi;
- 16 % : article 58;
- 13 % : autres (principalement sans chèque et sans revenu).

Il est intéressant de noter que 48 % de notre clientèle est prestataire de l'assistance-emploi, avec contrainte sévère à l'emploi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION :

Faciliter le retour et le maintien en emploi de la clientèle ayant des problèmes de santé mentale.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Les services à la clientèle sont les suivants :

- évaluation, orientation et choix professionnel;
- orientation vers des mesures qualifiantes;
- placement sur le marché du travail traditionnel ou adapté;
- suivi et maintien en emploi.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'Arrimage est reconnu dans le réseau de la santé mentale comme étant une ressource complémentaire pour la réadaptation socioprofessionnelle. Nous avons élaboré une approche personnalisée, tant en ce qui concerne l'orientation que la recherche, l'intégration et le maintien en emploi de la clientèle.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Motivation : lorsqu'il existe une volonté, une motivation intrinsèque de la personne pour un changement de vie.
- Objectif réaliste : s'assurer que la personne se fixe un objectif professionnel faisable et réalisable.
- Soutien : une personne qui bénéficie de soutien et d'encouragement dans son milieu de vie et dans son réseau connaîtra une stimulation et un renforcement positif et sera moins encline au découragement ou à l'abandon.
- Unanimité entre les partenaires (thérapeute, conseiller, agent d'aide à l'emploi) et la personne : se concerter et s'entendre sur le même plan d'action.
- Impliquer l'employeur : idéalement, trouver un employeur pouvant faire preuve d'ouverture et de tolérance face aux problèmes susceptibles de se présenter en emploi.

- Suivi en emploi : offrir au client et à l'employeur la disponibilité pour assurer un suivi afin de faciliter l'adaptation à l'intégration en emploi.

De plus, nous devons reconnaître le droit à l'essai et à l'erreur du client. Autrement dit, lui donner une seconde ou une troisième « chance » avant de trouver un emploi compatible avec ses forces et ses limites.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

Lorsque la motivation de la personne est douteuse; lorsque la personne ne respecte pas son plan de traitement; qu'elle nie ses problèmes ou les impute aux autres et qu'elle estime ne pas avoir une part de responsabilité dans ce qui lui arrive.

Par ailleurs, si nous n'avons pas de programmes et de mesures disponibles pour ces situations, cela ne facilite pas les choses.

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

- SAE : 12 semaines renouvelables en accord avec l'agent du Centre local d'emploi (CLE)
- PPE : groupe à entrée continue, avec thématiques spécifiques pour petits groupes bien ciblés

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

- SAE : individuelle
- PPE : Nous aimerions explorer la possibilité de réunir des groupes plus « pointus », mais qui seraient intégrés dans le SAE.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

L'agent d'aide à l'emploi, les professionnels de la santé et tout autre intervenant significatif, ainsi que les employeurs, depuis le début de l'arrivée du client et tout au long de son cheminement, y compris le suivi postparticipation.

RECRUTEMENT

La majorité de nos clients nous sont envoyés par des professionnels de la santé rattachés aux cliniques de psychiatrie externes de la Cité de la santé de Laval et des équipes en santé mentale des quatre centres locaux de services communautaires (CLSC) de Laval. S'ils sont envoyés par les CLE, nous nous assurons qu'ils sont suivis par un professionnel de la santé d'une clinique externe.

SUIVI EN EMPLOI

L'objectif du placement en emploi étant l'intégration durable de la personne sur le marché du travail, il faut assurer son suivi. Il s'agit essentiellement d'un service de soutien et d'accompagnement fourni à la personne qui risque de rencontrer certaines difficultés attribuables à différents facteurs : maladie, absence prolongée du marché du travail, difficultés d'intégration psychosociale, problèmes de comportement, etc.

Un bon suivi est adapté aux besoins du client. Il prend différentes formes quant à sa durée (pour nous, un suivi en emploi peut s'échelonner sur plusieurs années), à la nature des interventions et aux participants appelés à y contribuer. Rappelons que la disponibilité et la rapidité d'intervention sont à la base d'un bon suivi.

L'INTENSITÉ DU SUIVI

Plus intense au début, le suivi s'estompe progressivement, à mesure que les problèmes se règlent ou que les adaptations et les correctifs sont apportés. Les premiers jours en emploi

demeurent ceux qui provoquent le plus d'effet sur la personne. L'anxiété est à son plus haut niveau et c'est au même moment que l'employeur et l'employé lui-même évaluent la pertinence de la décision reliée à l'embauche. Ces premiers jours constituent donc une étape délicate et nécessitent un suivi attentif. L'anxiété peut diminuer sensiblement la productivité d'un employé. Elle peut l'amener à faire des gestes irréflechis et à prendre de mauvaises décisions. De façon générale, l'anxiété nuit à la capacité de jugement et de rendement. Le travailleur, s'il se sent soutenu et encadré pendant les premiers jours, pourra mieux la contrôler.

Le conseiller implique l'employeur dans sa démarche de suivi. Ce dernier constitue une source privilégiée pour le prévenir des problèmes vécus par l'employé. Il est, de plus, l'élément clé pour évaluer le rendement de ce dernier.

Dans ce contexte, l'employeur peut communiquer avec le conseiller pour l'aider à intervenir adéquatement. Toutefois, si le travailleur éprouve des difficultés reliées à ses problèmes de santé mentale, le conseiller peut faire appel au thérapeute clinicien pour des interventions reliées à son champ de compétence : problème de médication, psychothérapie, etc.

La responsabilité du conseiller est d'orienter le client vers la ressource voulue lorsqu'il constate que le problème dépasse son champ de compétence. Il importe alors qu'il implique les professionnels en santé mentale ou tout autre intervenant significatif dans le processus de suivi et qu'il travaille en concertation avec ces derniers.

PROBLÈMES HABITUELLEMENT RENCONTRÉS

- *Habitudes de travail*

Plus l'absence du marché du travail a été longue, plus la reprise des activités sera difficile pour la personne. La discipline de la vie professionnelle est sensiblement différente de celle d'une personne absente du marché de longue date : sommeil, repas, horaire, dépense d'énergie physique, etc.

Le conseiller doit faire reconnaître cet état de fait à son client. Nous devons expliquer à ce dernier le changement qu'il vit, le caractère normal et temporaire de cette période d'adaptation physique à un nouveau mode de vie. Nous devons aider le client à effectuer cette transition en nous assurant qu'il se donne les moyens voulus pour y arriver. À la limite, le conseiller pourra le diriger à son médecin traitant s'il juge nécessaire l'aide de ce dernier, par exemple face à des problèmes de sommeil, d'appétit, de trop grande fatigue, etc. Il peut aussi négocier avec l'employeur des pauses prolongées ou une intégration progressive en emploi pendant les premières semaines.

- *Intégration psychosociale*

Le travailleur doit aussi apprendre à s'intégrer à un nouveau milieu. L'échange avec les travailleurs du milieu crée une situation problématique souvent transmise par le client. La pause-café et l'heure du dîner peuvent prendre des allures perturbantes pour le client. Quoi dire ? Comment établir le contact ? Dois-je parler de ma maladie ? Le client exprime alors les malaises de son intégration sociale.

Le conseiller doit à ce moment assister le client par des conseils pratiques pour l'aider à bien réussir son intégration, à faire en sorte qu'il puisse créer des liens et développer un sentiment d'appartenance à un groupe d'employés.

- *Problèmes de comportement*

Généralement rapportés par l'employeur, les problèmes de comportement sont parmi les plus délicats à résoudre. Ils peuvent être reliés à la maladie ou à la personnalité. Ils peuvent

être suscités par le milieu du travail : mauvaise relation avec le superviseur ou avec un pair. Ils peuvent être simplement reliés à l'ignorance des comportements attendus dans un milieu donné.

C'est là où l'art de faire de bonnes interventions entre en jeu parce que les problèmes de comportement font souvent l'objet de désaccord et d'interprétation parmi les personnes concernées. La personne visée prend fréquemment une attitude défensive et a tendance à nier ses problèmes et à porter le blâme sur d'autres.

Le conseiller doit entendre les versions de chacun. Il n'est pas là pour prendre parti. Il doit comprendre, soutenir et aider. Il doit favoriser la recherche de solutions plutôt qu'exacerber le problème.

- *Problèmes de productivité*

Il arrive que le client ne réponde pas aux attentes de l'employeur. Son rendement et sa productivité peuvent être déficients. Le conseiller doit alors évaluer la situation. À la limite et après analyse, s'il se trouve que l'employé est effectivement peu productif, il tentera alors de négocier une compensation financière pour compenser ce manque de productivité.

- *Problème de santé*

Une des caractéristiques de la clientèle est la récurrence de sa maladie. Dans tous les cas, le conseiller doit être attentif à ce phénomène pouvant l'amener à négocier une période d'absence du travailleur avec l'employeur.

Une bonne communication avec le thérapeute et le client aidera le conseiller à faire ses interventions au moment opportun. Le conseiller évite ainsi le développement d'insatisfactions suscitées dans le milieu de travail par un retour de la maladie. Il peut aussi préserver l'emploi de la personne pendant qu'elle est traitée en milieu clinique.

- *L'abandon*

L'abandon peut être relié au manque de motivation, à une certaine désillusion envers ses attentes face au marché du travail ou même ne pas avoir de raison apparente. Dans ce cas, le conseiller ne peut que reconnaître la situation.

Le conseiller maintient son offre de service au client si celui-ci souhaite refaire une expérience du marché du travail plus tard.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

À Laval, il y a un manque de centres de travail adapté. Le seul qui existe est CAPEQ, lequel n'embauche pratiquement personne depuis deux ans.

La subvention salariale d'insertion à l'emploi (SSIE) ne s'applique pas à un emploi à temps partiel. La notion de temps partiel n'est pas valorisée, ni bonifiée alors qu'un grand pourcentage d'offres d'emploi à Laval est à temps partiel et que la clientèle éloignée du marché mériterait de commencer à travailler à temps partiel plutôt qu'à temps plein.

– Fiche 43 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Montréal – Centre local d'emploi (CLE) de Saint-Michel

NOM DE L'ORGANISME

Centre éducatif communautaire René-Goupil (CECRG)

4105, 47^e Rue

Montréal (Québec) H1Z 1L6

Téléphone : 514 596-4420

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Femmes monoparentales prestataires de l'assistance-emploi depuis environ trois ans

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Dix

COÛTS

27 770 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Femmes chefs de famille monoparentale prestataires de l'assistance-emploi depuis plus de trois ans. Elles sont peu scolarisées, éloignées du marché du travail et participent peu à la vie communautaire du quartier. Elles résident sur le territoire de l'arrondissement de Saint-Michel et une proportion importante d'entre elles sont membres d'une communauté culturelle.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le projet vise à ce que les participantes :

- augmentent leur estime d'elles-mêmes;
- améliorent leur confiance en elles;
- reconnaissent leurs capacités et leurs compétences personnelles;
- développent leurs connaissances des ressources scolaires et d'emploi du milieu;
- déterminent leurs intérêts professionnels.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

La démarche, d'une durée de 22 semaines, est effectuée en groupe. La première étape dure six semaines, à raison de 15 heures par semaine. Les participantes apprennent à déterminer et à exprimer leurs besoins, leurs valeurs et leurs émotions. Elles sont amenées à reconnaître leurs ressources personnelles et à apprendre à s'organiser dans leur milieu familial. La deuxième étape est d'une durée de huit semaines, à raison de 21 heures par semaine. Elle vise à améliorer l'estime de soi et la communication des femmes. Celles-ci participent à des ateliers sur l'estime de soi (formation offerte par le CREP) et s'impliquent dans un des

services de l'organisme ou chez un partenaire du milieu (bibliothèque, halte-garderie, journal communautaire, etc.). La troisième étape est d'une durée de huit semaines, à raison de 24 heures par semaine. Les participantes travaillent à la détermination de leurs intérêts professionnels. Elles visitent des centres de formation, des ressources communautaires en employabilité, la salle multiservices du CLE, etc. Elles s'impliquent aussi dans la réalisation d'un projet collectif qui s'adresse à la population.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'intensité de la participation est graduelle pour permettre aux femmes de mieux faire la transition entre la maison et l'organisme.

