



RAPPORT D'ÉVALUATION DE L'INITIATIVE PERSONNES HANDICAPÉES VERS L'EMPLOI (PHVE) DANS LE CADRE DE L'ENTENTE CANADA-QUÉBEC EN APPUI AUX PERSONNES HANDICAPÉES (FIPH)

EXPÉRIENCE DE PROJETS FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT
DE L'EMPLOYABILITÉ DE PERSONNES HANDICAPÉES
AVEC L'ORGANISME SPHERE

Novembre 2022

Analyse et rédaction

Direction de l'évaluation, Secteur de la gouvernance,
de l'analyse et de la performance

Collecte et analyse de données

SOM inc.

Édition

Direction générale des communications

Comité d'évaluation

Direction des politiques d'emploi et des stratégies,
Secteur de l'emploi

Direction des relations intergouvernementales
et des mandats spéciaux, Secteur de la Solidarité sociale
et de l'assurance parentale

Direction des mesures et des services aux individus,
Secteur de l'emploi

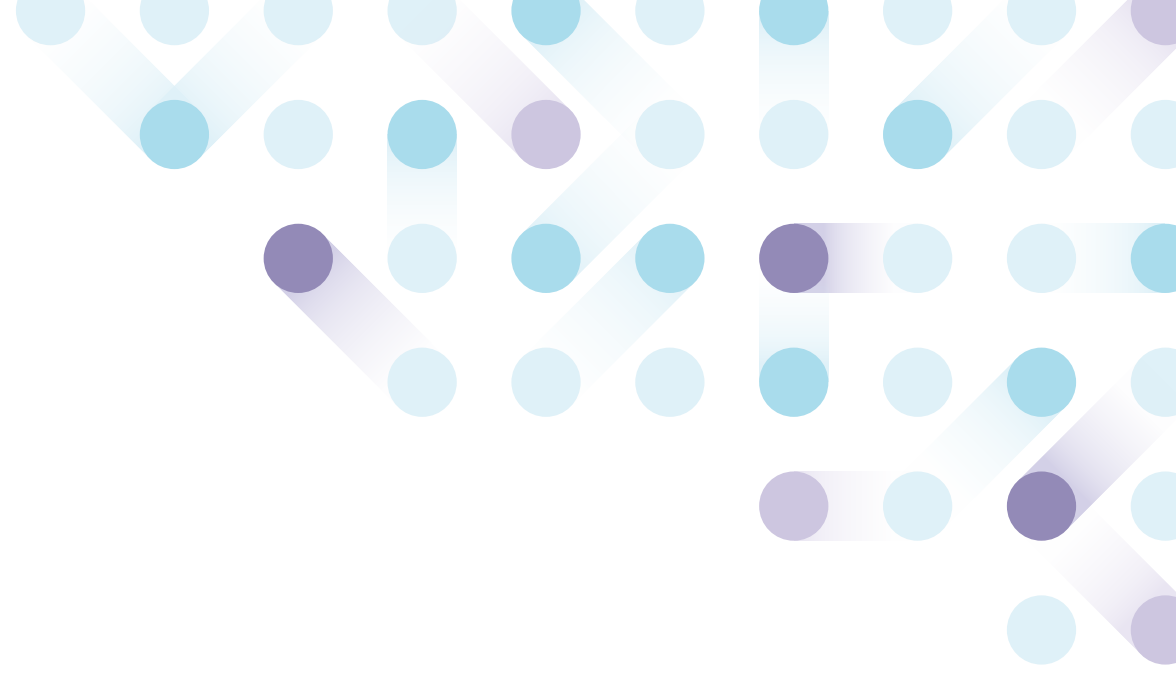
Services Québec de la Capitale-Nationale

Direction de l'évaluation, Secteur de la gouvernance,
de l'analyse et de la performance

Direction des ressources externes, du placement
et des mandats spéciaux, Secteur de l'emploi

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
ISBN : 978-2-550-96518-3 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2023



REMERCIEMENTS

La réalisation de cette étude a été rendue possible grâce à la généreuse collaboration de nombreuses personnes.

Tout d'abord, un immense merci à toutes les personnes, intervenants et gestionnaires des organismes qui ont participé aux groupes de discussion.

Nos remerciements s'adressent également à Madame Nancy Moreau, directrice générale de l'organisme SPHERE, et Madame Lyne Vincent, directrice adjointe, ainsi qu'au personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, membres du comité d'évaluation.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	3
LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES	5
CONTEXTE ET OBJECTIFS	6
MÉTHODOLOGIE	7
PRINCIPAUX CONSTATS	9
CHAPITRE 1	11
Principales raisons de recourir à SPHERE	
CHAPITRE 2	14
Critères d'admissibilité des personnes	
CHAPITRE 3	21
Arrimages et perspectives sur la complémentarité des services de SPHERE (FIPH) avec ceux des services publics d'emploi	
CHAPITRE 4	39
Approche de gestion de SPHERE	
CHAPITRE 5	45
Suivi et accompagnement auprès des personnes et des employeurs	
CHAPITRE 6	48
Satisfaction à l'égard de SPHERE	
CHAPITRE 7	53
Pistes d'amélioration de l'offre de services en développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	
ANNEXE 1	57
Profil des personnes participantes	
ANNEXE 2	60
Guide d'animation	

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES

AE	Assurance-emploi
AU	Autre organisme ayant recours au soutien de SPHERE
CIT	Contrat d'intégration au travail
CJE	Carrefour Jeunesse-Emploi
CPE	Concertation pour l'emploi
EM	Organisme en développement de l'employabilité
FIPH	Fonds d'intégration pour les personnes handicapées
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MFOR	Mesure de formation de la main-d'œuvre
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
OSE	Organismes spécialisés en employabilité
PAAS	Programme d'aide et d'accompagnement social
PH	Organisme spécialisé dans le développement de l'employabilité des personnes handicapées
PHVE	Personnes handicapées vers l'emploi
PPE	Projets de préparation à l'emploi
PSEA	Programme de subventions aux entreprises adaptées
RINN	Recherche et innovation
SAE	Services d'aide à l'emploi
SEMO	Services externes de main-d'œuvre
SPE	Services publics d'emploi
SPHERE	Soutien à la Personne Handicapée En Route vers l'Emploi, organisme
SS	Subvention salariale
STA	Soutien au travail autonome
TDAH	Trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité
TEVA	Transition de l'école vers la vie active
TSA	Trouble du spectre de l'autisme

CONTEXTE ET OBJECTIFS

CONTEXTE

Dans le cadre du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH), SPHERE est principalement mandaté pour apporter un soutien financier et logistique aux initiatives d'organismes qui souhaitent, par l'entremise de projets, mieux soutenir l'intégration et le maintien des personnes handicapées sur le marché du travail. SPHERE a été chargé de sa mise en œuvre sur l'ensemble du territoire québécois dès la création du FIPH en 1997. Depuis avril 2020, la gestion du FIPH par SPHERE fait l'objet d'une entente avec Services Québec dans le cadre de l'Initiative Personnes handicapées vers l'emploi (PHVE).

Alors que les organismes spécialisés en employabilité (OSE ou ressources externes) avec lesquels transige habituellement Services Québec fournissent les services directs à la clientèle, SPHERE agit surtout indirectement, en évaluant les projets et les plans d'action personnalisés qui leur sont soumis par les organismes admissibles, en octroyant les fonds pour les projets retenus et en assurant le suivi de gestion convenu par la suite. Dans le cadre de projets individuels ou de groupe, un plan d'action personnalisé détaillant les types de soutien convenus est élaboré pour chaque personne participante. L'intervention et les activités peuvent prendre la forme

- d'une intégration en emploi;
- d'une formation en groupe comprenant des stages en entreprise;
- d'activités préparatoires à l'emploi;
- d'aide au démarrage d'entreprise ou de création de son emploi;
- d'un projet favorisant l'émergence de nouveaux modèles d'intégration en emploi.

Le soutien financier offert pour la réalisation des projets et des plans d'action personnalisés peut permettre le remboursement de diverses dépenses : salaire et charges salariales, équipements requis pour adapter un poste de travail, frais de déplacement, honoraires professionnels, etc.

La Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été mandatée pour évaluer l'Initiative PHVE dans le cadre de l'Entente Canada-Québec en appui aux personnes handicapées. La **firme SOM** a été chargée de mener des groupes de discussion avec des représentants d'organismes, **intervenants et gestionnaires** qui ont, au cours des trois dernières années, bénéficié du soutien de l'organisme SPHERE dans des projets à l'intention de leur clientèle.

OBJECTIFS

Le mandat consiste à documenter le fonctionnement du FIPH mis en œuvre par SPHERE, les conditions entourant son recours et ses modalités de gestion ainsi que sa place, considérant l'ensemble des services qu'offrent les services publics d'emploi (SPE). La collecte de données vise aussi à fournir un éclairage sur sa valeur ajoutée, les conditions d'admissibilité pertinentes ainsi que sa complémentarité et ses arrimages avec l'ensemble des SPE, et ce, en s'appuyant sur les perceptions et les points de vue de représentants des organismes référents ou fournisseurs de services ayant l'expérience de projets soutenus par SPHERE.

MÉTHODOLOGIE

RECRUTEMENT

Le recrutement a été effectué par courriel par SOM à partir de la **liste des 64 organismes ayant eu un ou plusieurs projets soutenus par SPHERE** dans les trois dernières années. Plusieurs de ces organismes transigent avec SPHERE depuis de nombreuses années. Les personnes intéressées ont été contactées par téléphone pour confirmer leur participation. Un rappel téléphonique a été fait l'avant-veille des rencontres. Aucune compensation financière n'était offerte aux personnes participantes.

L'objectif était de recruter cinq personnes par groupe, mais ce ne fut pas possible. Des groupes de discussion ont été convertis en entrevues individuelles ou d'autres comptaient moins de cinq personnes. Néanmoins, des **représentants de 25 organismes différents** ont participé à l'exercice. C'est donc **39 % des organismes ayant eu des projets avec SPHERE dans les trois dernières années**. Il s'agit d'une participation non négligeable.

RENCONTRES

Au total, 11 rencontres ont été réalisées entre le 14 et le 25 avril 2022. Entre une et cinq personnes ont participé à chacune des rencontres, pour un total de 34 participants (sur 34 personnes recrutées).

Les séances ont duré entre 43 minutes et 2 heures selon le nombre de participants.

PROFIL DES PARTICIPANTS

Le profil des participants ainsi que les détails administratifs pour chaque rencontre (nombre de personnes recrutées/présentes, durée) sont présentés à l'**annexe 1**.

Les groupes étaient constitués selon les types de représentants (intervenants ou gestionnaires) et selon trois types d'organismes susceptibles d'avoir eu un projet soutenu par SPHERE :

- **des organismes spécialisés dans le développement de l'employabilité des personnes handicapées (PH);**
- **des organismes en développement de l'employabilité (EM);**
- **d'autres organismes admissibles (AU).**

Lorsque des nuances ou des divergences apparaissent selon l'une ou l'autre de ces caractéristiques, les résultats en font mention.