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

L'accent est mis sur la connaissance et l'estime de soi ainsi que sur la connaissance du milieu.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

Les femmes peuvent sortir de leur isolement et s'affirmer davantage. Un réseau d'entraide se tisse.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

La prise en charge de l'autonomie financière est lente et graduelle. Les femmes vivent beaucoup de stress au début du projet parce que leurs habitudes sont changées. Elles doivent briser leur routine de vie, s'organiser pour la garde des enfants, recevoir des allocations au lieu de prestations d'assistance-emploi, etc.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Bris de l'isolement, amélioration des attitudes (ouverture aux autres, écoute, respect), valorisation par les pairs, plus grande capacité à exprimer ses idées, meilleure gestion du stress et des conflits, acquisition d'expériences, meilleure accessibilité à l'informatique, meilleure organisation des activités et du budget personnel, meilleure connaissance des ressources du milieu, valorisation des compétences et des capacités (en raison du stage), plus grande capacité à exprimer ses émotions, à reconnaître ses limites et ses intérêts, initiation au travail d'équipe, meilleure capacité à parler en public, meilleure structure de l'organisation familiale, capacité de se mettre en réseau et d'y faire appel.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

- Groupe 1 – 2000-2001, après trois ans : une personne sortie de l'aide, une autre en mesure EQ, deux en subventions salariales, quatre retours à l'assistance-emploi.
- Groupe 2 – 2001-2002, après deux ans : six personnes sorties de l'aide, une en subventions salariales, une autre en mesure EQ, cinq retours à l'assistance-emploi.
- Groupe 3 – 2002-2003, après un an : trois personnes sorties de l'aide, une autre en mesure EQ, deux au travail à temps partiel, six retour à l'assistance-emploi.
- Groupe 4 – 2003-2004, suivi d'avril 2005 : une au travail, une aux études (information non disponible pour les autres participantes).
- Groupe 5 – 2004-2005 : deux en emploi, une en entreprise d'insertion, deux retours à la maison, une en recherche d'emploi.

CONDITIONS GAGNANTES

RECRUTEMENT

Le démarchage est le mode de recrutement privilégié par l'organisme. Des stands sont installés dans des commerces et l'intervenante y distribue des feuillets. Elle rencontre aussi des femmes au centre local de services communautaires (CLSC) lors de cliniques de vaccination, dans les écoles, dans les caisses populaires, etc. Cette façon de faire permet un contact direct avec la clientèle et augmente la visibilité du projet. De plus, cela assure un rapport personnalisé avec les personnes rencontrées.

Le module de la Sécurité du revenu du CLE de Saint-Michel envoie de la publicité sur le projet à une centaine de femmes du quartier.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Une fois les femmes recrutées, une agente du CLE de Saint-Michel les rencontre individuellement dans les locaux de l'organisme. Elle examine le parcours de chacune et par la suite, les femmes communiquent directement avec elle lorsqu'elles éprouvent des difficultés.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

L'organisme déplore le fait qu'une fois le projet terminé, les femmes sont laissées à elles-mêmes. Pendant les trois premières années du projet, un suivi a été effectué par un agent de la direction régionale d'Emploi-Québec. Des retrouvailles étaient organisées annuellement et il rencontrait les anciennes participantes individuellement.

COMMENTAIRES

L'organisme recommande :

- que le nombre de participantes ne soit pas augmenté;
- que la gradation du nombre d'heures soit maintenue;
- que le budget soit augmenté pour permettre la réalisation d'un plus grand nombre d'activités;
- que les femmes qui reçoivent des primes de non-disponibilité ne soient pas pénalisées en participant au projet;
- que l'agent d'aide à l'emploi du CLE responsable du parcours poursuive son soutien auprès des femmes de façon individuelle une fois le projet terminé.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Ce projet vise la mise en mouvement d'une clientèle de femmes monoparentales prestataires de l'assistance-emploi depuis environ trois ans. L'organisme offre à cette clientèle une formation personnelle et sociale d'une durée de 22 semaines, avec une gradation progressive du nombre d'heures, soit de 15 à 24 heures par semaine.

Bien que partielles, les données sur les résultats à moyen terme semblent positives.

Des modèles d'intervention similaires peu connus ont déjà été appliqués ailleurs à Montréal pour la même clientèle. Celui-ci est soumis à titre d'information pour la « ligne d'affaire de Solidarité sociale ».

– Fiche 44 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Centre-du-Québec

NOM DE L'ORGANISME

Les Mutantes de Drummond inc.

154, rue Dunkin

Drummondville (Québec) J2B 5V1

Téléphone : 819 472-3351

MESURE

Mesure de formation

CLIENTÈLE VISÉE

La Formation préparatoire au travail en usine (FPTU) est une passerelle entre les besoins des femmes qui souhaitent s'orienter vers des postes non spécialisés en industrie et les besoins en main-d'œuvre des entreprises. Les catégories de postes à combler sont les suivants : journalière, préposée, emballeuse, opératrice, manutentionnaire et manœuvre. Cette formation amène les femmes à développer les connaissances, les attitudes et les comportements nécessaires pour qu'elles puissent s'intégrer dans ces emplois non spécialisés, traditionnellement occupés par des hommes. De plus, elle leur fait vivre une expérience de travail pratique et supervisée en usine en vue d'une insertion réussie en emploi. La formation est offerte à 14 femmes en processus de développement d'employabilité chez l'organisme.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Quatorze

COÛTS

68 168,32 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

- Peu scolarisée, sans formation spécialisée
- Peu d'expérience de travail
- Expérience dans un autre secteur d'emploi
- Absence du marché de l'emploi
- Certaines difficultés d'apprentissage
- Chef d'une de famille monoparentale
- Conciliation travail-famille difficile
- Ignorance des emplois non traditionnels

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

La formation préparatoire au travail en usine (FPTU) a été mise en place afin de préparer 14 femmes à occuper des emplois non spécialisés dans des secteurs industriels non traditionnels. Elle amène les femmes à se diriger vers des secteurs d'activité inhabituels pour elles.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Pour réussir à s'intégrer dans des entreprises manufacturières, les femmes ont besoin d'acquérir des compétences théoriques et pratiques. En participant aux ateliers du Centre de formation professionnelle Paul-Rousseau, elles font les acquis nécessaires pour occuper des postes non spécialisés en usine.

L'organisme donne également une formation sur les attitudes gagnantes.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS ET RÉPONSE ADAPTÉE AU PROFIL DE DIFFICULTÉS

Il y a alternance entre la formation donnée par le Centre de formation professionnelle (CFP) Paul-Rousseau de la Commission scolaire des Chênes et des ateliers dirigés par l'intervenante de l'organisme. Pour les participantes, l'entrée en formation se fait de façon progressive, ce qui permet à l'intervenante d'assurer un suivi en continuité.

Les ateliers abordent les thèmes suivants :

- les aptitudes au travail en usine;
- l'intégration dans des milieux non traditionnels;
- la confiance et la motivation;
- des exercices de dérouillage (mathématiques, concentration);
- les secteurs d'activité économique;
- le curriculum vitae lié au domaine industriel visé;
- la simulation d'entrevues;
- la préparation au stage;
- la communication;
- la gestion du temps;
- la détermination du secteur industriel choisi découlant des visites d'entreprises.

De plus, l'intervenante de l'organisme réalise des suivis individuels. Des visites d'entreprises, des témoignages d'employeurs et des femmes exerçant un métier traditionnellement occupé par des hommes sont prévus durant cette alternance. Une formation de neuf heures en ergonomie reliée au travail en usine est donnée par la firme Sport-Médic. Le Centre de formation professionnelle Paul-Rousseau donne une formation d'une durée de 230 heures, répartie en 11 modules :

- santé et sécurité au travail;
- mathématiques de base;
- interprétation de dessins techniques;
- travaux d'atelier et usinage de base;
- initiation à la mécanique industrielle;
- ferblanterie et tôlerie;
- initiation aux commandes numériques;
- informatique;
- initiation à l'automatisation et à la production;
- introduction aux machines à bois;
- manutention d'un chariot élévateur.

Une période de stage a eu lieu du 6 mars au 7 avril 2006. La préparation et le suivi des stages ont été réalisés par l'intervenante de l'organisme. Le stage d'exploration en entreprise

est d'une durée de quatre semaines. Le programme comporte aussi une semaine « flottante » qui permet de s'assurer que chaque participante obtient un milieu de stage.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- L'acquisition de compétences techniques
- Le travail en groupe
- Le stage

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- Difficulté à développer les bonnes attitudes (vitesse d'exécution, ponctualité, adaptation)
- Difficulté à concilier famille-travail (horaires de soir, de nuit, de 12 heures et de fins de semaine)
- Difficulté à se reconnaître

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

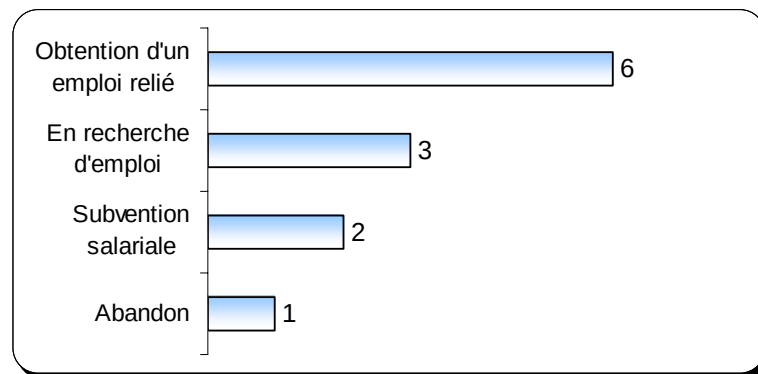
DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Celles qui ont trouvé un emploi à la fin de leur formation gagnent l'estime d'elles-mêmes, l'autonomie financière, la fierté et un sentiment de réussite.

Dans le cas de celles qui n'arrivent pas à terminer le programme, les situations peuvent être très variables.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Au cours de l'entente 2004-2005, huit participantes sur 12 ont obtenu un emploi (dont deux avec des subventions salariales qui ont débouché sur des emplois).



CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

17 semaines

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Mixte

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

- Emploi-Québec
- Commission scolaire des Chênes
- Les Mutantes de Drummond
- Employeurs

RECRUTEMENT

- Clientes de Partance et des ressources externes du territoire
- Clientes d'Emploi-Québec
- Clientes de l'éducation des adultes à la commission scolaire
- Annonce dans le journal local

ÉVALUATION DES BESOINS

Ce service s'adresse à des femmes peu scolarisées, sans expérience ou ayant une expérience de travail dans un domaine différent.

SUIVI, ACCOMPAGNEMENT ET ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Les participantes bénéficient d'un service de suivi et d'accompagnement grâce à l'entente de Service d'aide à l'emploi (SAE) des Mutantes de Drummond inc.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Nous bénéficions d'un temps de préparation avant que les activités de groupe commencent. Cette période est essentielle à la réussite de l'intervention.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Nous sommes toujours étonnées de constater le peu d'intérêt des femmes pour le travail en usine, malgré les campagnes de valorisation et les actions de sensibilisation faites depuis plus de 20 ans.

Les employeurs également sont toujours à sensibiliser. Il existe encore plusieurs entreprises qui n'emploient aucune femme à la production.