ANIMATION

Le guide d'animation préparé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est disponible à l'**annexe 2**.

L'animation des rencontres a été confiée à deux professionnelles expérimentées de SOM ayant reçu la formation et l'entraînement appropriés. Une adjointe technique était présente à chaque rencontre afin de régler les problèmes techniques et d'appeler les participants absents en début de rencontre pour leur rappeler de se joindre au groupe.

Les rencontres se sont tenues sur la **plateforme Zoom**. Les séances ont été enregistrées sur support audio et vidéo. Les liens pour visionner les enregistrements ont été transmis au client.

La chargée de projet de la DE était présente à chaque groupe de discussion à titre d'observatrice.

LIMITES DE L'ÉTUDE ET BALISES D'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Le groupe de discussion vise à recueillir la **diversité des points de vue et à approfondir les propos** tenus par les participants. La méthode a pour objectif de mieux comprendre une thématique donnée. Elle ne permet pas de généraliser les résultats à la population.

Les propos des représentants des organismes reflètent leur **expérience** des projets soutenus par SPHERE, leurs **connaissances**, leurs **perceptions** ou leurs **interprétations** des **projets de SPHERE** ainsi que celles qu'ils ont des mesures des services publics d'emploi pour leur clientèle. Les balises normatives, les consignes, les orientations, leurs interprétations ou les façons de faire ont pu varier dans le temps, d'une région à l'autre, d'un intervenant d'un organisme ou d'un conseiller SPHERE à l'autre ainsi que d'un membre du personnel de Services Québec à l'autre.

Les résultats font ressortir les **grands points de convergence** ainsi que des éléments qui, tout en ayant été exprimés moins fréquemment, permettent de faire état de la **diversité des points de vue** des représentants des organismes.

Les résultats doivent être interprétés en tenant compte du grand nombre de sujets ayant été couverts dans les rencontres, des nombreuses nuances normatives des différents programmes et de la diversité des profils des groupes (gestionnaires/intervenants d'organismes : PH, EM, AU).

STRUCTURE DU RAPPORT

Les résultats présentés dans ce rapport sont abondamment appuyés par des extraits des propos interlocuteurs clés rencontrés. Les extraits sont présentés dans des encadrés de couleur et le type d'organisme dans lequel la personne œuvre est précisé (PH, EM, AU).

PRINCIPAUX CONSTATS

ADMISSIBILITÉ DES PERSONNES

Plus inclusive que celle de personne handicapée, la notion de **personne en situation de handicap** permet de soutenir un plus large bassin de personnes avec de réels défis d'intégration. L'évaluation de ce critère se réalise différemment selon le type d'organisme. Pouvoir admettre les personnes **sans diagnostic** est considéré comme une valeur ajoutée au programme.

Être **non admissible au soutien de l'assurance-emploi (AE)** est perçu comme un critère incohérent qui exclut des personnes éloignées du marché du travail. Nombre d'entre elles ont pu avoir de brefs épisodes sur le marché du travail, tout en ayant besoin de soutien comme celui possible avec les projets de SPHERE. Plusieurs ont dit aimer que l'application de ce critère soit suspendue depuis 2020.

MOTIFS DE RECOURS – APPROCHE DE GESTION DE SPHERE

Les raisons de recourir à SPHERE pour leur clientèle sont multiples. Ce peut être à cause des conditions d'admissibilité moins contraignantes, du large éventail de types de soutien possibles mais, aussi en raison de l'approche de gestion : la souplesse et la simplicité des processus administratifs, un plan de soutien personnalisé pour les participants, le fait d'être le plus souvent accompagné par un conseiller qui, en plus d'avoir une expertise auprès de la clientèle, adopte une **approche proactive et centrée sur le client** dans l'élaboration d'un projet d'intégration et demeure disponible tout au long du projet. Ces conditions favorisent l'innovation selon la majorité. Cependant, certains déplorent une variabilité dans l'application des processus de gestion.

En revanche, il est **récurrent que les fonds viennent à manquer**. L'imprévisibilité par rapport à la disponibilité des fonds est une lacune importante. De l'information sur les possibilités de soutien, sur la disponibilité des fonds et sur des initiatives gagnantes à étendre à plus large échelle ainsi que des outils en soutien au suivi ou à la reddition de comptes seraient appréciés.

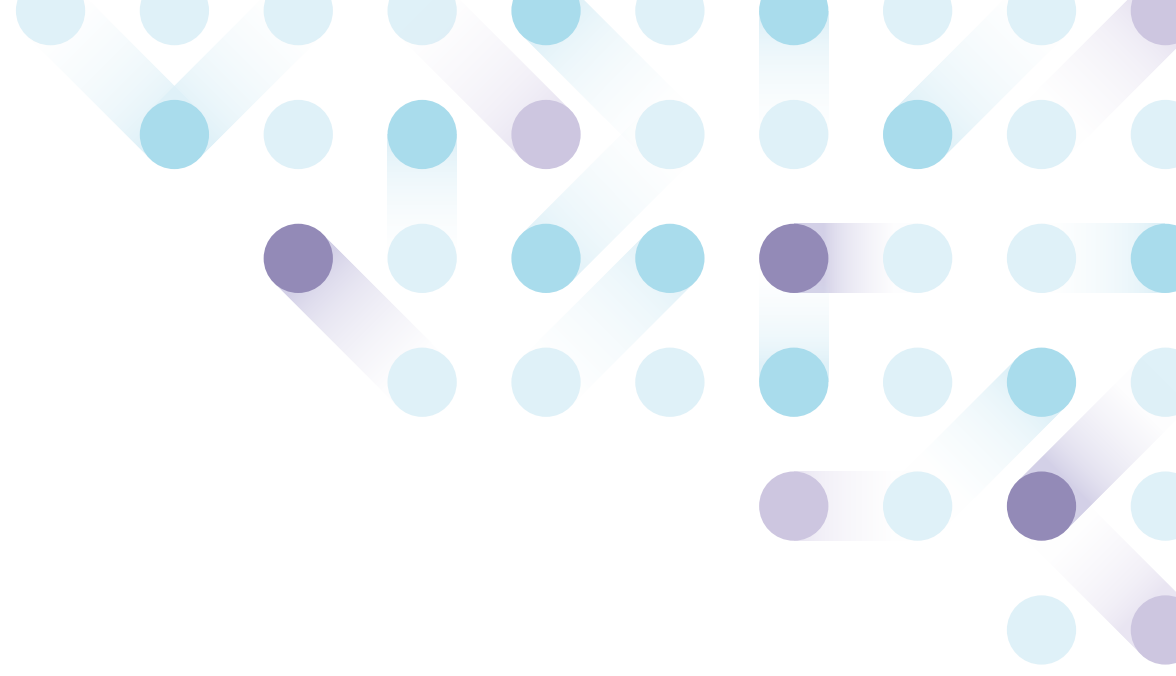
Si les objectifs et la nature de plusieurs interventions sont en bonne partie similaires à ceux des SPE, les balises normatives et les approches de gestion diffèrent. SPHERE procure un financement supplémentaire dans un contexte où plusieurs représentants réfèrent à une insuffisance des fonds du Contrat d'intégration au travail (CIT). Les contraintes administratives et normatives du CIT sont aussi jugées plus importantes.

COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

SPHERE et les mesures des SPE sont utilisées de façon concomitante, subséquente ou en substitution, selon les critères normatifs, faute de fonds ou pour éviter une lourdeur administrative, souvent associée aux SPE, notamment le CIT. SPHERE a une agilité indéniable. La subvention salariale de SPHERE, appuyée par d'autres formes de soutien appréciées, comme des équipements, des interventions spécialisées et le remboursement des frais de déplacement, précédera assez couramment un CIT, dans la mesure où un diagnostic sera éventuellement admissible pour le CIT et que l'argent sera disponible.

Dans les projets de groupe, SPHERE s'implique financièrement pour offrir le soutien que les autres partenaires ne sont pas en mesure d'offrir. Il est présenté comme le dernier payeur, évitant ainsi d'agir en duplication. La possibilité de payer les coûts pour l'accompagnement supplémentaire est fort appréciée. Son approche partenariale est généralement perçue comme facilitante.

L'offre des SPE, conjuguée avec celle de SPHERE, peut être considérée comme riche ou diversifiée, mais elle peut s'avérer complexe à maîtriser pour les représentants des organismes et pour l'ensemble des parties prenantes.



CHAPITRE 1

PRINCIPALES RAISONS DE RECOURIR À SPHERE

PRINCIPALES RAISONS DE RECOURIR AU SOUTIEN DE SPHERE

Les représentants d'organismes font principalement affaire avec SPHERE parce que c'est plus simple et parce que le soutien offert comble des lacunes de l'offre de services des services publics d'emploi.

Ils font appel à SPHERE pour

- la souplesse et la simplicité des démarches administratives;
- l'ouverture face aux projets, moins de contraintes normatives comparativement aux SPE;
- la variété des formes de soutien offertes;
- l'accompagnement tout au long du projet.

Nous avons déjà présenté un projet (de groupe) à Emploi-Québec, un projet étoffé qui avait pris beaucoup de temps à étayer. Il a été refusé du revers de la main. J'ai pris le même document, dont j'ai condensé les trois quarts, le projet tenait en cinq à six pages et l'agent de projet me l'a rapidement confirmé. J'ai l'enveloppe. C'est gagnant. On a une belle expérience avec vous. On embarque. Je choisis SPHERE pour la **simplicité des démarches**. Il y a une **fluidité**, une **confiance** qui est là. Une reconnaissance du temps que ça prend pour mettre au monde un **projet**. Un **soutien accordé de l'agent** de SPHERE, qui est à proximité, mais qui ne fait pas de micromanagement. (...) On **gagne beaucoup de temps** et on n'entre pas dans un appareil bureaucratique sans fin. La différence c'est que c'est **centré sur les besoins de la personne**. (PH)

SPHERE **donne la chance au coureur** et accommode une clientèle variée (handicap, anxiété sévère, différents groupes d'âge...). **Tout est là pour aider le client**. SPHERE accepte le cas par cas, l'individu, sans se casser la tête avec 26 formulaires. (AU)

L'accessibilité de SPHERE nous amène à penser autrement. C'est parfait. **C'est en discutant avec l'agent de SPHERE d'une situation que des idées viennent pour établir un plan d'intervention**. SPHERE a une ouverture. On n'a pas ce support avec Services Québec où c'est plus protocolaire. (EM)

SPHERE a aussi payé les frais de soins dentaires pour un candidat où la couverture qu'il avait ne lui permettait pas de faire les réparations requises. Ces soins lui ont permis de regagner confiance et ont contribué à conserver son emploi. (EM)

Le **processus est plus humain** avec SPHERE lorsqu'on formule une demande. Notre agente de projet **propose des pistes de solution** qui nous auraient autrement échappé. Pour le CIT, on rédige une annexe, on l'envoie, on reçoit une réponse par courriel. Ça manque de contact. (PH)

La **continuité dans la relation** avec la personne responsable, il y a une stabilité et une facilité. (PH)

Les représentants des organismes se tournent vers SPHERE

- lorsque les fonds pour les mesures des SPE ne sont pas disponibles, notamment le CIT
- ou parce que les balises normatives des mesures des SPE sont plus restrictives ou plus exigeantes au plan administratif (définition de personne handicapée, nécessité d'un diagnostic, nombre d'heures de participation par semaine, pourcentage du salaire subventionné, évaluation du niveau de productivité).

Quand il n'y a **pas d'argent à Services Québec**, SPHERE devient l'endroit où aller. C'est plus facile d'accès. Ils demandent **moins de paperasse**. (PH)

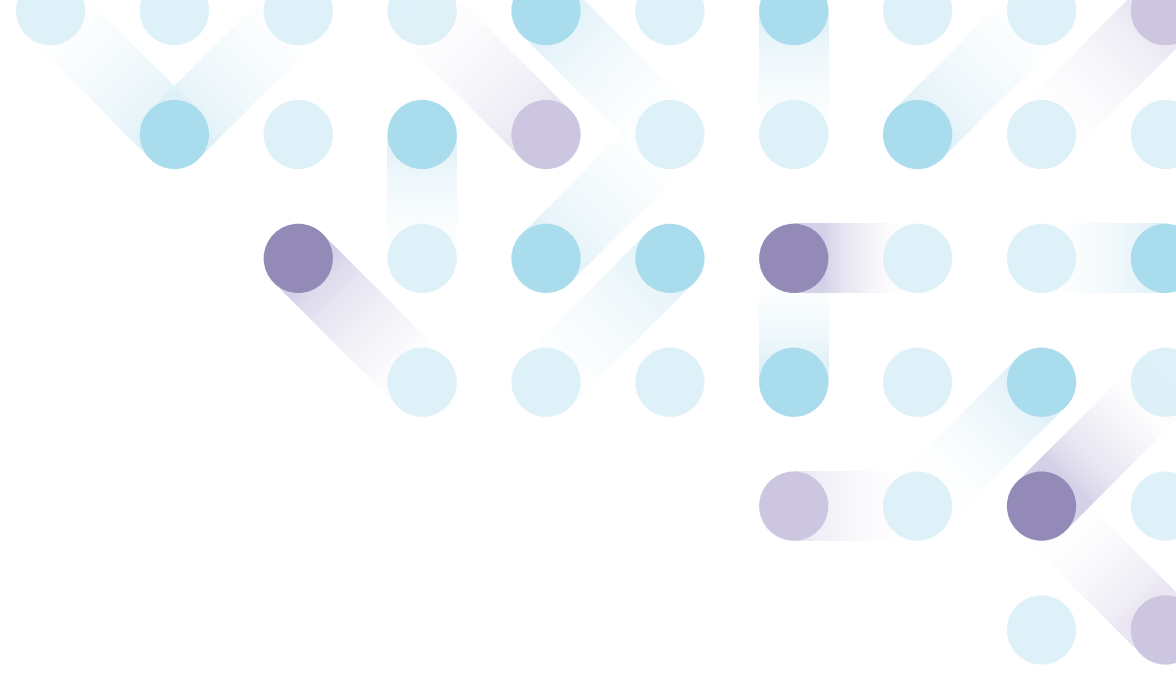
Quand les fonds sont disponibles pour le CIT, je commence avec le CIT en raison de sa récurrence, je crois rarement que le participant n'aura plus besoin de subvention après quelques mois. On se tourne vers SPHERE si les **fonds ne sont pas disponibles pour le CIT** ou si on sait que la **personne fonctionnera normalement quelques mois après son intégration en emploi**. (PH)

SPHERE se montre **plus flexible que le CIT**. On a un cas où on a demandé un CIT pour une personne qui a une surdité. La personne ne satisfaisait pas le critère du CIT même si elle était très près. Le CIT a refusé la demande, mais SPHERE a accepté. (PH)

SPHERE est moins strict (que le CIT) au niveau du **calcul de productivité, beaucoup moins de justifications requises** et une documentation moins longue à produire. (PH)

Le **CIT ne couvre pas 100 %** du salaire, contrairement à SPHERE, avec qui c'est 100 % sur 6 mois. Avec le CIT, c'est dégressif; ça commence à 80 %. Mais avec une clientèle souffrant de problèmes de santé mentale, ce n'est pas toujours possible. La situation de la personne ne va pas toujours en s'améliorant. (PH)

La facilité d'accès permet de **sauver du temps**, qui peut être investi dans nos démarches pour **recueillir les documents médicaux** et **bâtir le dossier complet de l'individu requis lors d'une demande de subvention comme le CIT**, ou bien dans la recherche d'un programme plus récurrent. La durée de l'entente avec SPHERE (jusqu'à 1 an) nous permet d'aller chercher tout ce dont nous avons besoin. (PH)



CHAPITRE 2

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES PERSONNES

2.1 La situation de handicap professionnel

2.2 La non-admissibilité au soutien de l'assurance-emploi

2.1 LA SITUATION DE HANDICAP PROFESSIONNEL

La notion de situation de handicap professionnel est jugée moins restrictive que la définition de personne handicapée au sens de la Loi. Les représentants des organismes apprécient que les personnes puissent être admises au programme en s'appuyant sur cette notion.

De surcroît, ne pas avoir à fournir de diagnostic facilite les processus et ouvre les portes à des personnes susceptibles de bénéficier du soutien.

L'évaluation de la situation de handicap ne semble pas poser problème. Dans les organismes spécialisés auprès des personnes handicapées, cela fait partie des conditions d'admission aux services. Pour les autres organismes, la situation de handicap est abordée avec le client. Sur ce point, quelques représentants des organismes qui œuvrent exclusivement auprès des personnes handicapées soulèvent le risque que ces façons de faire fassent en sorte que moins d'argent soit disponible pour soutenir des personnes handicapées au sens de la Loi. Certains appellent à un arrimage de la définition de personne handicapée avec celle de personne en situation de handicap professionnel.

L'autodéclaration de la situation de handicap professionnel ainsi que la possibilité de rendre une personne admissible sans diagnostic à l'appui offrent des avantages considérables dans un contexte où l'accès à une expertise d'un professionnel de la santé et des services sociaux est restreint. Ces conditions diffèrent d'avec celles d'admissibilité au CIT.

On va vers SPHERE à cause des caractères restrictifs des autres subventions. SPHERE accepte l'autodéclaration et ça permet que la personne puisse être à l'emploi pendant qu'on fait d'autres démarches. (PH)

L'avantage, c'est de reconnaître sa limitation sans diagnostic. C'est aussi un avantage social, car autrement, cet individu serait dans la rue ou soutenu par une mesure gouvernementale à vie. (AU)

Il a une quarantaine d'années, on soupçonne un TSA. Il y avait eu des recommandations pour qu'il soit rencontré en bas âge, mais ça n'a jamais été établi. Il reste toujours chez ses parents. Il aurait fallu qu'il soit vu par un neuropsychologue pour avoir un diagnostic. Ça aurait été toute une démarche à entreprendre. (EM)

Évaluation de l'admissibilité

Organismes spécialisés auprès des personnes handicapées (PH)

- Être en situation de handicap est une condition d'admissibilité à leurs services.
- Au moment d'envisager un projet SPHERE, les personnes répondent déjà à cette condition d'admissibilité.
- Bien que le diagnostic ne soit pas une exigence d'entrée en participation dans leurs services, des représentants ont indiqué en faire une condition.
- La majorité de leur clientèle a un diagnostic.

On est financé en tant qu'organisme pour les personnes handicapées. Donc si la personne n'a pas de diagnostic, elle ne peut pas venir chez nous. (PH)

On demande un rapport médical à l'admission de nos clients. Lorsqu'on les reçoit, on fait une évaluation. On a toute l'information par le professionnel. (PH)

Nous avons toujours eu affaire à des gens avec diagnostic. Le filtrage a déjà été fait, aucune vérification n'est nécessaire de notre côté. (PH)

Autres organismes (EM, AU)

- Une rencontre est généralement réalisée avec la personne afin de discuter de sa situation et de déterminer si elle est en situation de handicap professionnel.
- Certains disent s'appuyer sur des observations ou sur l'avis d'un autre intervenant.
- La majorité de leur clientèle n'a pas de diagnostic.

Nos questions (sur le sommeil, l'alimentation, etc.) vont amener la personne à réaliser qu'elle vit des souffrances qui se traduisent souvent par de l'anxiété, qui est une problématique, qu'elle soit ou non diagnostiquée. Elle va accepter que cette souffrance soit effectivement un obstacle à l'emploi. (EM)

On y va selon les observations que l'on fait dans le cadre du travail. C'est des gens qui présentaient des particularités. Des enjeux d'ordre intellectuel, psychologique, qui ont de grands problèmes d'apprentissage. (EM)

Pour une personne qui se présente sans diagnostic : on s'assoit avec elle, on discute de sa situation, ses motivations, ses expériences, on voit la capacité, puis on lui fait signer un protocole attestant de la véracité de ses propos. (AU)

Si les gens n'ont pas de diagnostic, mais qu'on soupçonne une déficience légère ou une limitation quelconque, on contacte SPHERE, qui enverra un intervenant les rencontrer. (AU)

Quel que soit le type d'organisme, l'évaluation de la situation de handicap professionnel ne pose pas problème.

Avantages

Le fait que SPHERE n'exige pas que les personnes soient handicapées au sens de la Loi ni de diagnostic simplifie beaucoup les démarches, peu importe le type d'organisme.

Comparativement aux mesures pour les personnes handicapées (CIT et PSEA), l'application de ce critère ouvre les portes à un plus large bassin de personnes.

Une personne pourrait avoir droit au soutien de SPHERE même si

- il n'est pas possible de confirmer que la personne a une déficience entraînant une incapacité « significative et persistante » au sens de la Loi;
- elle est en voie d'obtenir un diagnostic ou d'avoir tous les documents requis;
- elle est sans diagnostic, mais on a pu établir une situation de handicap professionnel qu'elle reconnaît.