– Fiche 45 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Estrie

NOM DE L'ORGANISME

Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME)

108, rue Wellington Nord

Sherbrooke (Québec) J1H 5B8

Téléphone : 819 564-0202

MESURE

- Service d'aide à l'emploi (SAE),
- Counselling de préparation et de maintien en emploi (CPME)

CLIENTÈLE VISÉE

Femmes ayant de graves difficultés à trouver, intégrer et maintenir un emploi et ayant besoin qu'on les aide à développer leur potentiel d'employabilité

NOMBRE DE PARTICIPANTES

- 55 en 2004-2005,
- 75 en 2005-2006

COÛTS

Total : 113 750 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Cette clientèle peut se trouver dans une ou plusieurs des situations suivantes :

- avoir besoin d'être sensibilisée et accompagnée dans des changements d'attitude et de comportements pouvant compromettre sa recherche et son maintien en emploi;
- composer avec un état de santé précaire exigeant un appui supplémentaire en parallèle à sa recherche d'emploi ou à son maintien en emploi;
- vivre ou avoir vécu des situations minant sa confiance en ses capacités, telles qu'épuisement professionnel, expériences de travail négatives, retour sur le marché du travail après une absence prolongée, vie familiale ou de couple problématique, changement d'orientation professionnelle, deuils non résolus, différences culturelles, etc.;
- avoir besoin d'être accompagnée afin de rompre avec certaines situations professionnelles (précarité, ghetto);
- besoin de préciser un choix de métier ou une mesure transitoire réaliste pouvant la conduire vers un secteur d'avenir respectant ses compétences, son éloignement et ses difficultés face à l'emploi;
- avoir besoin de mieux comprendre le marché du travail et ses exigences;
- avoir besoin d'aide pour effectuer efficacement sa recherche d'emploi;
- avoir besoin d'être outillée, s'il y a lieu, pour évoluer dans des cultures d'entreprise majoritairement masculines.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Permettre à des femmes qui éprouvent de sérieuses difficultés personnelles et professionnelles de développer leur potentiel d'employabilité pour qu'elles puissent intégrer un emploi et le conserver.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

Orientation individuelle à entrée continue offerte à des femmes qui rencontrent de sérieuses difficultés pour trouver, intégrer et maintenir un emploi et qui nécessitent que l'on travaille avec elles sur le développement de leur potentiel d'employabilité. Nos activités se réalisent dans une approche globale et sont de l'ordre :

- *de l'orientation préparatoire à l'emploi* : visant à cerner les difficultés liées à l'insertion et au maintien en emploi des clientes, à en prioriser le traitement et à établir un plan d'action de retour au travail réaliste respectant leur rythme, parallèlement au traitement de certains problèmes psychosociaux pouvant compromettre leur éventuelle intégration et leur maintien en emploi;
- *de l'orientation de maintien en emploi* : visant à accompagner les clientes en emploi aux prises avec des difficultés personnelles pouvant compromettre leur maintien de cet emploi. Ces difficultés sont associées en grande partie au profil et à la situation personnelle de la clientèle plutôt qu'à son environnement de travail.

Cette orientation de maintien peut :

- succéder à l'orientation préparatoire à l'emploi dans le cas des clientes ayant intégré un emploi durant leur participation à cette mesure;
- ou
- représenter une démarche complète de suivi et de maintien en emploi dans le cas des clientes qui commencent un emploi à l'aide d'une subvention salariale ou qui participent à une autre mesure d'Emploi-Québec, ou qui auraient avantage à bénéficier d'un accompagnement afin de conserver l'emploi qu'elles occupent déjà.

CONTENU DE L'ACTIVITÉ

ORIENTATION PRÉPARATOIRE À L'EMPLOI SEULEMENT

- Apprentissage de l'utilisation efficace de méthodes et d'outils de recherche d'emploi en tenant compte de la réalité personnelle des femmes :
 - meilleure compréhension du marché du travail et de ses exigences;
 - appropriation d'outils d'information sur le marché du travail;
 - définition précise de cibles ou de mesures d'emploi correspondant aux besoins et au profil de travailleuse de la cliente;
 - détermination d'un métier ou d'une mesure transitoire réaliste pouvant conduire la cliente vers un secteur d'avenir et respectant son éloignement et ses difficultés face à l'emploi;
 - utilisation efficace d'outils de recherche d'emploi adaptés aux milieux ciblés (curriculum vitae, lettre de présentation, etc.);
 - adaptation d'une stratégie efficace de recherche d'emploi autant pour un métier traditionnel que non traditionnel (les techniques d'appels téléphoniques, l'entrevue de sélection et les particularités d'une entrevue concernant un métier non traditionnel).
- Mise en action (en groupe au besoin) : l'activité de préparation et de maintien en emploi offre également la possibilité d'aborder certains ateliers en groupe lorsque les besoins

de la clientèle ont avantage à être traités de cette façon, ce qui demeure à la discrétion du CIME et ne complique aucunement la recommandation du centre local d'emploi (CLE). Le soutien du groupe peut être très bénéfique pour aider à sortir de l'isolement, soutenir la motivation à prendre sa place parmi d'autres et apprivoiser la communication et la gestion de conflits.

Les ateliers abordent les thèmes suivants :

- l'estime et l'affirmation de soi;
- la communication familiale (se donner la priorité);
- faire face aux changements;
- la structure de la personnalité et la dynamique relationnelle;
- les perceptions et la gestion de conflits;
- les métiers d'avenir en Estrie.

ORIENTATION DE PRÉPARATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI³⁰ :

- *Connaissance de soi et compréhension de ses difficultés d'emploi* : bilan des difficultés et des forces reliées à l'emploi, définition des obstacles, détermination et priorisation d'objectifs professionnels à atteindre grâce à la démarche, découverte et utilisation des compétences, développement d'attitudes et d'habiletés gagnantes face à l'emploi, clarification des intérêts et des motivations reliés au travail, effets des traits de personnalité dominants, considération des projets de vie dans leur globalité, conciliation travail et famille, etc.
- *Meilleure prise en charge personnelle dans des situations de vie dysfonctionnelle et dans la poursuite d'une intégration professionnelle harmonieuse* : activités et interventions sur des moyens d'équilibrer sa vie, de se responsabiliser et de se prendre en main, activités sur le processus relié aux changements et sur des moyens d'y faire face ; activités sur la trajectoire professionnelle singulière des femmes, activités favorisant l'estime, la confiance et l'affirmation de soi, activités sur la communication et sur les moyens de gérer des conflits et le stress, etc.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Selon les résultats prévus à l'entente de 2004-2005, 54 femmes avaient été admises sur une cible de 55. Parmi celles-ci, 33 % devaient avoir actualisé un plan d'action vers l'emploi, soit 18 sur 54. Nous avons largement dépassé cet objectif en obtenant un résultat de 32 clientes sur 55 qui ont actualisé un plan d'action, soit près de 60 %.

Ces plans d'action se détaillaient ainsi :

- 21 participantes ont intégré un emploi, dont 13 dans un métier non traditionnel;
- cinq ont effectué un retour aux études, dont deux dans des formations non traditionnelles;
- six étaient en recherche active d'emploi à la fin du programme;
- des 22 autres clientes admises au programme, 17 ont été dirigées vers une mesure d'employabilité ou psychosociale et cinq ont abandonné la démarche.

CONDITIONS GAGNANTES

- La collaboration avec les ressources sociocommunautaires et psychosociales pour la recommandation et la rétroinformation.

³⁰ Deux combinaisons sont possibles : rencontre individuelle avec la cliente ou rencontre tripartite cliente-employeur-CIME, dans le cas d'une personne occupant un emploi ou participant à une mesure.

- Accompagnement qui tient compte :
 - de la trajectoire professionnelle particulière des femmes;
 - du soutien dont elles ont besoin pour se remettre en action après avoir vécu des situations minant leur confiance en soi ou des réalités familiales qui les ont éloignées du marché du travail.
- Un modèle théorique qui tient compte :
 - du concept de la dimension relationnelle (la perception de l'avenir dans sa globalité, Spain et Bédard) : les femmes ont majoritairement tendance à se définir et à prendre leurs décisions (consciemment ou non) en fonction de quatre sphères importantes pour elles : la carrière, les amours, la maternité et la vie sociale, ce que nous appelons les quatre sphères de vie. Cela peut, dans plusieurs cas, avoir des conséquences fondamentales sur leur trajectoire professionnelle (décision – intégration – maintien en emploi), car selon leurs priorités et le moment de leur vie, les femmes choisiront de s'investir différemment dans ces sphères et leur échelle de priorités pourra en être influencée. C'est ce que nous appelons la singularité de la trajectoire professionnelle des femmes (logistique féminine);
 - des approches : holistiques, systémiques, humanistes et axées sur le pouvoir d'agir de la personne;
 - du modèle du trèfle chanceux de Jacques Limoges (modèle d'insertion socioprofessionnelle) dans le cas d'une cliente accompagnée dans sa préparation à l'emploi. Ce modèle prend en compte quatre dimensions importantes pour une recherche d'emploi efficace : la connaissance de l'environnement (social, politique, économique, métiers d'avenir), la connaissance de soi, la connaissance des lieux de recherche et celle de la méthode.
- Possibilité d'ateliers en groupe afin de renforcer l'appropriation de la démarche par la cliente, de lui permettre de constater que d'autres vivent également des difficultés et d'examiner des pistes de solutions avec d'autres.
- Le suivi tripartite (participante, employeur, CIME) du maintien en emploi ou d'une mesure d'insertion.
- L'accès à une banque de travailleuses constituée par le CIME, ce qui permet aux clientes d'avoir accès à des témoignages et à des modèles.
- L'élaboration d'une approche du CIME facilitant l'appropriation par la cliente de ses compétences et leur transfert vers des métiers offrant de bonnes perspectives d'avenir.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- La difficulté de coordonner des ateliers favorisant la mise en action dans le contexte d'une activité majoritairement individuelle et à entrée continue.
- Le peu de mobilité d'une bonne partie de la clientèle, ce qui limite les milieux de travail possibles.
- La difficulté à faire financer des formations d'appoint liées au métier ciblé.
- Les problèmes de santé physique et psychologique, qui doivent être traités parallèlement au développement de l'employabilité et de la recherche d'emploi.
- La difficulté d'accès aux subventions salariales pour les « sans chèque ».

– Fiche 46 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Estrie

NOM DE L'ORGANISME

Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME)

108, rue Wellington Nord

Sherbrooke (Québec) J1H 5B8

Téléphone : 819 564-0202

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE) recherche d'emploi (module métiers d'avenir)

CLIENTÈLE VISÉE

Femmes faisant face à des problèmes sérieux et multiples pour trouver, intégrer et maintenir un emploi et ayant besoin d'aide pour développer leur potentiel d'employabilité

NOMBRE DE PARTICIPANTES

Quarante

COÛTS

128 013 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Cette clientèle peut se trouver dans une ou plusieurs des situations suivantes :

- vivre ou avoir vécu des situations minant la confiance en ses capacités, telles que épuisement professionnel, expériences de travail négatives, retour sur le marché du travail après une absence prolongée, vie familiale ou de couple problématique, changement d'orientation professionnelle, deuils non résolus, différences culturelles, etc.
- avoir besoin d'être accompagnée afin de rompre avec certaines situations professionnelles (précarité, ghetto);
- avoir besoin d'aide pour effectuer les transferts d'intérêts et de compétences vers un emploi offrant des perspectives plus favorables;
- avoir besoin d'aide pour cerner ses champs d'intérêt et faire valoir ses acquis et ses compétences;
- avoir besoin d'être outillée pour évoluer dans des cultures d'entreprise majoritairement masculines;
- avoir besoin d'aide en ce qui a trait à la conciliation travail-famille ou travail-relation amoureuse;
- avoir besoin d'aide pour faire valoir les aspects positifs et transférables de son rôle parental dans son savoir-être en emploi.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

- Élargir la possibilité de choix de recherche par la découverte d'emplois offrant des perspectives favorables.

- Favoriser un choix réaliste et éclairé tenant compte des perspectives professionnelles des clientes afin que celles dont la recherche d'emploi les dirige vers des secteurs traditionnels aux perspectives peu favorables puissent explorer des avenues plus avantageuses.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

Au début de ses programmes de recherche d'emploi en groupe, le CIME a intégré un module d'une dizaine d'heures sur les métiers d'avenir (perspectives favorables) et sur les métiers non traditionnels afin de s'assurer que les participantes soient suffisamment exposées aux avenues prometteuses dans leur choix professionnel avant même de commencer leur recherche d'emploi.

Le contenu abordé est divisé en trois blocs : une prise de conscience, une connaissance du marché du travail estrien, et l'appropriation des compétences transférables.

- *L'historique de la travailleuse*

Nous partons d'un échange sur l'historique de travail familial (grands-parents, parents et proches) de chacune des participantes et ouvrons sur une réflexion plus large sur la place et les choix des femmes en regard du marché du travail.

- *Connaissance du marché du travail estrien*

Nous abordons ensuite la connaissance du marché du travail estrien d'aujourd'hui. L'accent est mis sur les secteurs et les titres d'emplois offrant des perspectives favorables, sur les aptitudes requises pour occuper ces emplois, ainsi que sur les conditions de travail et les échelles salariales. Nous faisons des constats sur la répartition sexuée de la main-d'œuvre.

- *Un choix éclairé*

Les participantes font ensuite des exercices guidés de transfert de compétences et d'intérêts d'un métier traditionnellement féminin (parfois à perspectives peu favorables) à un autre dont les perspectives sont plus avantageuses. L'objectif est de leur permettre de miser sur le transfert de leurs acquis. Cette étape est complétée au laboratoire informatique par des recherches en groupe sur les comités sectoriels, l'exploration des métiers, etc.

Au terme du module, une rencontre permet soit de confirmer le premier choix de métier de la cliente et de cerner des secteurs de recherche d'emploi favorables, soit d'ouvrir vers un métier moins traditionnel et d'établir une stratégie pour une intégration durable en emploi. Des visites d'entreprises et des stages dans des secteurs d'avenir renforcent la motivation des participantes.

APPRÉCIATION DES PARTICIPANTES

Ce nouveau module a été offert à sept groupes depuis janvier 2005, dont un groupe de jeunes femmes et un autre de femmes âgées de plus de 55 ans. Selon une évaluation pointue effectuée par les participantes elles-mêmes, c'est un vif succès.

UN CONTENU INTÉGRÉ À TOUS NOS PROGRAMMES

Le contenu de ce module est également véhiculé dans toutes nos autres activités groupales ainsi que dans nos services offerts en mode individuel, bien que d'une façon différente.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

L'évaluation détaillée faite par sept groupes de participantes nous permet de conclure à un effet positif majeur sur la démarche de recherche d'emploi de nos clientes et sur leur choix professionnel. Elles connaissent mieux le marché du travail estrien, sont plus habiles à

se reconnaître et à faire valoir leurs compétences transférables et davantage en mesure de s'investir dans des secteurs auxquels elles n'auraient pas pensé avant.

Ce module a eu un effet concret sur leur choix de travail puisque plus de 86 % des participantes ont intégré un emploi considéré en demande, dont 55 % étaient des métiers non traditionnels pour les femmes.

CONDITIONS GAGNANTES

LA PRISE DE CONSCIENCE

L'ouverture vers un secteur d'emploi ou un métier qui sort des choix habituels des femmes est facilitée par une prise de conscience qui amène la participante à réfléchir à sa propre histoire de travailleuse et de celle de ses parents et grands-parents. Les choix de travail familiaux sont ensuite mis en commun et examinés en groupe sous l'angle des sexes et des secteurs d'emploi. Les participantes découvrent ainsi que les choix historiques des femmes sont souvent liés à la place qu'elles ont occupée dans la société.

Ce thème est ensuite complété par un bref historique de l'évolution des femmes sur le marché du travail.

DES DONNÉES SEXUÉES

La partie sur la connaissance du marché du travail actuel en Estrie est présentée par des données sexuées. On présente les titres des emplois d'avenir, le pourcentage d'hommes et de femmes qui les occupent, l'échelle de salaire et les compétences exigées. On fait des comparaisons entre les salaires des emplois majoritairement féminins et majoritairement masculins. Les participantes en tirent facilement les conclusions qui s'imposent.

DES ACTIVITÉS POUR SOUTENIR LE TRANSFERT DE COMPÉTENCES

Plusieurs activités ont été réalisées et d'autres restent à élaborer pour favoriser l'appropriation du transfert de compétences. Par exemple, pour les couturières, nous utilisons un outil produit par Femmes et production industrielle (un t-shirt découpé en casquette permettant de montrer les compétences transférables). Nous demandons aussi aux femmes de repérer toutes les tâches qu'elles accomplissaient dans leur ancien métier et de les comparer à celles qu'exige le nouveau métier. Par groupes de deux, nous leur demandons de comparer les exigences et les compétences requises pour l'exercice d'un métier d'avenir avec un autre semblable, mais moins favorable. La correction est faite en groupe. Nous avons aussi recours au témoignage de travailleuses actives dans le nouveau secteur ciblé, à des visites d'entreprises et à des stages.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- La difficulté, une fois que la cliente a reconnu ses compétences transférables, est qu'elle se les approprie concrètement et les fasse valoir auprès des employeurs qu'elle cible. Nous devons travailler beaucoup sur sa confiance en ses capacités à faire ce transfert dans l'action.
- Les métiers d'avenir en Estrie sont peu nombreux pour des clientes ne possédant pas de diplôme d'études secondaires ou de formation professionnelle.

COMMENTAIRES

- Fort de cette expérience, le CIME élabore maintenant des indicateurs qui permettront, lors du suivi en emploi, de valider si les compétences transférables sont effectivement utilisées par la nouvelle travailleuse et dans quelle mesure l'employeur y fait appel.

- L'accès à des formations d'appoint de courte durée (ex. : conduite d'un chariot élévateur, lecture de plans, métrologie, santé et sécurité) augmenterait les chances d'emploi de ces clientes. Il serait pertinent d'élargir ces possibilités.
- Le PAMT est une excellente occasion de parfaire la formation, surtout pour une cliente qui n'a pas de diplôme. Nous constatons cependant que les employeurs avec qui nous avons communiqué ont démontré un intérêt mitigé envers ce programme.

– Fiche 47 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Lanaudière

NOM DE L'ORGANISME

Centre Lanaudière d'emploi pour femmes (La CLEF)

121, boulevard Antonio-Barrette

Notre-Dame-des-Prairies (Québec) J6E 1E5

450 755-3244

MESURE

Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Les femmes

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Vingt-sept

COÛTS

316 770 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les participantes à notre programme sont des femmes très souvent isolées, qui connaissent peu ou pas les services, sont peu mobiles, ont des enfants à leur charge, ne sont pas organisées, veulent changer leur situation et reprendre le contrôle de leur vie, mais ne savent pas comment. Elles ont besoin d'aide pour y arriver. Parmi ces femmes :

- 52 % sont prestataires de l'assistance-emploi;
- 19 % sont prestataires de l'assurance-emploi;
- 22 % sont sans soutien de revenu public;
- 7 % reçoivent soit une pension alimentaire, soit une rente de veuve ou des prestations d'assurance-maladie.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le programme permet aux participantes de sortir de leur isolement, de reprendre confiance en elle et d'acquérir une certaine autonomie.

Elles seront aussi en mesure d'élaborer un plan d'action pour trouver un emploi en ayant une meilleure connaissance d'elles-mêmes comme travailleuse potentielle, tout en tenant compte du contexte du marché du travail du moment.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

Il s'agit d'une intervention en groupe avec orientation individuelle d'une durée de 30 heures par semaine. Un programme à temps plein permet aux participantes de prendre ou de reprendre des habitudes de travail, puisque la consigne est qu'elles doivent se comporter comme si elles étaient en emploi. Elles doivent suivre un horaire, motiver leurs absences et respecter les consignes de vie interne de l'organisme.

Les participantes ont de 0 à 16 ans d'expérience sur le marché du travail et de quelques mois à 20 ans d'absence de ce marché.

Il n'est pas toujours facile de se retrouver en groupe lorsqu'on a l'habitude de faire les choses à sa façon, individuellement, depuis longtemps.

ATELIERS DE CUISINE COLLECTIVE

Les ateliers de cuisine collective favorisent le travail d'équipe et le respect des consignes tout en permettant aux participantes d'évaluer leur capacité à transporter de grosses marmittes, à travailler debout et à collaborer aux tâches liées à l'entretien de l'équipement.

Une bonne complicité entre la cuisinière et les intervenantes est très importante. Cette activité permet d'observer les participantes dans l'action et de travailler sur leurs attitudes avant même la période de leur stage.

La plus grande difficulté rencontrée a été de trouver (pour un des points de service) la « bonne personne ». Il est très important que la cuisinière saisisse bien l'objectif de cet atelier, de sorte à faire équipe avec les intervenantes tout en respectant le rôle de chacune.

HALTE-GARDERIE

Une halte-garderie sur place pendant la durée du programme, incluant la période de stage, permet aux participantes d'avoir du soutien dans l'organisation de leur retour sur le marché du travail.

Plusieurs d'entre elles ont des problèmes de transport et il ne leur est pas toujours facile de trouver une ou deux places dans une garderie près de chez elles. Lorsqu'elles en ont une, elles font souvent leur recherche d'emploi en fonction de l'emplacement de la garderie.

Le midi, la mère s'occupe elle-même de faire dîner son ou ses enfants, ce qui leur permet de garder le contact. L'intégration en garderie par la suite est alors moins difficile.

La plus grande difficulté est la planification des activités pour les enfants. Ce n'est qu'à l'inscription officielle des participantes que nous connaissons leur nombre et leur âge.

Lors des journées pédagogiques, les mères qui n'ont pu trouver personne pour s'occuper de leurs enfants peuvent les amener. Il est arrivé que nous ayons eu à recourir à une aide supplémentaire à cause du nombre d'enfants ou de leur trop grande différence d'âge.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

CUISINE COLLECTIVE

Cette activité a été très appréciée de la part des participantes. Elle leur a permis de faire des économies, d'apprendre à planifier les repas de la semaine, à gérer un budget et, pour certaines, à cuisiner et à mieux s'alimenter.

Certaines ont décidé de s'orienter vers un emploi en cuisine d'établissement et de confirmer leur choix par un stage comme cuisinière dans un centre pour personnes âgées.

Pour d'autres, ces ateliers ont révélé que le travail à la chaîne ou en groupe ne leur convenait pas.

HALTE-GARDERIE

Plusieurs participantes nous ont dit que si elles n'avaient pas pu bénéficier d'un tel service, elles auraient dû reporter leur projet de retour en emploi à plus tard.

Nous avons déjà exceptionnellement prolongé le service de quelques semaines pour une participante inscrite à un cours lié à son choix d'orientation professionnelle.

Il est aussi arrivé que des participantes utilisent le service aux deux semaines, dans le cas de garde partagée.

CONDITIONS GAGNANTES

- Le programme de La CLEF est maintenant de 17 semaines, incluant quatre semaines de stage et trois semaines d'accompagnement dans la recherche d'emploi. Auparavant le programme était de 30 semaines, et les participantes avaient plus de temps pour s'organiser et obtenir une place en garderie.
- L'approche est mixte.
- Pour la cuisine collective à Notre-Dame-des-Prairies, le principal partenaire était le Centre de femmes et Moisson, par l'entremise du Centre de femmes. À Saint-Roch-de-l'Achigan, il s'agissait de la Fabrique et de l'Association féminine d'éducation et d'action sociale (AFEAS).
- Les autres partenaires sont les centres locaux de services communautaires (CLSC), les CALACS, l'Aide juridique, la Maison d'hébergement pour femmes, les employeurs, les centres locaux d'emploi (CLE), la TROCL, l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF), Au bas de l'échelle et d'autres organismes, selon les besoins des participantes.
- Exemples de certaines activités s'ajoutant aux ateliers de connaissance de soi, d'information sur le système scolaire, le marché de l'emploi et les normes du travail, ainsi que l'autonomie personnelle et financière :
 - rencontres d'information;
 - journées d'exploration (trois);
 - orientation (tests et rencontre avec un conseiller d'orientation);
 - reconnaissance du milieu (rallye);
 - réanimation cardiorespiratoire et premiers soins;
 - visite au centre de formation professionnelle;
 - initiation à l'informatique pour certaines et mise en pratique pour d'autres;
 - simulation d'entrevue filmée;
 - appels aux employeurs;
 - curriculum vitae et lettre de présentation;
 - inscription à Placement en ligne;
 - témoignage;
 - recherche d'un stage;
 - participation au stage;
 - recherche d'emploi.
- Le recrutement n'est pas facile, demande du temps et mobilise l'équipe. Les femmes sont souvent isolées à cause de problèmes de mobilité. Elles ne font partie d'aucun regroupement, n'ont pas de réseau, particulièrement lorsqu'elles habitent à l'extérieur de la ville où il n'y a pas de service de transport. De plus, ayant constaté qu'elles lisent peu les journaux, nous posons des affiches.
- Chaque candidate intéressée doit nous téléphoner et s'inscrire à une séance d'information, puis remplir un questionnaire et rencontrer une conseillère de La CLEF afin d'évaluer si notre programme lui convient.
- Un suivi téléphonique est fait après trois mois, six mois et 12 mois. Après le stage de quatre semaines, celles qui sont en recherche d'emploi sont accompagnées par la superviseuse de stage dans leurs démarches. L'approche est mixte.