Pour avoir droit au CIT, la personne doit avoir un problème **significatif et persistant**. Donc si on a une personne, même avec un rapport médical, mais qu'on ne peut pas cocher significatif et persistant, on demande un SPHERE qui n'exige pas de rapport médical. (PH)

Pour toute la clientèle qui est en situation de handicap, mais qui a des traits multiples, sans être reconnue comme handicapée, on n'est pas capable d'avoir du financement [avec le CIT]. Mais avec SPHERE oui. (PH)

Souvent, on va présenter des rapports médicaux à Services Québec et se faire questionner sur l'impact réel dans la vie quotidienne de la personne. Mes réponses ont plus ou moins de poids parce que je suis biaisé, c'est moi qui accompagne le client et je ne suis pas un professionnel de la santé. Il faut courir parler à un médecin, un travailleur social, recueillir de l'information supplémentaire. On ne devrait pas investir du temps dans ces démarches sans fin. Avec SPHERE, c'est de l'autodéclaration. Notre opinion et notre jugement professionnel sont respectés. (PH)

Avec Services Québec, on doit beaucoup justifier et patiner fort pour obtenir quelque chose. Je me sens plus experte du processus de mon client, davantage considérée par l'agent de SPHERE, qui ne remettra pas en question ce que je dis. À ce chapitre, c'est plus inégal avec Services Québec. (PH)

Quand Services Québec nous redemande des informations et qu'on doit retourner vers le médecin, n'oublions pas que le papier que ce dernier remplit est à la charge du client. C'est de l'argent qu'il n'a pas nécessairement. (PH)

Les médecins sont tannés de remplir les papiers pour une énième fois. Ça gruge du temps et de l'énergie à tout le monde. (PH)

Mises en garde

Du point de vue des représentants des organismes spécialisés auprès des personnes handicapées,

- l'ouverture aux personnes sans diagnostic pris en charge par les autres organismes fait en sorte que les budgets, déjà restreints, sont moins disponibles pour des personnes handicapées. L'insuffisance ou l'indisponibilité des fonds chez SPHERE et pour le CIT a été soulevée par la majorité des participants aux groupes de discussion;
- composer avec deux définitions (personne handicapée et personne en situation de handicap professionnel) est questionnant pour certains;
- lorsque le choix d'une définition a été abordé, plusieurs se positionnent en faveur d'une définition plus inclusive.

À cause de la définition de personne handicapée, cela permet à des personnes non handicapées d'avoir accès aux fonds d'intégration et cela a comme résultat qu'en septembre, il n'y a plus un sou. Mais, est-ce que cela a été investi chez des personnes qui ont un handicap? (PH)

L'offre est faite aux CJE et aux entreprises d'insertion. Et on se retrouve avec moins de budget et ça ne dessert pas nécessairement les personnes en situation de handicap. (PH)

Le terme « handicap » peut laisser place à **une certaine subjectivité**, à une ligne un peu floue. Le risque de fraude ou de bénéficier de mesures auxquelles on n'a pas droit existe, mais il est minime selon moi. (PH)

Je vois qu'au niveau politique, on ne définit pas la notion de handicap de la même façon. Ça pose un problème. On articule les services de la personne d'après la définition de handicap. Chez SPHERE, la limitation autodéclarée est recevable alors que pour le Québec, ça prend un diagnostic d'un expert. Et si tu n'as pas un diagnostic d'un expert au palier provincial; tu n'as pas accès au CIT. C'est pour ça que l'on se promène d'un palier à l'autre. Premièrement, **il faudrait s'entendre sur la notion de handicap**. Deuxièmement arrive le deuxième niveau aux deux paliers, les critères d'admission qui deviennent des critères d'exclusion pour avoir droit au service. **Il faudrait être plus inclusif dans nos critères** pour permettre à nos jeunes – catégories TDAH, troubles d'apprentissage, d'être admis. Ils sont exclus partout. Ils vont dans les Carrefours jeunesse-emploi. Ils ne sont pas capables de les servir puisqu'ils n'ont pas d'intervention spécialisée. Ils nous les refilent, mais ils ne répondent pas à la notion de handicap provinciale. (PH)

2.2 LA NON-ADMISSIBILITÉ AU SOUTIEN DE L'ASSURANCE-EMPLOI

Des personnes éloignées du marché du travail peuvent avoir eu des épisodes d'emploi les rendant admissibles au soutien de l'assurance-emploi et, en conséquence, inadmissibles au soutien dans le cadre du FIPH lorsque ce critère est appliqué. De l'avis de plusieurs, ces personnes peuvent quand même avoir grand besoin de soutien. Ce critère d'admissibilité leur apparaît manquer de cohérence et n'est pas pertinent pour la majorité. Plusieurs représentants ont mentionné faire des demandes de dérogation pour les clients qui ne satisfont pas ce critère. En général, elles sont acceptées et cette souplesse est appréciée. Quelques-uns ne connaissaient pas cette possibilité. Pour s'assurer de satisfaire ce critère, certains ont mentionné se tourner davantage vers les jeunes n'ayant pas d'expérience sur le marché du travail.

La mécanique de validation du statut n'était (ou n'est) pas toujours simple.

On s'adresse à une population qui est fort à risque d'avoir une période de chômage au cours des 5 à 10 années. C'est irréaliste de mettre un critère de ne pas avoir eu d'assurance-emploi. C'est un critère d'exclusion. Pourtant, les besoins sont criants. C'est un défi de valider le statut de la personne. On n'a pas accès à cette information. (PH)

C'est très contraignant. Souvent, mes participants n'ont pas le diagnostic qui correspond au CIT et ces mêmes personnes auront essayé des emplois à de multiples reprises. On pourrait se tourner vers SPHERE, mais ça ne fonctionne pas parce qu'ils ont eu des expériences de travail et du chômage. (PH)

Quand quelqu'un ne répond pas aux critères, on fait une demande de dérogation et c'est accepté à chaque fois. Donc ce critère est là pour rien. (PH)

Le critère de l'assurance-emploi (AE) n'est plus en vigueur depuis 2021. Quand c'était en vigueur, c'était plus compliqué parce que les gens ne sont pas au courant s'ils ont été admissibles à l'AE. Mais on demandait une dérogation. (PH.)

Pertinence

Malgré la possibilité d'obtenir une dérogation, les représentants jugent ce critère incohérent puisqu'il fait en sorte que des clientèles parmi les plus susceptibles d'en avoir besoin se retrouvent sans possibilité d'être admises en vertu de ce critère.

Le critère pose un défi de recrutement supplémentaire.

On a demandé l'assouplissement une seule fois et ça a changé la vie de quelqu'un. C'est l'un des plus gros succès de projet que l'on a eus. (EM)

Les clientèles plus vulnérables, plus éloignées sont souvent celles qui reçoivent le plus régulièrement des prestations. Donc, on vient se priver d'un bassin intéressant qui peut participer aux démarches de SPHERE. (EM)

L'absence de ce critère serait souhaitable, parce que des clients ont peut-être reçu du chômage pendant les 5 dernières années, particulièrement en période de pandémie. Si la personne n'est pas en mesure de travailler plus de 12 h/semaine ou qu'elle souffre d'un problème de santé, elle devrait quand même être éligible.

J'ai beaucoup de difficulté avec ce critère. L'individu est en recherche d'emploi. Que ça fasse 4 mois, 2 ou 5 ans [qu'il était admissible à l'AE], il veut travailler. Je ne lance pas la pierre à SPHERE, mais à celui ou celle qui a établi cette règle. (AU)

Information sur la possibilité de surseoir à l'application de ce critère

Des représentants d'organismes en développement de l'employabilité et des autres organismes ne semblaient pas au fait de la possibilité de dérogation. Ces derniers mentionnent la difficulté de recrutement de participants engendrée par ce critère.

Ça peut être inconfortable, le critère de prestation de l'AE dans un processus d'intégration. Quand on change d'emploi, il y a des défis. Ce critère est clair et ça ne porte pas à demander une dérogation. Donc on ne va pas déposer de projet avec SPHERE. (EM)

Cinq ans c'est long, donc contraignant pour les clients qui travaillent sur de courtes durées et bénéficient de l'assurance-emploi par moments. S'ils sont aussi refusés pour le CIT, ils tombent dans une zone grise, c'est dommage. (PH)

Validation de l'admissibilité

Pour une majorité, la validation est relativement simple. Mais, pour certains, la procédure de validation du critère d'éligibilité à l'assurance-emploi n'est pas simple à faire non plus.

Quelques-uns de nos participants dans le passé avaient déjà bénéficié ou étaient bénéficiaires de l'assurance-emploi. Faire reconnaître ce statut-là, c'est somme toute facile. SPHERE a montré une belle ouverture pour accepter ces personnes sous un statut d'exception. C'est arrivé 2 ou 3 fois dans les dernières années. Ce n'est pas compliqué, mais c'est une embûche pour le recrutement de main-d'œuvre. (EM)



CHAPITRE 3

ARRIMAGES ET PERSPECTIVES SUR LA COMPLÉMENTARITÉ DES SERVICES DE SPHERE (FIPH) AVEC CEUX DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

- 3.1 L'intégration en emploi – arrimage avec le Contrat d'intégration au travail
- 3.2 L'intégration en emploi – arrimage avec la mesure Subvention salariale
- 3.3 L'aide au démarrage d'entreprise et aux travailleurs autonomes – arrimage avec Soutien au travail autonome
- 3.4 Les projets de groupe – activités préparatoires à l'emploi et formations adaptées – arrimage avec les mesures des services publics d'emploi (MFOR, SAE, PPE, RINN, CPE)
- 3.5 L'innovation avec SPHERE
- 3.6 Les différentes formes de soutien
- 3.7 La complémentarité de l'intervention
- 3.8 La duplication et les chevauchements possibles de l'intervention

Mesures et programmes selon les objectifs et la nature de l'intervention

OBJECTIFS	NATURE DE L'INTERVENTION		
	SPHERE	SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	MESS
INDIVIDUEL			
Maintien en emploi	–	PSEA, CIT	–
Intégration en emploi	Subventions salariales	PSEA, CIT, SS	PAAS ¹
Démarrage d'entreprise Travail autonome	Aide au démarrage d'entreprise et à la création de son emploi	STA	–
GROUPE			
Préparation à l'emploi	Activités préparatoires à l'emploi	PPE, SAE	–
Formation	Formation adaptée avec stage d'intégration	MFOR, CPE	PAAS ²
Innovation	Nouveaux modèles d'intégration en emploi	RINN, CPE	–

1. La participation au PAAS-Action se réalise dans des organismes à but non lucratif principalement. Les personnes et les organismes reçoivent une allocation mensuelle.
2. PAAS-Réussir s'adresse exclusivement à des personnes ayant une CSE, prestataires du programme de solidarité sociale.

3.1 L'INTÉGRATION EN EMPLOI – ARRIMAGE AVEC LE CONTRAT D'INTÉGRATION AU TRAVAIL

Face à un employeur prêt à intégrer en emploi une personne handicapée moyennant une subvention salariale, les intervenants des organismes sont face à trois options avec lesquelles ils jonglent selon : le profil diagnostic, la disponibilité des fonds, l'ampleur et la durée estimée du soutien requis. La subvention salariale de SPHERE précédera assez couramment celle du CIT. Le CIT est parfois combiné avec les autres formes de soutien de SPHERE. Quelques représentants rapportent aussi des situations où les deux subventions versées à l'employeur sont combinées.