- Pendant le suivi, les participantes peuvent au besoin prendre rendez-vous avec une conseillère en emploi, la conseillère en orientation ou la superviseure de stage. Nous leur conseillons très fortement de communiquer avec nous avant d'abandonner une formation ou de quitter un emploi.
- Le calendrier des activités est établi pour l'année et l'horaire de chaque groupe est fixé dès le début de chaque groupe. Certaines activités peuvent parfois être déplacées, selon les jours fériés et la disponibilité des invités.
- Les deux conseillères en emploi ne font pas toujours de la coanimation. Il arrive qu'une d'elles doive rencontrer une participante individuellement, corriger des curriculum vitae, ou confirmer la présence des invités et les visites. La superviseure de stage est la même pour les deux points de service. Avec maintenant huit groupes par année, il arrive qu'une conseillère et la coordonnatrice doivent lui prêter main-forte.
- La dernière journée du projet, la directrice de l'organisme rencontre chaque groupe pour une évaluation de l'ensemble du programme. Les conseillères et la superviseure de stage font alors un retour sur le stage.
- À la fin de chaque groupe, une attestation de participation est remise à chaque femme. Plusieurs d'entre elles n'ont jamais obtenu de diplôme et pour elles, ce parchemin a une très grande valeur. Certaines nous ont déjà confié l'avoir fait laminer.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Depuis la fermeture de la halte-garderie à cause du manque de financement, il arrive que des femmes qui téléphonent pour s'inscrire annulent par la suite parce qu'elles doivent reporter à plus tard leur projet de retour au travail faute de service de garde.
- Lorsqu'on nous a demandé de réduire la durée du programme afin de recevoir plus de groupes, nous avons dû le réviser et faire des choix. Certains ateliers ont été écourtés et d'autres activités ont été abolies, ce qui fut le cas de la cuisine collective.
- Nous déplorons le retrait de cette activité qui, d'après les conseillères, était un outil d'évaluation important en plus d'aider financièrement les participantes.
- Signer des ententes de service d'au moins trois ans nous permettrait de contracter un bail à plus long terme, ce qui éviterait de fréquentes augmentations de loyer et sécuriserait le personnel, assurant donc moins de roulement et une meilleure continuité.

COMMENTAIRES

La durée du programme (17 semaines) convient très bien à un bon nombre de personnes. Par contre, certaines femmes qui éprouvent des difficultés à suivre le rythme à cause de leurs problèmes ne peuvent plus recevoir par la suite l'encadrement dont elles auraient besoin. Souvent, elles ont vécu plusieurs échecs dans leur vie personnelle et professionnelle et notre objectif est de plutôt leur faire connaître un succès qui leur permettrait d'augmenter leur estime d'elle-même et leur confiance en soi.

Un programme de durée un peu plus longue, une fois par année, permettrait à ces personnes de trouver un emploi à leur mesure et de retrouver leur dignité.

– Fiche 48 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Outaouais

NOM DE L'ORGANISME

Option Femmes Emploi

365, boulevard Gréber, bureau 203

Gatineau (Québec) J8T 5R3

Téléphone : 819 246-1725

MESURE

Service d'aide à l'emploi (SAE) pour l'accompagnement en emplois non traditionnels

CLIENTÈLE VISÉE

Femmes sans emploi ou aux études dans un domaine professionnel ou technique, prestataires ou sans revenu.

NOMBRE DE PARTICIPANTES VISÉES PAR ANNÉE

Trente-deux

COÛTS

49 600\$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

« De façon générale, les femmes, même si elles sont maintenant parties prenantes du monde du travail, se voient souvent confrontées à relever plusieurs défis lorsqu'elles tentent de s'intégrer au marché du travail. À la lumière des nombreux écrits consultés, il ressort que les multiples variables pouvant jouer un rôle dans leur processus d'insertion socioprofessionnelle rejoignent deux principales perspectives : le personnel et le social. De ce fait, la trajectoire socioprofessionnelle des femmes se distingue clairement de celle des hommes. [...] C'est pourquoi, sur le plan conceptuel, nous avons privilégié une démarche qui tient compte de variables tant personnelles que sociales, soit la démarche psychosociale » (Lebreton, McKee et Ouellette. *Éducation et francophonie*, volume XXXIII, Printemps 2005).

À Option Femmes Emploi, les programmes offerts s'adressent majoritairement à une clientèle qui s'oriente vers des secteurs d'emploi traditionnellement féminins. Les informations de base et le bilan de compétences sont les mêmes pour toutes, mais dans le cas du volet d'accompagnement en emplois non traditionnels, les stratégies d'intégration au travail sont très différentes. On imagine bien qu'il faut se préparer différemment lorsqu'il est question d'aller se présenter à un chef de chantier ou de commencer un emploi dans une usine (techniques de vente pour rassurer l'employeur, outils d'intégration dans une équipe de travail mixte, attitudes à adopter face aux blagues sexistes, etc.).

La conseillère travaille ces stratégies individuellement avec chaque participante, selon la profession ou le métier ciblé. Elle a aussi le mandat de faire le lien avec les employeurs dans le but de les sensibiliser à l'embauche des femmes, en plus d'aider celles-ci à trouver un stage d'observation ou une entrevue d'exploration.

Les difficultés varient selon différents facteurs :

- l'âge;
- le nombre d'année d'absence du marché du travail;
- la situation socioéconomique;
- la scolarité;
- les difficultés personnelles et familiales.

À l'Option Femmes Emploi, nous avons répertorié trois axes de besoins :

- aide et recommandations;
- orientation et réorientation;
- conseils pour l'emploi;

Les problèmes et besoins exprimés par la clientèle des options non traditionnelles sont :

- difficultés relationnelles à l'école (avec les enseignants ou les condisciples);
- recherche d'un stage dans le domaine;
- conciliation travail-famille-études;
- abus et harcèlement;
- perte et deuil d'un emploi; difficulté de réintégration;
- méconnaissance de la région; absence de réseau;
- choix professionnel à valider;
- recherche d'emploi : ne pas parvenir à obtenir une entrevue;
- difficultés lors de l'entrevue d'embauche;
- méconnaissance du marché du travail, des entreprises et des industries du domaine visé;
- recherche d'un emploi permanent plutôt que saisonnier.

CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE DE 2004-2006 ³¹

Depuis le début du projet, nous sommes intervenues auprès de 47 participantes (officiellement comptabilisées pour Emploi-Québec). Il faut cependant ajouter à ce nombre une quantité non négligeable de participantes des autres secteurs d'activité de notre organisme qui ont reçu des services d'information et de recommandations ainsi que d'autres femmes qui ne correspondaient pas tout à fait aux critères.

- Moyenne d'âge : 35 ans
- Scolarité :
 - secondaire : 55 % (16 participantes, dont cinq de niveau secondaire. 2 ou 3),
 - collégial : 30 %,
 - universitaire : 15 %.
- Situation familiale :
 - couple sans enfant : 15 %,
 - personne seule : 53 %,
 - couple avec enfants : 11 %,
 - monoparentale : 21 %.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

Le projet Femmes et métiers non traditionnels offre des services d'accompagnement et de soutien permettant à des femmes de réaliser un retour au travail ou aux études dans un métier non traditionnel. Il comprend des activités de mentorat, des stages et des entrevues

³¹ Du 1^{er} juillet 2004 au 30 mars 2006.

exploratoires, le maintien en emploi ou aux études, ainsi que la recherche et la sensibilisation d'employeurs. La durée de participation est de 26 semaines en moyenne et varie selon le profil et les besoins de la cliente.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

Plusieurs modèles d'intervention ont été évalués pour en venir à la conclusion, qu'en Outaouais, une formule à entrée continue, arrimée à l'offre de service courante d'Option Femmes Emploi, est la plus prometteuse pour soutenir les femmes qui veulent intégrer un secteur d'emploi non traditionnel.

Pourquoi une telle approche? Pour faciliter le recrutement, profiter de l'expertise en employabilité d'Option Femmes Emploi, mais en y ajoutant un accompagnement spécialisé, intensifier les démarches d'exploration des métiers et des professions où les femmes manquent de modèles, éviter le chevauchement de services et réduire les coûts. Comme nous proposons une formule à entrée continue, l'accompagnement personnalisé revêt une importance stratégique. Chaque femme est soutenue du début à la fin de sa démarche.

Les services sont adaptés aux besoins de chaque cliente et ont comme objectifs de :

- maintenir sa motivation;
- lui apporter un soutien face à ses difficultés;
- l'encadrer et lui apporter un soutien technique.

SERVICES OFFERTS DEPUIS LE DÉBUT DU PROJET

- Validation du profil d'intérêt et du choix professionnel
- Informations sur le marché du travail et les emplois non traditionnels
- Élaboration d'une entente de collaboration avec la cliente
- Suivi de la participation à notre démarche d'orientation et de recherche d'emploi
- Recherche de lieux d'emploi liés au domaine choisi
- Initiation au moteur de recherche LIC Outaouais
- Guide des activités d'exploration
- Jumelages de travailleuses expérimentées avec de nouvelles travailleuses ou accès au programme de mentorat
- Aide dans l'organisation du temps
- Gestion du stress et motivation
- Démarches auprès de la CCQ, d'Emploi-Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ainsi que de la Commission des normes du travail
- Recherche de formations pertinentes (informations scolaires)
- Préparation aux entrevues
- Accompagnement personnalisé pour la mise en action et le maintien en emploi
- Élaboration et mise à jour du curriculum vitæ, simulations d'entrevue, offre d'emplois en libre référence, contacts privilégiés avec des employeurs, régime d'apprentissage
- Rétroinformation avec le centre local d'emploi (CLE) concerné pour les clientes envoyées à l'organisme
- Outils spécialisés d'intégration des femmes au marché du travail dans des secteurs majoritairement masculins
- Guide remis à la nouvelle travailleuse afin d'aider son employeur à l'intégrer dans une équipe mixte

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES SUR CE QUE LES FEMMES EN RETIRENT

- Une meilleure confiance en elles
- La capacité de maintenir leur projet malgré l'adversité, le harcèlement ou les abus
- Le rétablissement de l'estime de soi dans certains cas
- De l'information pertinente sur les lieux d'emploi (méconnus) en fonction du domaine recherché et des qualifications
- Des outils de mise en valeur de soi (curriculum vitæ, techniques d'entrevues, façons de se présenter selon les milieux de travail, techniques de communication et de négociation, etc.)
- Un avis professionnel pour valider le choix de carrière et le programme d'étude
- Des recommandations à des organismes spécialisés pour les aider à régler d'autres types de problèmes
- Des conseils d'une personne d'expérience (mentorat)
- Des stratégies pour l'obtention d'un stage de qualité
- Un emploi et le plus souvent une rémunération des plus intéressantes
- Des employeurs plus conscients de la difficulté d'intégrer une femme dans une équipe masculine
- Des collègues plus respectueux (dans certains cas et surtout si nous continuons à sensibiliser les garçons à la diversification des choix professionnels)

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Elle doit rester indéterminée, car les processus sont parfois longs, surtout si la participante est aux études.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Comme nous l'avons mentionné, nous utilisons une approche individuelle avec possibilité de participer à des ateliers thématiques offerts par d'autres programmes.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

La collaboration d'intervenants du milieu scolaire, des conseillers d'Emploi-Québec, des intervenants de groupes d'employabilité et des carrefours jeunesse-emploi est toujours souhaitée et appréciée par la conseillère, tout autant qu'elle favorise la recherche de solutions en cas de problèmes.

ACTIVITÉS

Des activités de réseautage ont déjà connu beaucoup de succès, mais n'ont pas survécu à la précarité du financement et à l'arrêt des services. Des ateliers spécifiques sont difficiles à maintenir pour des participantes en action ou aux études. Des activités en soirée seraient envisageables, mais nous manquons de ressources pour les offrir.

RECRUTEMENT

Il faut faire le tour des écoles professionnelles, des cégeps et des syndicats, tout autant que faire la promotion du programme dans les journaux locaux.

ÉVALUATION DES BESOINS

Nous travaillons avec un outil qui permet à la participante de faire l'inventaire de ses savoirs et de situer sa démarche dans sa réalité globale. Cette grille d'autoévaluation sert aussi d'outil de communication lorsque la démarche semble entravée.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Nous maintenons les liens avec la clientèle, car les anciennes participantes peuvent venir en aide aux nouvelles.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

C'est notre désir de nous rapprocher des employeurs mais c'est aussi très difficile et nous devons travailler à long terme.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

- Une certaine difficulté d'inscription au MSI lorsque les participantes participent à l'entente SAE et au programme Femmes et métiers. C'est souvent simultané pendant une certaine période, mais Emploi-Québec traite les cas de façon séquentielle.
- Le recrutement des participantes nécessite beaucoup plus de travail que prévu.
- Les coupes de budget, la précarité du financement et l'arrêt temporaire des activités.
- L'accueil et la compréhension du programme par les intervenants externes (milieu scolaire et Emploi-Québec).

– Fiche 49 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Laval

NOM DE L'ORGANISME

Dimension Travail

1717, boulevard Saint-Martin, bureau 300

Laval (Québec) H7S 1N2

Téléphone : 450 978-7447

MESURE

Mesure Projet de préparation à l'emploi (PPE)

CLIENTÈLE VISÉE

Les femmes qui ont besoin de définir leur orientation professionnelle et qui sont intéressées à élargir leurs possibilités d'accès au marché du travail.

Principalement démunies sur le plan de l'emploi, à risque de chômage prolongé, prestataires ou admissibles à l'assurance-emploi, prestataires de l'assistance-emploi, sans revenu.

NOMBRE DE PARTICIPANTES

Trente-sept

COÛTS

98 124 \$

2 - DESCRIPTION

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les difficultés d'intégration des femmes au travail sont de deux types. L'un est relié à l'organisation sociale et économique qui crée et maintient l'inégalité par une discrimination basée sur des préjugés bien enracinés, que les femmes perpétuent et véhiculent souvent elles-mêmes. La sensibilisation des acteurs socioéconomiques, les volontés et décisions politiques et surtout, l'implication des décideurs aussi bien nationaux que régionaux et locaux, peuvent réduire ces problèmes par des actions concrètes. Il n'y a pas de solution véritable sans considérer ce volet afin de contrer les difficultés des femmes à intégrer le marché du travail pour qu'elles puissent y prendre pleinement leur place. Exemples de difficultés qui relèvent d'avantage de ce type de solutions :

LES REVENUS

Les écarts entre les hommes et les femmes : Les femmes gagnent 64,3 % du salaire moyen des hommes.

« Une partie de cet écart est attribuable aux différences de qualifications (expérience plus faible des femmes en raison par exemple des absences périodiques causées par les soins accordés aux personnes dépendantes) et aux caractéristiques des emplois occupés (type de profession, possibilités de promotion, etc.). Toutefois, une portion importante de cet écart est expliquée par la sous-valorisation des emplois féminins et la sous-évaluation des capacités professionnelles des femmes. » (*Source inconnue*)

DÉPENDANCE ENVERS L'ÉTAT

Les bénéficiaires de l'aide gouvernementale comptent 27 % plus de femmes que d'hommes et le revenu de celles-ci est inférieur de 7 % à celui des hommes. Le taux de chômage à Laval était de 5,65 % (hommes et femmes) en 2001. Chez les femmes qui n'ont pas de métier, il grimpe à 12,4 % (en excluant les 15 à 19 ans).

En général, les femmes sont davantage touchées par le chômage et les prestations qu'elles reçoivent sont moindres que celles des hommes.

RESPONSABILITÉS FAMILIALES ET MONOPARENTALITÉ

À LAVAL, on recense 23,9 % de familles monoparentales, dont 80,6 % sont dirigées par des femmes.

Les femmes monoparentales sont les plus touchées par la pauvreté et en particulier les plus jeunes d'entre elles.

SITUATION D'EMPLOI

Emplois à temps partiel et emplois atypiques (temps partiel, travail indépendant, cumul d'emplois).

À Laval, les femmes occupent des emplois à temps partiel deux fois plus que les hommes : 26 % dans leur cas et 13,4 % dans celui hommes. Un tiers des travailleurs autonomes sont des femmes.

TAUX DE SYNDICALISATION

En général, les femmes sont moins syndiquées que les hommes : 37,5 % en comparaison avec 42,2 %. Plus un milieu est syndiqué, meilleures sont les conditions de travail.

CONCENTRATION DES TRAVAILLEUSES DANS LES SECTEURS D'EMPLOI À LAVAL

Les femmes travaillent surtout dans le secteur des services.

« Le fait de valoriser les dispositions dites masculines crée un phénomène de discrimination systémique à l'égard des femmes dont les conséquences sont multiples. ». *Le parcours des femmes de Laval dans les métiers traditionnellement masculins*, pages 5, 6 et 8.

Deux cents des 540 groupes professionnels sont dits féminins.

Le deuxième type de difficultés que vivent les femmes découle du premier et se traduit dans le quotidien, dans les attitudes, dans des choix limités et de la difficulté de trouver des solutions sans bénéficier d'un soutien adéquat pour accéder au marché du travail. Il est possible d'agir et de contrer les effets de certaines de ces difficultés.

Offrir aux femmes la possibilité de reprendre en main leur pouvoir personnel et d'agir est donc primordial.

- Mauvaise appréciation de leurs forces et de leurs compétences
- Mauvaise connaissance du marché du travail après une longue absence ou non
- Objectif d'emploi peu, pas ou mal défini ou changement dans leur objectif d'emploi, un choix restreint par leur réalité familiale
- Mauvaises expériences de travail : emploi atypique : changement fréquent, travail sur appel, à temps partiel, à contrat, sous-emploi, harcèlement, violence morale, etc.
- Isolement
- Faible scolarité
- Peu d'expérience de travail
- Compétences obsolètes
- Métier « déclassé » dans lequel il n'y a plus d'emploi

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION :

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Promouvoir et encourager la diversification des choix professionnels des femmes.
- Accompagner les participantes dans leur prise de décision professionnelle de manière à ce qu'elles puissent effectuer les meilleurs choix en fonction de leur réalité.
- Offrir l'encadrement et le soutien nécessaires à la réussite de leur projet d'intégration professionnelle.
- Développer l'autonomie personnelle et les habiletés de base pour leur insertion professionnelle.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

À la fin de ce processus, les participantes sont en mesure :

- de choisir une profession dans un domaine non traditionnel* gagnant ou traditionnel d'avenir, en concordance avec leurs caractéristiques personnelles et leur réalité;
* *Un métier non traditionnel est défini comme un métier dans lequel moins de 33 % de femmes travaillent, selon le Comité avisier femme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.*
- établir un plan d'action réaliste de manière à concrétiser leur choix;
- manifester une plus grande confiance en elles quant à leur potentiel de travailleuses;
- utiliser des habiletés du travail en équipe et de relations interpersonnelles.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Le processus se déroule sur sept semaines, à l'intérieur d'une dynamique de groupe qui est aussi importante pour assurer le cheminement des participantes vers l'étape ultime (le choix professionnel) que le contenu des activités elles-mêmes. Les femmes franchissent les étapes en fonction de leur histoire personnelle et professionnelle ainsi que de leur implication.

Les activités sont donc proposées dans le contexte d'une intervention collective reliée au déroulement observé des étapes du groupe selon l'approche Bergen :

- l'amorce, le conflit et l'affrontement, la production, le dénouement. Le contenu spécifique des activités est adapté au fur et à mesure, selon le cheminement particulier de chaque groupe.

Les activités, les contenus et les thèmes se présentent en fonction des étapes du processus suivant dans le temps :

- *semaines 1, 2 et 3* : exploration de soi, des métiers et du marché du travail;
- *semaines 4 et 5* : processus de cristallisation du choix et vérification des avenues possibles en fonction de la réalité personnelle des participantes;
- *semaine 6* : spécification du choix d'un métier;
- *semaine 7* : prise de décision sur le choix professionnel et réalisation du plan d'action.

MÉTHODE

- Animation et intervention en groupe (jeux interactifs, retour, échanges, exercices collectifs, activités de synthèse)
- Animation suivant le visionnement de vidéos sur différents thèmes
- Tests psychométriques
- Ateliers de manipulation et de sensibilisation reliés à des formations offertes par des centres de formation professionnelle

- Témoignages de femmes qui exercent un métier non traditionnel
- Encadrement et initiation à la recherche d'information (utilisation d'outils divers pour la connaissance des métiers : Repères, la Classification nationale des professions, des cédéroms et des vidéos sur des professions, de la documentation scolaire et professionnelle, recherches sur Internet, liens avec d'autres ressources, etc.)
- Exercices d'intégration individuels (journal de bord)
- Conférences sur différents aspects du droit et des relations de travail
- Rencontres avec des travailleurs et des travailleuses sur leur lieu de travail
- Visites de centres de formation professionnelle
- De plus, nous encourageons les participantes à effectuer des activités dites « élève d'un jour ». Ces activités non rémunérées se déroulent pendant une demi-journée ou une journée et peuvent se répéter à quelques reprises durant la démarche. Les participantes suivent alors les élèves en formation dans un domaine retenu et prennent part à leurs activités.
- Visite d'entreprises sélectionnées en fonction de leur pertinence par rapport aux objectifs (seules et en groupe)
- Rencontres d'orientation individuelles

Autres thèmes

- Connaissance du monde scolaire, démarches d'inscription, s'il y a lieu
- Développement personnel : affirmation de soi, estime de soi, communication, gestion du stress
- Acquisition de méthodes : gestion du temps, résolution de problèmes, prise de décision, plan d'action
- Information sur les méthodes de recherche d'emploi (curriculum vitæ, lettre de présentation, entrevue, etc.)

Grâce à l'ensemble de ces activités, les participantes sont amenées à définir et à utiliser les compétences génériques qu'elles ont développées dans leur famille, en tant que mère, souvent chef de famille monoparentale : sur le plan de l'organisation de la maisonnée en général, des soins de santé, de l'éducation, de l'administration domestique et du bénévolat. Nous les aidons à en prendre conscience et à reconnaître qu'elles ont des compétences transférables, recherchées par les employeurs.

LIENS AVEC LE PROFIL DE DIFFICULTÉS

Les activités proposées sont conçues dans un souci d'équilibre entre la réflexion et l'action, avec soutien et développement de l'autonomie.

Difficultés	Exemples d'activités proposées	Liens et réponse adaptée au profil de difficultés
– Mauvaise connaissance de soi	– Bilan de compétences, compétences génériques, tests, expérimentation dans certains métiers par des activités de manipulation concrètes, interaction avec d'autres dans différentes activités, etc.	– Permet de se mesurer, de se découvrir et de se reconnaître dans ses propres compétences en fonction des expériences de vie et de travail ainsi que de l'implication sociale. Également de se les réapproprier comme étant valables et donc, de retrouver une valorisation et une meilleure estime de soi, ce qui est indispensable pour s'impliquer dans l'action et pour faire un choix professionnel ultérieur.
– Définir un objectif d'emploi peu, pas ou mal défini, ou un changement dans l'objectif d'emploi, un choix restreint par la réalité familiale	– Le plan d'action est basé sur la définition d'un objectif réaliste en fonction de tous les paramètres examinés : forces, situation personnelle, intérêts, etc.	– Ce point a un effet majeur sur la motivation à passer à l'action et est pris en compte tout au long du processus et de l'intervention.
– Mauvaise connaissance du marché du travail et souvent longue absence de ce marché	– Exploration des métiers, visite d'entreprises, visites exploratoires individuelles, rencontres avec des travailleuses et des travailleurs, recherches documentaires (Repères et autres), etc.	– Permet une meilleure compréhension du marché du travail et des métiers. – Amène à s'y projeter et à se forger une image du travail en termes de compétences à développer, à acquérir et à faire valoir. Recadrage de ses possibilités. Amène à envisager d'aller vers des métiers qui répondent à ses besoins et offrent de bonnes perspectives d'emploi.
– Isolement	– Activité en groupe, en sous-groupe et en duo, activités de synthèse qui permettent les interactions et les échanges. Rencontres exploratoires, demandes d'information et différentes démarches	– Oblige à s'exprimer, à s'affirmer, à examiner ses croyances, à élargir ses points de vue, à s'impliquer et à enrichir ses connaissances. – Amène à établir un réseau de soutien et de contacts, etc. – Favorise les initiatives et l'autonomie. – Aide à déterminer ses priorités et à gérer son temps et son stress.