Choix de SPHERE ou du CIT en fonction

- **de l'objectif poursuivi** – l'estimation de la durée du soutien requis
 - Avec SPHERE, c'est un coup de pouce pour l'intégration. Il est possible d'estimer qu'une **intervention limitée dans le temps** permettra à la personne d'intégrer un emploi.
 - Le soutien de SPHERE ne peut pas être reconduit, il ne peut pas répondre au besoin de soutien pour le maintien en emploi.
- **de l'admissibilité** – la situation de handicap
 - Recours à SPHERE lorsque la situation de la personne ne correspond pas aux diagnostics admissibles dans CIT. Elle n'est **pas reconnue comme personne handicapée** au sens de la Loi.
 - Dans **l'attente d'une preuve diagnostic** – Recours à SPHERE en attendant de remplir les conditions d'admissibilité au CIT.
 - Lorsqu'on a **peu de connaissances sur les capacités et les limites** des personnes dans une situation d'emploi, avec les jeunes qui ont peu ou pas d'expérience d'intégration en emploi, notamment.

Parfois une personne handicapée a juste besoin d'un petit démarrage [donc on utilise SPHERE] et on ne demandera pas d'autre subvention. (PH)

Le CIT est utilisé quand on identifie des problèmes à long terme. Les besoins demeurent dans le temps. SPHERE ne peut pas être reconduit. (PH)

SPHERE se montre plus flexible que le CIT. On a un cas où on a demandé un CIT pour une personne qui a une surdité. La personne ne satisfaisait pas le critère du CIT même si elle était très près. Le CIT a refusé la demande, mais SPHERE a accepté. (PH)

On travaille beaucoup avec des jeunes qui viennent de l'adaptation scolaire. Avec cette clientèle, il est plus avantageux de commencer avec SPHERE, car ils n'ont pas de transport et ils commencent un emploi. Avec SPHERE, on peut demander les frais de transport, on peut demander les équipements de travail, etc. Avec le CIT, on ne peut pas demander ce genre d'avantage. (PH)

Les représentants des organismes rapportent choisir SPHERE plutôt que CIT en raison

- **de l'indisponibilité des fonds du CIT**
 - faute de fonds disponibles dans leur région;
 - pour économiser le budget CIT.
- **du taux de subvention versée à l'employeur**
 - pour obtenir le taux le plus élevé possible;
 - parce que le taux n'est pas lié à une évaluation de la productivité (processus moins lourd);
 - en concomitance avec CIT, pour octroyer une subvention plus élevée à l'employeur.
- **du nombre d'heures en emploi autorisées**
 - pour une intégration progressive ou de moins de 12 heures par semaine en emploi.
- **de la simplicité et de la souplesse administrative**
 - pour limiter ou éviter la lourdeur administrative des SPE – SPHERE offre une solution plus simple et plus rapide.

Quand il n'y a pas d'argent à Services Québec, SPHERE devient l'endroit où aller. C'est plus facile d'accès. Ils demandent moins de paperasse. (PH)

Le pourcentage du salaire qui est remboursé est plus élevé avec SPHERE. L'intégration est plus facile quand le pourcentage est plus élevé. (PH)

Le CIT ne couvre pas 100 % du salaire, contrairement à SPHERE, avec qui c'est 100 % sur 6 mois. Avec le CIT, c'est dégressif; ça commence à 80 %. Mais avec une clientèle souffrant de problèmes de santé mentale, ce n'est pas toujours possible. La situation de la personne ne va pas toujours en s'améliorant. (PH)

C'est plus simple. Avec le CIT, on calcule les taux de productivité à la virgule près. Avec SPHERE, ce type de justification n'est pas attendu, on se fie au bon jugement du conseiller. (PH)

L'un des critères pour le CIT est d'avoir 12 heures par semaine au minimum. On a des personnes qui ont des limitations telles qu'elles ne peuvent pas travailler 12 heures. Dans ces cas, on utilise SPHERE pour qu'elles travaillent 5 heures par semaine. Les personnes progressent et une fois qu'elles dépassent les 12 heures par semaine, on fait la demande pour le CIT. (PH)

SPHERE donne la chance au coureur et accommode une clientèle variée (handicap, anxiété sévère, différents groupes d'âge...). Tout est là pour aider le client. SPHERE accepte le cas par cas, l'individu, sans se casser la tête avec 26 formulaires. (AU)

Pour la facilité : SPHERE est le porteur du projet. Les employeurs ne voulaient plus de CIT à un certain moment, car sa complexité nuisait à l'intégration en emploi. L'arrivée de SPHERE a rendu le processus plus simple et efficace pour les employeurs. (AU)

En contexte de projet d'intégration en emploi pour leur clientèle, voici les différentes formes que peut prendre la mise en application de la complémentarité entre SPHERE et les mesures des SPE, principalement avec le CIT.

Subvention salariale de SPHERE avant le CIT

- La majorité des représentants ont indiqué qu'il était courant de recourir à la subvention salariale de SPHERE pour leur client en attendant de pouvoir obtenir celle dans le cadre du CIT (contraintes d'accès : disponibilité des fonds, attente d'un diagnostic).

Les deux subventions salariales conjuguées

- Pour maximiser la subvention versée à l'employeur.

La subvention salariale de SPHERE en entreprise adaptée ou en entreprise d'insertion

- En l'absence ou dans l'attente d'un diagnostic.

Soutien de SPHERE pour des besoins complémentaires à la subvention salariale CIT

- Combiner le soutien de SPHERE à une subvention salariale du CIT semble courant.
- Parfois, c'est parce que les besoins ne sont pas couverts dans le CIT et, dans d'autres cas, les représentants disent vouloir économiser les fonds du CIT.

Services Québec sont contents si on a utilisé SPHERE avant parce que l'adaptation est passée et ce n'est pas eux qui ont défrayé. Il y a une partie de ces subventions qui est à la discrétion de chacune des régions. (PH)

On n'attend pas de ne pas avoir d'argent dans le CIT. On commence toujours par SPHERE dans les cas d'intégration quand la personne vient s'inscrire. **On ménage l'argent pour le CIT.** (PH)

On a déjà fait des **montages financiers SPHERE et CIT**, les deux ensemble, pour offrir une meilleure subvention à l'entreprise. (PH)

L'**entreprise adaptée**, c'est quand on pense que le marché régulier ne convient pas. C'est tout le contexte de l'entreprise adaptée qui convient à la personne et non juste adapter son poste dans une entreprise régulière. On fait certaines mesures SPHERE dans une entreprise adaptée parce que les personnes ne sont pas admissibles aux autres mesures de Services Québec. On vise les personnes qu'on tente de rendre admissibles (à PSEA). C'est comme une transition. On utilise SPHERE quand on n'arrive pas à avoir le certificat médical ou pendant que l'on fait les démarches. Pendant ce temps, la personne est employée, rémunérée. Un PSEA exige d'avoir un diagnostic précis, ce qu'on n'a pas. On était dans un vide. (PH)

On fait un **jumelage, moitié CIT, moitié fonds d'intégration [SPHERE]** pour les choses qui ne sont pas couvertes par le CIT. (PH)

On combine SPHERE et CIT parfois. SPHERE a payé toute l'adaptation d'une entreprise, comme avoir une rampe d'accès et porte automatique. (PH)

On a eu des cas où on a utilisé CIT et SPHERE pour une adaptation de poste parce que les équipements étaient très onéreux. On a réparti la charge. (PH)

3.2 L'INTÉGRATION EN EMPLOI – ARRIMAGE AVEC LA MESURE SUBVENTION SALARIALE

- Pour la plupart, la subvention salariale des SPE répond à un besoin dans le cas d'un **défi d'intégration temporaire**, qui n'est pas en lien avec la situation de handicap de la personne.
- **Intensité** : selon certains représentants, la subvention salariale requiert la capacité de travailler au moins 30 heures par semaine.
- La subvention salariale serait possible avec un client ayant un niveau d'**autonomie** suffisant pour faire les démarches seul auprès de Services Québec.
- Implique un interlocuteur supplémentaire au dossier – le conseiller des **services aux entreprises de Services Québec**. Ce dernier ne connaît pas le profil de la personne. Cela peut être anxiogène pour certains clients.
- D'après un représentant, diriger le client vers la subvention salariale peut **freiner l'accès à un CIT** par la suite.

On demande une subvention salariale pour faciliter l'intégration d'une personne qui a un **défi temporaire** (ex. : remise à niveau après 10 ans sans travail) ou si le handicap n'a que peu ou pas d'impact dans le cadre de l'emploi. On va utiliser SPHERE si les limitations, le handicap ou la situation de la personne ont un impact réel sur l'intégration en emploi. (PH)

Si on est situation de handicap, la subvention salariale, c'est **beaucoup de négociations** avec Services Québec. Donc c'est préférable de se diriger vers SPHERE. (PH)

Pour quelqu'un avec un handicap, je suis plus à l'aise [avec SPHERE], car je peux commencer par 6 mois et par la suite étirer à 1 an et cela va être accepté. Tandis que dans les SPE, la subvention n'est que pour 6 mois. (PH)

Les subventions d'Emploi-Québec (autres que le CIT) demandent généralement 30 heures par semaine, avec une durée fixe qui dépasse rarement 6 mois, et le taux de subvention est bloqué souvent à 50 %. Avec SPHERE, la personne peut travailler à **temps partiel**, excéder la période de 6 mois, avec un taux de subvention supérieur à 50 %. (PH)

Quand on utilise le fonds d'intégration (SPHERE), c'est le conseiller (de la ressource externe) qui négocie avec l'employeur. Et quand on utilise la subvention salariale, c'est le **Service aux entreprises qui négocie avec l'employeur** et ce dernier ne connaît pas le client ni ses besoins. Ils ne consultent pas le SEMO pour avoir les informations dont ils ont besoin pour négocier avec l'employeur. (PH)

Pour utiliser la subvention salariale pour un participant, il faut **être absolument certain que le participant est fort et bien équipé, pour qu'au terme du versement, il n'y ait pas besoin d'avoir recours à un CIT**. Parce que là, tu entres dans une négociation sans fin avec Services Québec. Si on part avec une subvention salariale avec SPHERE, on gère mieux notre risque. Et après, si on a besoin d'un CIT, on peut y aller. (PH)

Méconnaissance des paramètres normatifs

Des représentants auraient eu des consignes du personnel de Services Québec indiquant que la mesure **subvention salariale n'était pas une option possible** pour les personnes handicapées. On leur a suggéré d'avoir recours aux mesures qui leur sont destinées.

Ce n'est pas normal que la **subvention salariale soit sous-utilisée** (pour les personnes handicapées). Elle n'est pas suffisamment documentée dans les directions régionales. Plusieurs ont essuyé un échec parce qu'il y a des conditions particulières qui ne sont pas bien connues. On veut satisfaire un maximum de personnes handicapées et d'employeurs. On utilise SPHERE pour pallier les travers de la subvention salariale. (PH)

On nous dirige souvent vers le CIT lorsqu'il s'agit d'une personne qui a des limitations avec diagnostic, la justification étant que la subvention salariale est destinée à d'autres clientèles. Notre clientèle étant formée de personnes en situation de handicap, on se fait répondre que le CIT et SPHERE sont là pour ça. (PH)

Synthèse de la mise en relation des trois types de subventions salariales

- Face à un employeur prêt à intégrer une personne handicapée dans son entreprise moyennant une subvention salariale, les intervenants des organismes sont face à trois options (SS, CIT, SPHERE) avec lesquelles ils jonglent selon : le **profil diagnostic**, la **disponibilité des fonds**, **l'ampleur et la durée estimée du soutien requis** ainsi que la **souplesse normative** (dont le nombre d'heures en emploi) et la **rapidité administrative désirée**.
- Dans les organismes spécialisés auprès des personnes handicapées, la subvention de SPHERE sera assez couramment enchaînée avec un CIT. Le CIT est parfois combiné avec les autres formes de soutien de SPHERE. Les subventions sont parfois même conjuguées pour un taux de subvention plus élevé octroyé à l'employeur. Dans les propos de la majorité, la **disponibilité des fonds (SPHERE et CIT)** apparaît au cœur des préoccupations.
- Majoritairement, la subvention salariale de SPHERE est fort appréciée, et ce, quel que soit le type d'organisme.
- En dehors de l'absence de fonds disponibles, la principale lacune qui ressort est que l'objectif de la subvention de SPHERE se limite à l'intégration en emploi, qu'il n'y a pas de renouvellement possible, alors que les besoins de soutien pour des personnes en situation de handicap peuvent perdurer.
- Pour une majorité de représentants, la mesure Subvention salariale des services publics d'emploi n'offre pas une solution adaptée pour les besoins de la plupart des personnes en situation de handicap.
- En comparaison, SPHERE offre la possibilité d'une option plus simple et plus rapide administrativement ainsi que la possibilité d'accompagner le client pour négocier le taux de subvention avec l'employeur.
- Selon quelques témoignages, les conditions de recours à la Subvention salariale des SPE pour les personnes handicapées semblent varier d'une région à l'autre. Plus d'informations seraient aussi appréciées.

3.3 L'AIDE AU DÉMARRAGE D'ENTREPRISE ET AU TRAVAIL AUTONOME – ARRIMAGE AVEC LA MESURE SOUTIEN AU TRAVAIL AUTONOME

Pour l'aide au démarrage d'entreprise et aux travailleurs autonomes, SPHERE se démarque avantageusement par son soutien adapté et sa souplesse. Par ailleurs, dans ce type de projet, le fait que SPHERE exige un accompagnement des organismes spécialisés auprès des personnes handicapées place ces derniers dans une posture d'intervention pas toujours confortable.

SPHERE offre un **soutien adapté** aux personnes handicapées désireuses de démarrer leur entreprise ou de devenir travailleurs autonomes.

Les projets soutenus par SPHERE peuvent inclure le financement d'un **accompagnement spécialisé** ou d'un **encadrement supplémentaire** pour les participants.

L'intensité adaptée se traduit par une souplesse dans le nombre d'heures de travail.

La subvention de Services Québec sur la mesure de Soutien au travail autonome, c'est pour la population en général. Notre clientèle a des besoins particuliers. Les personnes ne peuvent pas faire 40 ou 50 heures [par] semaine. Elles n'ont pas accès aux mêmes ressources financières. Ça leur permet d'avoir un coaching avec la conseillère et ça aide à mieux gérer leur limitation. (PH)

C'est d'autant plus compliqué avec le Soutien au travail autonome des services publics. Côté coût et bénéfices : ça va nous coûter moins cher d'aller voir chez SPHERE que commencer avec les services publics. (PH)

[On utilise SPHERE] pour des personnes autistes qui sont désireuses de devenir entrepreneurs. Elles ont toutes une offre de service avec des conseillers attitrés qui les accompagnent de A à Z. La différence, c'est que c'est centré sur les besoins de la personne et non sur les besoins de complétion de formulaires demandés par un appareil politique. (PH)

SPHERE peut aider l'individu à trouver un consultant en démarrage d'entreprise pour son projet, au besoin. (PH)

On utilise les deux types de subventions (SPHERE et STA). Avec SPHERE, il y a plus d'encadrement, il y a un accompagnateur durant toute la subvention. Aussi, c'est mieux la subvention avec SPHERE (plus élevée). (PH)

Nous avons eu recours à SPHERE pour accompagner un jeune entrepreneur dans le démarrage de son entreprise il y a deux ou trois ans, puisqu'il avait besoin d'un accompagnement plus pointu (handicap physique, problème de santé mentale, préemployabilité) que celui que nous offrons. (EM)

À cause de leurs particularités ou leurs besoins spéciaux, les gens vont avoir besoin d'un soutien au travail autonome qui est en dehors du STA de Services Québec. Par exemple, une personne qui a la capacité de travailler juste à temps partiel. (PH)

Un bémol

L'accompagnement par les organismes spécialisés auprès des personnes handicapées est exigé par SPHERE, mais pas toujours souhaité par les personnes.

Pour le soutien du travailleur autonome, c'est compliqué. Souvent, c'est des personnes qui font des demandes à SPHERE. SPHERE met comme condition de passer par notre organisme. Mais la personne n'avait pas l'intention de passer par notre organisme. On est ajouté au dossier, mais on ne connaît pas la personne, donc la reddition de comptes, c'est difficile. La personne ne voulait que la subvention. On ne peut pas se retirer du dossier, car SPHERE enlève la subvention. Donc on se retrouve à jouer à la police. Et ce n'est pas notre rôle. (PH)

3.4 LES PROJETS DE GROUPE – ACTIVITÉS PRÉPARATOIRES À L'EMPLOI ET FORMATIONS ADAPTÉES – ARRIMAGE AVEC LES MESURES DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI (MFOR, SAE, PPE, RINN, CPE)

Pour voir le jour, les projets de groupe des organismes nécessitent l'apport de plusieurs bailleurs de fonds. Plusieurs partenaires sont donc impliqués dans la réalisation de ces projets. Dans ces projets, où Services Québec s'implique généralement aussi via ses mesures (MFOR, SAE, PPE, RINN, CPE), la contribution de SPHERE est le plus souvent perçue positivement. La facilité de transiger avec les conseillers de SPHERE ainsi que leur expertise, la simplicité administrative, l'ouverture et le désir de contribuer à la réussite du projet sont fort appréciés. De l'avis général, SPHERE a le souci d'offrir un soutien distinct, d'être l'organisme qui défraie des coûts ou du soutien non couverts par les autres et ainsi, d'éviter la duplication. En rapport avec les mesures s'y apparentant dans les SPE, les parallèles se font plus naturellement avec les ententes à coûts réels, soit PPE, MFOR et CPE.

Notre service est lié dans les trois volets : la santé, l'éducation et l'emploi. On a tous les organismes publics, mais aussi les organismes communautaires. On essaie d'impliquer tout le monde. (PH)

Nous sommes établis depuis longtemps et travaillons avec l'institutionnel aussi. On entretient une belle collaboration avec les équipes d'ergothérapeutes de l'Institut de santé mentale qui nous proposent des pistes et nous aident à trouver des partenaires. Ça nous donne une crédibilité, notamment pour convaincre d'autres partenaires. (EM)

Dans les projets de groupe, on ne travaille pas uniquement avec SPHERE, mais aussi en partenariat pour des groupes de formation adaptée. On va être en partenariat avec une commission scolaire ou un centre de formation pour adultes. On va être en partenariat avec Emploi-Québec. Pour la formation, on est en collaboration avec le SEMO. C'est en complémentarité de budget que tout fonctionne. (PH)

Nous avons présentement de beaux partenariats avec les écoles des adultes du quartier. Dès que le contact est fait et que l'école croit en nous comme partenaire, ça se passe bien. Le problème avec les écoles, c'est le changement fréquent de direction. La création d'un lien est toujours à recommencer et ce n'est pas toujours facile. Aussi, la charge de travail est parfois si lourde dans les écoles que la création de partenariats n'est pas leur priorité. (EM)

On travaille avec différents partenaires et SPHERE vient bonifier les ententes de principe, le développement de projets, le support. J'aime son côté humain et son approche personnalisée. (AU)

À propos de ce qui caractérise l'apport de SPHERE dans les projets de groupe, plusieurs évoquent la souplesse administrative à maints égards (acceptation des projets, attente de résultats, exigences administratives).

On va tenter d'utiliser SPHERE parce que c'est **moins lourd**. Concertation pour l'emploi ou le PPE, ce sont des ententes à coût réel. L'organisme doit avoir la capacité d'estimer son budget à l'avance. Il doit le suivre et justifier la totalité de ses dépenses. On entre là dans une lourdeur administrative. On n'a pas ça dans une entente de service à coût forfaitaire (SAE) ou dans un projet de groupe qu'on se fait financer par SPHERE. Le niveau d'exigence administrative et de contrôle est trop important avec Emploi-Québec. (PH)

Les projets de préparation à l'emploi (PPE) exigent des cibles et une structure qui ne correspondent pas à la réalité et aux processus de développement à l'employabilité. (PH)

On dépose un projet auprès d'Emploi-Québec, qui implique aussi une commission scolaire, et c'est extrêmement compliqué. Au début, on ne pouvait pas mélanger dans un même groupe déficience intellectuelle légère et moyenne, déficience intellectuelle et TSA, etc. SPHERE a proposé l'assemblage de deux demi-groupes pour aller chercher deux financements. SPHERE devient le négociateur, le messenger. (AU)

Souvent, les formations financées par Services Québec sont nichées ou relèvent de domaines spécifiques. SPHERE est souvent capable de pallier en allant chercher un plus large éventail de formations. C'est moins limité, plus flexible. (PH)

La qualité du soutien du personnel de SPHERE, l'approche de gestion et la possibilité d'offrir un accompagnement plus soutenu aux participants et aux employeurs sont des facteurs favorables à la réalisation de projets de groupe. Globalement, SPHERE ressort comme un facilitateur dans un contexte de projet en partenariat.

SPHERE nous soutient dès le départ en offrant les ressources requises pour tenir nos projets, parce que le financement est un peu plus difficile au niveau du groupe. Les **intervenants accompagnent les jeunes**. Au terme du projet, SPHERE peut donner des subventions pour pallier le manque de connaissances de l'employeur par rapport à cette clientèle. La flexibilité quant au nombre d'heures par subvention salariale est aussi un des avantages de ces ententes. (EM)

Le projet de groupe est subventionné par Services Québec, mais SPHERE subventionne la ressource pour accompagner ce groupe. Ça fait en sorte que je me déplace chez l'employeur avec un participant autiste par exemple, et je travaille avec le jeune pour lui apprendre les tâches. Être présent, c'est un gros avantage qui n'existe pas ailleurs. (EM)

Dans les projets de groupe, SPHERE s'assure de ne pas dupliquer ce qui peut être fourni par les autres partenaires.