Difficultés	Exemples d'activités proposées	Liens et réponse adaptée au profil de difficultés
– Mauvaises expériences de travail : emploi atypique : changement fréquent, travail sur appel, à temps partiel, à contrat, sous-emploi, harcèlement, violence morale, etc.	– Connaissance des conditions de travail reliées au métier. Activités de projection, orientation en groupe et individuel, la conférence sur les lois du travail, connaissance des ressources, vidéos et animation, échanges et partage d'expériences, activités affirmation de soi, etc.	– Fait prendre contact avec la réalité vécue et permet de faire un processus de deuil, informe sur les droits, sur les ressources et sur les attitudes à adopter.
– Faible scolarité – Peu d'expérience de travail – Compétences obsolètes – Métier « déclassé » dans lequel il n'y a plus d'emploi	– Connaître les possibilités de formation, s'exercer à faire des activités de manipulation, témoignage de femmes qui ont fait une démarche et ont réussi à intégrer le marché du travail	– Permet de prendre confiance en ses capacités de réussir, de faire un choix en fonction de son potentiel, de ses intérêts et de sa réalité. Agit sur la motivation à entreprendre un processus irréversible vers l'autonomie.

L'intervention et les activités sont intimement liées pour faire en sorte d'atteindre les objectifs et de réduire les obstacles que les femmes rencontrent dans leur intégration au marché du travail.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI ONT LE PLUS D'EFFETS POSITIFS

- Le fait que les activités soient centrées sur le groupe mais permettent également d'aider les femmes dans leur cheminement individuel.
- La variété des moyens mis en place pour rejoindre les individus dans leurs particularités.
- La compréhension des problèmes, la motivation et la compétence des intervenantes et de toute l'équipe à y travailler.

DÉFINITION DES ASPECTS QUI PRÉSENTENT LE PLUS DE DIFFICULTÉS

- La reconnaissance de la situation problématique des femmes, la nécessité et l'urgence d'agir sur cet état de fait qui a un lien direct avec la pauvreté.
- Faire connaître le programme
- Le recrutement

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

DONNÉES QUALITATIVES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Les résultats obtenus au cours des années nous montrent la grande efficacité du programme à atteindre ses objectifs de diversification des choix professionnels des femmes qui y participent.

Mais leurs retombées sont inestimables puisqu'elles se répercutent non seulement dans la sphère sociale par la contribution que les femmes apportent par la suite à la productivité

nationale, mais également sur le plan familial et personnel des participantes. La confiance et l'estime de soi regagnées permettent tous les espoirs de changement et les rêves d'autonomie pour elles et pour leurs enfants.

De plus les recommandations des employés d'Emploi-Québec maintenues tout au long de l'année, ce qui nous a permis d'atteindre nos objectifs de recrutement et même de les dépasser.

Nous en déduisons que le programme est apprécié par ces employés et qu'il leur permet d'offrir un soutien à leur clientèle féminine.

Des 37 participantes inscrites sur les 36 prévues, 17 proviennent du territoire du Centre local d'emploi (CLE) de Laval-des-Rapides, 12, de celui de Sainte-Rose et six de celui de Saint-Vincent-de-Paul.

DONNÉES STATISTIQUES (DÉTAILS ET APPRÉCIATION)

Cible	Résultat	
Nombre de femmes : 37	Nombre femmes ayant fait un choix professionnel* : 30	En réflexion : 1

** Cinq femmes ont trouvé un emploi en fin de l'activité, en attendant le commencement de leur formation; six femmes n'ont pas terminé la démarche. Pour la plupart d'entre elles, cela s'explique par des difficultés personnelles et familiales.*

Les participantes qui ont terminé la démarche ont choisi un métier non traditionnel dans une proportion de 54 %, comparativement à 42,5 % pour l'année 2002-2003.

CHOIX PROFESSIONNELS DES PARTICIPANTES EN 2003-2004

▪ Archiviste	▪ Commis	▪ Infirmière	▪ Préposée à
▪ Assistante	comptable	auxiliaire	l'entretien général
technique en	▪ Dessinatrice de	▪ Infirmière	d'immeubles
pharmacie	bâtiment	auxiliaire	▪ Préposée aux
▪ Bouchère	▪ Dessinatrice de	▪ Infirmière	bénéficiaires en
▪ Briqueteuse	bâtiment	auxiliaire	gériatrie
▪ Calorifugeuse	▪ Dessinatrice	▪ Infographe	▪ Secrétaire
▪ Camionneuse	industrielle	▪ Pâtissière	▪ Secrétaire
▪ Commis à la vente	▪ Ébéniste	▪ Peintre en	▪ Technicienne de
de pièces	▪ Éducatrice dans	bâtiment	la documentation
mécaniques et	un centre de la	▪ Peintre en	▪ Technicienne en
d'accessoires	petite enfance	bâtiment	diététique
▪ Commis	▪ Ferblantière-	▪ Préposée à	▪ Travailleuse en
comptable	tôlière	l'entretien général	imprimerie
		d'immeubles	

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Les femmes doivent avoir suffisamment de temps pour se projeter dans un avenir complètement différent et même modifier leur perception d'elles-mêmes.

APPROCHE (GROUPE, INDIVIDUELLE, MIXTE)

Il est important de travailler en groupe et de donner aussi un soutien individuel.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Les centres de formation et en particulier la Commission scolaire de Laval, contribuent au succès de la démarche.

ACTIVITÉS

Elles se complètent et forment un tout qui permet aux participantes de franchir les étapes et de faire un choix professionnel réaliste.

RECRUTEMENT

Le soutien des employés d'Emploi-Québec est primordial et il est souhaitable que ceux-ci encouragent les femmes dans leur choix à la fin du programme.

ÉVALUATION DES BESOINS

La démarche doit être volontaire et répondre au besoin des femmes, parce qu'elle est très exigeante pour les participantes.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT POSTPARTICIPATION

Certaines femmes ont continué de venir rencontrer leur intervenante plus d'un an après la démarche. C'est dire combien la disponibilité de celle-ci est importante.

ACTIVITÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI

Il serait souhaitable de prolonger l'intervention pour la plupart des participantes qui effectuent un retour aux études. Dans le cas de celles qui ont trouvé emploi, nous avons effectué le suivi et le soutien nécessaires.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Il y a beaucoup d'interactions avec le milieu, et cela est aussi est une condition de réussite importante.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

C'est un point absolument nécessaire pour améliorer nos interventions.

AUTRES

Beaucoup d'autres interventions pourraient être faites pour améliorer l'efficacité du programme, surtout en ce qui concerne la sensibilisation des employeurs aux avantages d'embaucher des femmes dans un métier non traditionnel.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Nous avons énuméré l'essentiel des difficultés au point 3 : Le soutien au recrutement est primordial, tout en répétant qu'une meilleure connaissance et une meilleure compréhension du programme ont permis d'obtenir un très bon taux de recommandations de la part du personnel d'Emploi-Québec. Les présentations dans une atmosphère accueillante sont, nous semble-t-il, le meilleur moyen d'y arriver.

COMMENTAIRES :

Cette intervention a permis d'atteindre les résultats prévus durant plusieurs années, c'est-à-dire davantage de femmes qui intègrent un métier non traditionnel. Voilà l'essentiel!

– Fiche 50 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Capitale-Nationale

NOM DE L'ORGANISME

Groupe Intégration Travail (GIT Société inc.).

245, rue Soumande, bureau 280

Québec (Québec) G1M 3H6

Téléphone : (418) 686-1888

MESURE

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et (MICC), pour le Programme de soutien à l'intégration en emploi (PSIE) pendant plus de 12 ans et pour le Programme d'accompagnement aux nouveaux arrivants (PANA) depuis moins d'un an.

CLIENTÈLE VISÉE

Les personnes immigrantes arrivées au Québec depuis moins de cinq ans, capables de s'exprimer en français et de le lire. Elles doivent avoir le statut de résident permanent de la catégorie « Indépendant, réfugié ou parrainé ».

Elles ont déterminé le secteur dans lequel elles souhaitent effectuer leurs démarches de recherche d'emploi. Notons que nous accompagnons les personnes immigrantes dans l'adaptation du vocabulaire à utiliser pour bien décrire et bien comprendre la réalité de leur objectif d'emploi en fonction de la structure du marché du travail québécois. Nous les accompagnons également dans la recherche d'objectifs transitoires, lorsque leur objectif principal nécessite des démarches auprès des ordres professionnels, ce qui occasionne des délais importants.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

146 personnes immigrantes

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Peu importe l'origine de la personne immigrante reçue à GIT, elle fait généralement face à des problèmes que nous mettons en parallèle avec les éléments de définition des populations éloignées du marché de l'emploi du Rapport synthèse du comité de travail.

Difficultés définies par GIT	Éléments de définition du rapport
Isolement, c'est-à-dire peu de contacts significatifs avec les Québécois de souche. Besoin de développer un réseau de contacts pour s'intégrer socialement et par le fait même, favoriser leur insertion en emploi.	Avoir un problème d'estime de soi nuisant à l'obtention d'un emploi.
Difficulté à s'adapter aux différences culturelles auxquelles elles doivent manifestement être sensibilisées avant d'intégrer le marché du travail québécois.	Être aux prises avec des comportements mal adaptés à la réalité du marché du travail.

Difficultés définies par GIT	Éléments de définition du rapport
Difficultés reliées à la reconnaissance de leurs diplômes ainsi que des exigences reliées à l'obtention du statut de membre de la corporation professionnelle apparentée à leur domaine d'emploi et également de certaines compétences difficilement transférables.	Ne pas avoir des compétences professionnelles à jour ou reconnues correspondant à un métier en demande.
Utilisation d'une terminologie peu adaptée à la réalité québécoise lorsqu'elle fait valoir ses compétences auprès des employeurs. En effet, bien que la majorité des nouveaux arrivants reçus à GIT possèdent un objectif d'emploi précis et réaliste, ils ont tout intérêt à connaître les différences entre l'application des tâches et des responsabilités au Québec, comparativement à celles qui ont cours dans leur pays d'origine.	Ne pas avoir d'expérience de travail ou ne pas en avoir au Québec.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Permettre aux personnes immigrantes d'effectuer leurs démarches de recherche d'emploi dans des sessions de groupes composés majoritairement de Québécois de souche, afin de favoriser l'établissement d'un réseau de contacts et l'adaptation à la société.
- Répondre aux besoins spécifiques d'accueil, d'accompagnement, d'encadrement et de suivi des personnes immigrantes qui participent aux services de GIT, généralement offerts à une clientèle dite « universelle ».
- Apprendre à utiliser une terminologie adaptée à la réalité québécoise lorsque ces personnes font valoir leurs compétences auprès des employeurs.
- Accompagner les personnes immigrantes afin qu'elles demeurent motivées et actives jusqu'à l'obtention d'un emploi dans leur domaine.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Évaluer l'ensemble des aspects relatifs à l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants et amener les participants à prendre une décision éclairée sur les services d'employabilité qui correspondent à leurs besoins.
- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants dans les programmes Club de recherche d'emploi ou Stratégie de recherche d'emploi au moyen d'un atelier préparatoire.
- Accompagner de façon spécifique les personnes immigrantes durant leur participation aux sessions de groupes, composés majoritairement de Québécois de souche, par des rencontres de suivi.
- Poursuivre, grâce à l'entente de service avec le MICC, l'accompagnement des personnes immigrantes après les suivis de 12 semaines intégrés à la méthode du Club de recherche d'emploi et faisant l'objet d'une entente avec Emploi-Québec.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION

Les activités constituant l'intervention permettent de compléter le service offert à des Québécois de souche qui, en général, ne vivent pas (ou pas avec la même intensité) les problèmes notés dans la première section de cette fiche. Elles s'inscrivent donc en complément et en périphérie du programme Club de recherche d'emploi.

Les annexes I, II, et III présentent la description des activités complétant le programme Club de recherche d'emploi.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Les résultats présentés ici concernent la période du 1^{er} juillet 2004 au 30 juin 2005 au cours de laquelle nous avons accompagné 148 personnes immigrantes. De ce nombre, 64 se sont intégrées aux sessions du Club de recherche d'emploi du siège social de Vanier et du point de service de Sainte-Foy. Neuf autres ont choisi de s'inscrire à une session de Stratégie de recherche d'emploi offerte exclusivement à Sainte-Foy.