On a eu des mesures de groupe qui étaient subventionnées à la fois par SPHERE et par Services Québec. C'était des MFOR, des mesures de formation. On est allé vers SPHERE pour couvrir les coûts que Services Québec ne pouvait pas couvrir, plus que les MFOR habituels parce que la clientèle avait des limitations. SPHERE a octroyé le soutien pour plus de temps d'intervention, plus de participants. (PH)

Un bémol

Projets à entrées fixes avec cohortes en remplacement de projets à entrées continues de nouveaux participants

Selon quelques représentants, des changements relativement récents feraient en sorte qu'il ne serait plus possible de fonctionner par entrées continues des nouveaux participants dans les projets de groupe, ce qu'ils déplorent. Selon ce point de vue, un fonctionnement par cohorte ne semble donc pas adapté à la réalité de l'intervention et paraît faire fi de bonnes pratiques éprouvées.

En revanche, l'instauration des cohortes fixes maintenant (il n'y a plus d'entrées continues) reflète pour moi un manque de flexibilité au niveau de la clientèle susceptible d'arriver à différents moments. C'est difficile de monter un groupe et que tout le monde soit prêt dans ce contexte. SPHERE imposera l'an prochain de partir avec des dates fixes pour des raisons budgétaires (s'assurer d'avoir un groupe complet en début d'année), mais ce n'est pas ça le besoin. Les intéressés peuvent arriver comme un cheveu sur la soupe et ce n'est pas en voyant une offre dans le journal qu'ils décident d'embarquer dans le projet. Ce n'est pas réaliste et ça ne répond pas nécessairement aux besoins des jeunes. (EM)

Notre projet pilote a prouvé sa pertinence. Mais les entrées fixes arrivent et chamboulent tout. La décision de former des cohortes relève apparemment d'une question financière. Ils seraient ainsi capables de mieux gérer les budgets. L'entrée continue a fait ses preuves, on ne va pas changer notre façon de faire. C'est pour cette raison qu'on choisit de se retirer. (EM)

3.5 L'INNOVATION AVEC SPHERE

Au-delà d'un projet en particulier, c'est l'approche de SPHERE et les conditions mises en place qui semblent favoriser l'innovation. Les représentants réitèrent la souplesse à plusieurs égards, ce qui donne lieu à des initiatives impossibles ou trop compliquées autrement. Le soutien personnalisé à chaque participant d'un groupe est perçu comme innovant en soi. Certains représentants font état de projets pilotes ou exploratoires qui ont permis à leur organisme d'innover.

Le plan d'action personnalisé – un atout pour l'innovation

Leur flexibilité à plusieurs égards (subventions salariales et suivi psychologique durant le parcours, entre autres) permet toujours d'en arriver à une **solution modulée en fonction de l'individu**. Cette flexibilité avec SPHERE, on ne la retrouve nulle part ailleurs. Elle répond aux besoins précis et personnalisés. (EM)

L'ouverture et la souplesse

Aux dires des représentants rencontrés, les conseillers de SPHERE sont ouverts à explorer de nouvelles avenues et font des propositions. Ils font équipe avec les organismes et sont centrés sur les besoins de la clientèle. Des ajustements sont également possibles en cours de projet, sans que ce soit compliqué.

On part d'un besoin et on regarde ensemble comment y répondre au lieu d'essayer de caser notre projet dans un cadre. (PH)

L'agent de projet prend un rôle-conseil aussi. Elle voit plein de projets, elle peut nous conseiller des choses. On peut mettre à l'essai des choses, ce qui prend de l'argent. C'est une ouverture appréciée. Ça favorise les initiatives et les innovations. (PH)

SPHERE est flexible. On établit quelque chose, on peut le changer par la suite. (PH)

Ils sont ouverts aux projets pilotes. Ils nous encouragent là-dedans. (PH)

L'individualité dans l'homogénéité. Un exemple : dans un groupe de neuf élèves, deux d'entre eux avaient besoin d'un transport et deux autres, d'un laissez-passer pour le transport en commun. Avec Emploi-Québec, ça aurait été des heures et des heures de négociation, alors que SPHERE a proposé sans tarder de défrayer. (AU)

L'accessibilité de SPHERE nous amène à penser autrement. C'est parfait. C'est en discutant avec l'agent de SPHERE d'une situation que des idées viennent pour établir un plan d'intervention. SPHERE a une ouverture. On n'a pas ce support avec Services Québec où c'est plus protocolaire. (EM)

Le désir d'aider et le bien-être de l'utilisateur caractérisent l'approche de SPHERE. L'ouverture, aussi, avec une belle transparence et des objectifs communs. (AU)

Exemples de projets innovants

- Projets pour favoriser un continuum de services
- Projets TEVA (Transition école – vie active)

Le projet pilote individuel avec SPHERE est utilisé comme filet de sécurité pour créer un lien de qualité avec l'individu, évaluer ses besoins, et ce, sur une période de trois ou quatre mois. Les jeunes participants peuvent faire le va-et-vient entre une démarche financée autrement et une démarche avec l'intervenant de SPHERE, pour déboucher ultimement sur un emploi ou des études. Il faut un continuum de services, et c'est dans ce cadre-là qu'on utilise le projet expérimental. (EM)

SPHERE nous permet de faire un démarrage en douceur avec des clientèles inhabituelles. Nous avons notamment bénéficié d'une période d'approvisionnement d'un an avant de commencer l'intégration d'une personne qui sortait d'une incarcération de 25 ans. (PH)

SPHERE a financé le démarrage du projet TEVA au niveau des stages scolaires, qu'on planifiait depuis longtemps. Services Québec nous finançait seulement pour un mandat d'emploi. (PH)

Suggestions et bémols

Une diffusion des projets innovants et des bonnes pratiques serait appréciée. Tous les organismes pourraient en bénéficier. Actuellement, il semble que cette connaissance est partagée par les conseillers de SPHERE au moment de l'élaboration d'un projet en particulier.

Il n'y a pas de répertoire de ces nouvelles façons. Ils ne partagent pas les bonnes pratiques, ce que font les autres organismes. C'est une perte. On ne se transmet pas la connaissance développée suite aux différents projets. (PH)

- Des bémols en lien avec la reconduction de projets de groupe ayant fait leurs preuves
- Des demandes changeantes d'un conseiller SPHERE à l'autre

C'est l'art de réinventer le bouton à 4 trous, chaque année. On change les fichiers, on se réajuste à chaque agent de projet. J'ai eu 12 agents de projet en 2 ans. Ils ne veulent pas la même affaire. Il n'y a aucune base de gestion de projet. On y va à la saveur de l'agent. (PH)

On a vécu la même chose avec la formation adaptée où on a eu 3 agents dans la même année. On n'élaborait pas le projet, c'est le centre de formation. Mais ce que j'ai entendu, c'est que les demandes changeaient. Même si le projet est redéposé pour une 5^e année. (PH)

3.6 LES DIFFÉRENTES FORMES DE SOUTIEN

Selon les représentants, l'originalité de SPHERE tient aussi en partie du fait de la multiplicité des possibilités de formes de soutien. Elles sont déterminées en fonction du plan d'action personnalisé, élaboré pour chaque participant. Hormis la subvention salariale, on comprend que ces formes de soutien ne sont pas disponibles dans les SPE ou encore, qu'elles ne pourraient pas être autorisées dans des délais requis pour réaliser un projet individuel ou en groupe. Certains affirment que les possibilités semblent infinies, pourvu qu'elles soient justifiées pour la réussite de l'intégration et dans la mesure où les fonds sont toujours disponibles. Plusieurs souhaiteraient avoir de la documentation fournissant des exemples de formes de soutien possibles.

SPHERE offre tellement de possibilités qu'on ne les connaît pas toutes. J'aimerais avoir une liste. (PH)

Types de soutien plus fréquemment relevés

Accompagnement plus soutenu – Intensité ou durée

Le temps d'accompagnement : profiter d'un temps de qualité et aller au rythme du participant. SPHERE permet une **période d'intervention et d'accompagnement plus longue avant l'emploi, mais aussi durant l'emploi**. C'est une des plus-values. (EM)

La présence de techniciennes en éducation spécialisée sur le terrain durant toute la durée du programme pour intervenir auprès des élèves, au besoin. (AU)

Soutien au transport/aux frais de déplacement

Une cliente n'avait aucun moyen de transport. L'employeur a assuré son transport matin et soir et le **kilométrage était remboursé** par SPHERE, le temps qu'elle obtienne son permis de conduire. (PH)

C'est très facilitant. SPHERE va **payer le transport**, les bottes de travail, l'achat de masques additionnels (pandémie) et sera prêt à endosser une partie d'un salaire si ça peut aider au développement d'une personne. (AU)

Évaluations spécialisées de professionnels du domaine de la santé et des services sociaux (évaluation psychosociale, évaluation des capacités ou des adaptations nécessaires à l'emploi)

Nous avons eu recours aux services d'un **psychologue** et à des **évaluations neuropsychologiques**. Aussi, un ergothérapeute s'est impliqué dans un dossier d'évaluation pour un jeune en emploi. (EM)

Je l'utilise [le consultant spécialisé] pour la **réévaluation du diagnostic**. (PH)

Des évaluations en **ergothérapie** (adaptation des postes de travail), au niveau de la déficience visuelle et le recours au transport adapté. (PH)

Ce que j'appréciais beaucoup, c'était la possibilité d'avoir **accès à des professionnels** : psychoéducateurs, travailleurs sociaux, psychologues en troubles du comportement ou autre, pour des personnes qui avaient des problématiques très spécifiques et qui étaient circonscrites dans leur mode de fonctionnement. Ça, ça peut faire la différence entre un succès ou une expérience malheureuse pour un participant. C'est vraiment une condition facilitante. (PH)

Autres types de soutien relevés

Interprétariat

Une personne sourde et muette, on peut demander de l'aide comme une banque d'heures pour l'**interprète**. (PH)

Équipement adapté ou nécessaire à l'exercice des fonctions

Pour chaque demande formulée jusqu'ici, tout a bien fonctionné. On s'est même fait suggérer d'acheter un **iPad** à un participant autiste afin qu'il puisse prendre des notes. (EM)

SPHERE a financé l'achat d'une **machine à coudre** pour permettre à quelqu'un de faire son apprentissage, ce qui a énormément aidé. (PH)

Interventions susceptibles de lever les barrières à l'emploi

SPHERE paie les choses qui ne sont pas couvertes au CIT comme des frais de déplacement, des équipements de travail, des traitements d'**électrolyse** (à une cliente pour qui on a jugé que c'était un frein à son intégration en emploi). (PH)

Une de nos participantes qui occupe un emploi depuis un an en télétravail se voit présentement **payer un local** par SPHERE, parce que son hypersensibilité aux bruits des rénovations à proximité la rendait non fonctionnelle et mettait son emploi en péril. Un bel exemple de flexibilité pour l'intégration. (PH)

SPHERE peut permettre par exemple à un participant qui a peu de moyens de **régler un trouble dentaire**, ce qui aura un impact positif sur son maintien en emploi. (EM)

On pouvait répondre à beaucoup de besoins pour répondre à l'intégration à l'emploi. On a eu une personne qui souffrait d'obésité. On avait réussi à lui **offrir un abonnement dans un gym**. (PH)

Coûts de formation de courte durée

Une formation de signaleur routier.