Certaines personnes immigrantes ont reçu des services individuels à GIT à la carte, mais la plupart de celles qui n'ont pas participé à nos sessions de groupe (Club ou SRE) devaient, dans un premier temps, parfaire leur connaissance du français ou terminer leurs démarches pour accéder à un ordre professionnel.

Activités	Nombre	Pourcentage
Club de recherche d'emploi	64/148	43 %
Stratégie de recherche d'emploi	9/148	6 %
Autres services	75/148	51 %

Tel que stipulé dans le *Guide opérationnel pour la reddition de comptes des ressources externes à Emploi-Québec*, le programme Club de recherche d'emploi offre une approche globale. Voici donc les résultats en matière d'emploi des personnes qui ont participé au club.

Données sur la participation	Nombre	Pourcentage
Nombre de personnes immigrantes dans des clubs de recherche d'emploi en 2004-2005	64	n/a
Nombre de personnes immigrantes ayant abandonné la session avant la fin	7/64	11 %
Nombre de personnes immigrantes s'étant trouvé un emploi	43/64	67 %
Nombre de personnes immigrantes ayant effectué un retour aux études à la suite de leur participation	5/64	8 %
Nombre de personnes actives à la suite de leur participation	48/64	75 %

CONDITIONS GAGNANTES

DURÉE

Suivi d'accompagnement de 26 semaines compte tenu des caractéristiques de la clientèle.

APPROCHE

Approche et clientèle mixtes.

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

Le MCCI pour les services périphériques, Emploi-Québec pour les programmes Club, SRE et service à la carte et, bien entendu, GIT.

ACTIVITÉS

Entrevue d'évaluation des besoins, atelier préparatoire aux sessions de groupe (Club ou SRE), suivis individuels pendant la participation au Club ou à la SRE, suivis entre la 12^e et la 26^e semaine.

RECRUTEMENT

La majorité des clients nous sont envoyés par le MCCI, environ 20 % des personnes immigrantes prennent connaissance de nos services par leur réseau de contacts et moins de 10 % de cette clientèle nous est dirigée par le personnel de centres locaux d'emploi.

COMMENTAIRES ET APPRÉCIATION DES MEMBRES DU FORUM

Lors de leur rencontre du 13 décembre 2005, les membres du Forum de la région de la Capitale-Nationale ont décidé de présenter toutes les suggestions reçues des organismes et des CLE de la région. Les suggestions reçues présentent principalement des activités d'accompagnement plus personnalisé et d'accompagnement psychosocial. Les membres estiment qu'il s'agit de suggestions valables pour la clientèle visée.

– Fiche 51 –

1 - IDENTIFICATION DU PROJET

RÉGION

Outaouais

NOM DE L'ORGANISME

Service Intégration Travail Outaouais (SITO)

Projet Programme de formation préparatoire à l'emploi (PFPE)

4, boulevard Taschereau

Gatineau (Québec) J8V 2V5

Téléphone : 819 776-2260

MESURE

Ce programme est financé conjointement par Emploi-Québec et la Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais (CSPO).

CLIENTÈLE VISÉE

Personnes immigrantes ayant des difficultés à s'intégrer au marché du travail

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Cible : 45 par année (trois groupes de 15)

COÛTS

Engagement financier d'Emploi-Québec : 43 509 \$

Engagement financier de la CSPO : 62 363 \$

Coût total : 107 172 \$

2 - DESCRIPTION

Le Service Intégration Travail Outaouais (SITO) existe depuis 1995. Il a pour mission l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise par leur insertion en emploi. Il accueille plus de 300 de ces personnes chaque année et a un taux de placement en emploi et de retour aux études de plus de 60 %. Le SITO travaille en étroite collaboration avec Emploi-Québec, le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration (MCCI), la Conférence régionale des élus de l'Outaouais (CRÉ-O), la Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais (CSPO), la Commission scolaire des Draveurs, les organismes spécialisés en main-d'œuvre et les organismes d'appui aux personnes immigrantes.

Le SITO offre un service d'aide à l'emploi, un programme de préparation à l'emploi, un programme d'immersion professionnelle et un service d'accès à Internet à la communauté immigrante. Il a aussi mis en œuvre au cours des deux dernières années un programme de régionalisation (subventionné par le CRÉ-O et le MCCI) en partenariat avec des organismes de Montréal.

PROFIL DE DIFFICULTÉS PRÉSENTÉ PAR LA CLIENTÈLE

Les clients du SITO sont les immigrants, nouveaux arrivants ou déjà établis, qui cherchent un emploi. C'est une clientèle spécifique qui, dans la recherche d'emploi, rencontre des difficultés particulières dues à des facteurs tant structurels que personnels.

À ceux qui sont plus proches du marché du travail, le SITO offre le Service d'aide à l'emploi (SAE).

À ceux qui en sont plus éloignés, l'organisme propose deux programmes adaptés à leur situation, Programme de formation préparation à l'emploi (PFPE) et SITO-ADO.

OBJECTIFS DU PROJET OU DE L'INTERVENTION PFPE

LA CLIENTÈLE DU PFPE

Depuis maintenant trois ans, le PFPE accueille en moyenne une quarantaine de participants par année. Ces personnes sont sélectionnées en fonction des critères convenus avec Emploi-Québec et la CSPO; elles nous sont principalement envoyées par le Service d'aide à l'emploi (SAE) du SITO.

Ces personnes ont avant tout besoin de définir un objectif d'emploi intermédiaire et réaliste (rôle du SAE); elles ont également un grand besoin, mais à des degrés divers, d'être guidées et appuyées quotidiennement dans leur recherche d'emploi, ce que les intervenants du PFPE font avec diligence, empressement et savoir-faire. L'interaction en groupe pratiquée dans le PFPE procure aux participants plus de force et de courage pour intégrer le monde du travail et pour développer la confiance en soi si nécessaire afin de relever ce défi. Ils sont suffisamment motivés pour y investir 18 semaines sans même avoir la certitude que le programme leur permettra de trouver un emploi. L'encadrement que leur fournit le PFPE permet de les guider, de les encourager et de les stimuler. Par ailleurs, il faut se souvenir que les attentes envers les travailleurs immigrants sont très élevées; on leur demande d'acquérir en quelques mois une culture d'entreprise que les Québécois mettent 20 ans à apprivoiser.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION

PROGRAMME DE FORMATION PRÉPARATOIRE À L'EMPLOI (PFPE)

Le Programme de formation préparatoire à l'emploi (PFPE) répond à un besoin tangible pour une catégorie des participants du Service d'aide à l'emploi (SAE). Depuis 2003-2004, le SITO et la CSPO ont réorienté le PFPE de manière à favoriser :

- une meilleure synergie entre le SAE et le PFPE et entre le PFPE et les intervenants de la CSPO;
- une approche axée sur l'acquisition de compétences génériques (annexe I);
- l'implication accrue des participants dans le processus d'acquisition des compétences;
- une approche davantage axée sur le monde du travail;
- une approche socio-constructiviste;
- un contexte d'organisation apprenante (*learning organisation*).

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE (PFPE)

La démarche pédagogique du PFPE tient compte de la spécificité des besoins de la clientèle. L'accent est mis sur le processus et sur les résultats et non sur la transmission de connaissances. C'est une démarche de type expérientiel axée sur l'objectif : se trouver un emploi et s'y maintenir.

FACTEURS FONDAMENTAUX.

Quatre facteurs importants influencent la démarche de préparation à l'emploi. Le fait que les participants sont des (1) personnes immigrantes (2) adultes et (3) provenant de différentes cultures exige une démarche tenant compte des besoins individuels et favorisant le sens des responsabilités. Le fait que le programme soit (4) terminal, c'est-à-dire qu'il vise l'emploi, milite en faveur d'un processus d'apprentissage de type résolution de problèmes calqué sur le monde du travail, soit l'apprentissage par la pratique (*learning by doing*).

PROCESSUS

Les compétences ou aptitudes génériques ne sont pas considérées isolément. Elles forment un tout intégré. Une liste d'indicateurs de performance précise la nature de chaque compétence et sert à l'évaluation de l'apprentissage (voir annexe I). Les participants travaillent dans l'esprit d'une agence de placement. Toutes les activités servent à permettre à chacun d'eux d'explorer, de développer ou d'acquérir les compétences génériques. L'apprentissage se fait dans un contexte de gestion de projets dont le but ultime est de se trouver un emploi et de s'y maintenir. Les participants doivent donc travailler en équipe, s'entraider, rédiger des documents, utiliser les logiciels courants, faire de la recherche sur l'Internet, repérer les ressources requises pour les aider (p. ex. : invités, spécialistes, types d'ateliers), organiser des sessions de travail et des réunions de suivi, évaluer les résultats, etc. Tout le monde devient une ressource pour tout le monde. Sous l'égide des intervenants du SITO et de la CSPO, les participants forment une communauté d'apprentissage.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Les activités d'apprentissage sont de plusieurs ordres : ateliers, visite d'employeurs, visite d'entreprises, acquisitions de compétences, stages. Elles sont étroitement reliées au développement des aptitudes génériques et à l'objectif de se trouver un emploi et de s'y maintenir. Elles ont lieu en groupe ou individuellement, selon le cas. Les intervenants guident les participants, leur donnent de la rétroaction et favorisent le développement de leur autonomie, de leur sens des responsabilités, de leur capacité d'analyse et de leur jugement critique.

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Les six compétences génériques qui suivent représentent les attitudes et les comportements que chacun des participants doit développer et acquérir au cours de la formation. Elles représentent donc leur profil d'employabilité à la fin du programme.

- Communiquer en fonction de l'auditoire.
- Interagir avec les autres de manière à favoriser l'atteinte d'objectifs communs.
- Gérer son temps et les autres ressources nécessaires à l'accomplissement d'une tâche de façon efficace.
- Assumer ses faits et gestes.
- Utiliser des stratégies de recherche d'emploi efficaces.
- Utiliser les technologies de l'information et autres techniques nécessaires à l'accomplissement d'une tâche.

RESSOURCES HUMAINES

Bon nombre d'intervenants jouent un rôle pour assurer le succès du PFPE. Les conseillers en emploi du SAE assurent le dépistage et l'accompagnement des participants avant, pendant et après les stages et, le cas échéant, ils animent des ateliers ou servent de personnes-ressources à l'occasion et ils évaluent le degré d'atteinte des compétences.

Au début du processus, les conseillers en emploi du SAE évaluent (voir processus de sélection en annexe) les besoins des clients par rapport aux six compétences génériques et établissent un plan d'intervention individuel. Ce plan permet d'aider le candidat à mieux se situer par rapport aux compétences génériques et au marché du travail et informe les intervenants pour qu'ils puissent orienter sa démarche.

La chargée de projet (poste à plein temps) joue un rôle de premier plan pour assurer la cohésion des activités et leur pertinence. Elle assure :

- le suivi quotidien des participants;
- le processus de sélection;
- la logistique;
- le choix des ressources et leur encadrement;
- les stages (organisation et suivi);
- la documentation des résultats et la production des rapports requis;
- les activités de la recherche d'emploi;
- d'autres tâches requises par la CSPO, Emploi-Québec et le SITO.

Certaines des activités d'apprentissage sont dirigées par des ressources fournies par la CSPO et d'autres, par l'équipe du SITO.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Les intervenants et les participants sont à même de constater que cette approche porte des fruits et ils affichent un fort taux de satisfaction. Les résultats de placement en emploi sont également excellents. Par exemple, parmi 12 personnes qui ont terminé le programme en janvier 2005, neuf sont en emploi, deux sont en recherche d'emploi et un est retourné aux études.

CONDITIONS GAGNANTES

Ce qui permet la réussite du programme, c'est l'approche pédagogique. Elle est à la fois axée sur les résultats, de type expérientiel et répond aux principes de la pédagogie de la transformation.

CONTRAINTES ET OBSTACLES RENCONTRÉS

Le programme actuel est conçu de manière assez traditionnelle. Tous les participants sont admis en même temps, doivent participer aux mêmes activités de formation et la durée du stage est la même pour tous. Ce n'est pas la meilleure façon de répondre aux besoins individuels.

COMMENTAIRES

Si le programme était structuré de manière à admettre l'entrée continue, il permettrait de répondre davantage aux vrais besoins de la clientèle. Le SITO et la CSPO étudient présentement la faisabilité d'un programme à géométrie variable permettant de faire varier le temps en fonction des besoins des participants et des employeurs.