Soutien non admissible

Frais de fonctionnement

Pour le groupe, on en a besoin pour défrayer des coûts pour la paperasse, le bureau, etc. Il n'y a aucune subvention pour ça. (EM)

3.7 LA COMPLÉMENTARITÉ DE L'INTERVENTION

Globalement, le soutien de SPHERE et celui possible dans les mesures des SPE sont utilisés de façon concomitante, subséquente ou en substitution, selon les critères normatifs, la disponibilité des fonds ou pour éviter une lourdeur administrative. Si des similitudes, avec quelques nuances, sont relevées dans les objectifs et la nature de l'intervention, les conditions d'admissibilité, l'ampleur et la durée du soutien diffèrent.

Dans les projets de groupe, où plusieurs partenaires, dont Services Québec, sont impliqués, SPHERE s'assure de fournir le soutien que les autres ne peuvent apporter. Des efforts sont faits pour éviter la duplication dans les formes de soutien apportées.

En situation de projet individuel d'intégration en emploi, en combinaison avec le CIT ou d'autres mesures, la complémentarité semble davantage s'exercer dans la souplesse de l'approche, la rapidité et la diversité du soutien offert par SPHERE.

En revanche, peut-on parler de complémentarité dans la situation où deux subventions salariales se juxtaposent dans un même projet d'intégration en emploi? Quelques-uns soulèvent la question. Dans certains projets de groupe ou individuels, il s'agit à l'occasion d'une complémentarité financière uniquement.

Dans la perspective de plusieurs représentants, l'offre de SPHERE est surtout perçue comme complémentaire.

On utilise SPHERE quand la subvention est supérieure aux subventions salariales ou quand la situation ne rentre pas dans les cases habituelles. Dans beaucoup de cas, on va attacher un CIT après la subvention de SPHERE. (PH)

La complémentarité transparaît surtout dans le fait que les critères sont différents. Si la personne ne répond pas aux critères d'admissibilité du CIT, on peut se tourner vers SPHERE. (PH)

Le PAAS-Action, le CIT, les subventions salariales et SPHERE nous offrent des outils différents en fonction des situations et des différentes opportunités pour l'intégration en emploi. (PH)

C'est souvent complémentaire. SPHERE peut offrir des mesures que les autres services publics d'emploi n'offrent pas nécessairement (ex. : une formation personnalisée). (PH)

SPHERE bouche beaucoup de trous, en ce sens où je l'utilise quand je n'ai pas autre chose. Je ne vois pas de dédoublement. (PH)

C'est très complémentaire. Aucun chevauchement, car SPHERE est toujours le dernier payeur (projet de groupe). (AU)

Souvent, les formations financées par Services Québec sont nichées ou relèvent de domaines spécifiques. SPHERE est souvent capable de pallier en allant chercher un plus large éventail de formations. C'est moins limité, plus flexible. Donc une certaine complémentarité, effectivement. (PH)

SPHERE répond à des demandes que Services Québec ne peut pas satisfaire. La flexibilité qu'offre SPHERE (que Services Québec n'offre pas du tout, en exigeant notamment 35 heures/semaine) nous permet de faire des projets de groupe et de travailler de façon complémentaire. (EM)

3.8 LA DUPLICATION ET LES CHEVAUchemENTS POSSIBLES DE L'INTERVENTION

Même si c'est surtout la complémentarité des mesures qui caractérise davantage la vision des représentants des organismes, quelques-uns mettent en perspective les chevauchements dans l'aide aux personnes. Si les modalités de gestion et les balises normatives ne sont pas tout à fait les mêmes, certains relèvent que l'objectif et la nature de l'intervention présentent des similitudes. C'est le cas notamment de la subvention salariale et de différentes formes de soutien possibles (besoins spéciaux : services d'interprétariat, équipements, adaptations de postes, etc.) avec SPHERE et dans le CIT. En ce sens, certains y voient une forme de duplication ou de multiplication des structures dans l'aide à l'emploi des personnes handicapées. Il en résulte une certaine complexité pour les intervenants qui doivent composer avec plusieurs options, chacune ayant leurs subtilités.

Il y a beaucoup de services qui peuvent se dédoubler; on peut avoir quelque chose avec SPHERE et retrouver la même chose avec Services Québec. Par exemple, une adaptation de poste, l'achat d'équipements, l'accessibilité des lieux. Je pense aussi au CIT, lorsqu'une personne bénéficie d'une mesure de soutien au salaire, elle peut avoir droit à plusieurs éléments en ajout. Je pense que Services Québec ne paie que 50 % pour les coûts à l'accessibilité des lieux alors que SPHERE [les] rembourse à 100 %. (EM)

La finalité est la même. Peut-on parler de complémentarité dans ce cas? On a une personne qui doit intégrer l'emploi, ce ne sont pas des objectifs complémentaires. Chez SPHERE, il y a une souplesse du diagnostic. (PH)

On utilise SPHERE, car c'est plus facile. Dans ce cas, ce n'est pas complémentaire. (PH)

Il y a un enjeu de multiplication des acteurs pour desservir la clientèle PH. Une absence de reconnaissance d'expertise des organismes PH. Aussi, on n'est pas efficient financièrement dans l'ensemble des services : par exemple, un jeune qui bénéficie de SPHERE avec un CJE et qui est ensuite transféré au SEMO pour de l'accompagnement ou une intégration en emploi. (PH)

C'est complémentaire du point de vue de nos clients. [Mais] à mon avis, il y a peut-être une structure de trop. (PH)

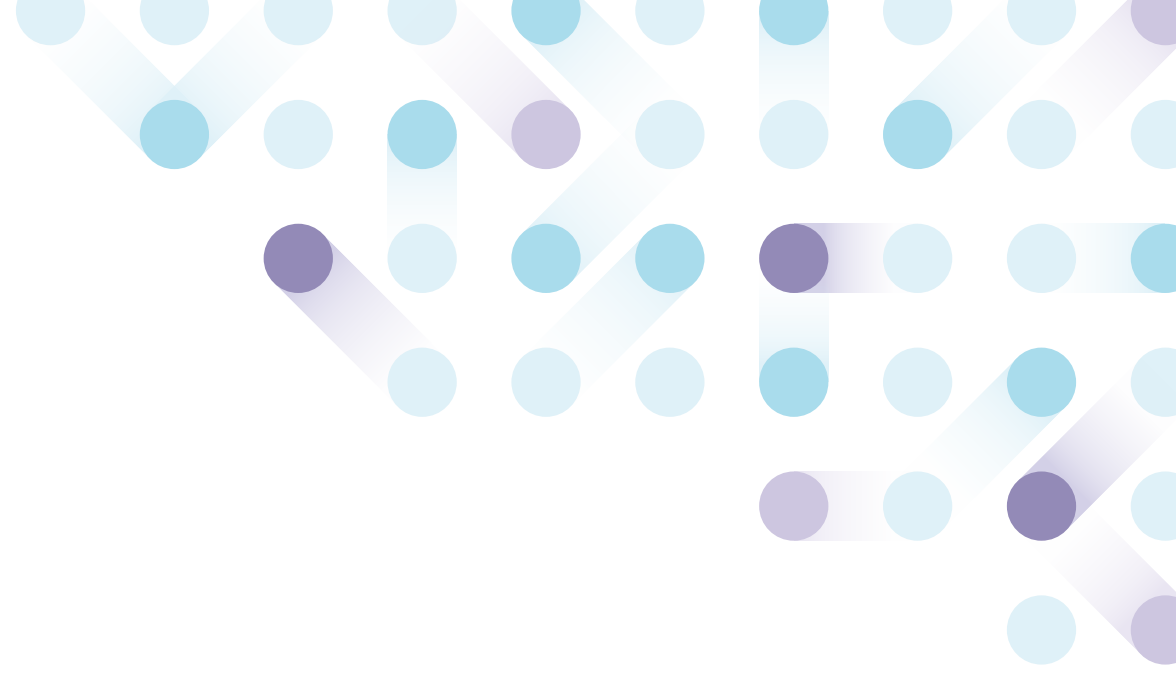
Ce n'est pas si évident que ça que ce soit complémentaire. Quand vous regardez les critères d'admissibilité par exemple, il y a des choses que l'on retrouve chez SPHERE et pas ailleurs. Si vous regardez ces remboursements de salaire versé au participant, on a ça aussi du côté du CIT. Quand vous regardez les équipements pour adapter un poste de travail, il y a le catalogue d'Emploi-Québec pour répondre à ça. Ce n'est pas si évident que ça que ce soit complémentaire. (PH)

Je me mets à la place des intervenants de nos organismes, ils doivent faire un travail d'aller chercher les aides là où c'est plus facile pour eux. Ils ne devraient pas avoir à faire ça. Ils devraient juste aller chercher les aides dont leurs clients ont besoin. Toutes les mesures d'Emploi-Québec devraient être facilitées autant que le sont les dispositifs de SPHERE. (PH)

Abordant le thème de la duplication et des chevauchements possibles, un représentant soulève le cas de deux programmes ayant pour but de procurer une expérience de mentorat aux personnes en situation de handicap : Mentor-Habilités³ avec SPHERE et DuoEmploi de Services Québec. Ici aussi, la différence apparaît dans l'approche.

Quand je travaille avec Mentor-Habilités, je suis centré sur le participant et j'ai accès au programme quand le participant sera prêt. Quand je suis dans DuoEmploi, je suis dans une activité imposée par le Ministère qui compte sur notre regroupement pour pouvoir présenter des candidatures. J'ai fait rager mon équipe l'an passé et ça s'est soldé à pas grand-chose. Parce que, entre avoir une liste d'employeurs qui se disaient intéressés et des candidats qui étaient rendus là dans leur cheminement, il n'y en avait pas. Et on a dû mettre de la pression. Tout a tourné autour d'une orientation politique au lieu de tourner autour des besoins de cette clientèle-là. Et c'est la grande différence entre SPHERE et les services provinciaux. Il n'y a personne de mauvaise foi là-dedans. (PH)

3. Mentor-Habilités est sous la responsabilité de SPHERE, mais ce programme fédéral n'est pas financé dans le cadre de l'initiative PHVE.



CHAPITRE 4

APPROCHE DE GESTION DE SPHERE

- 4.1 L'élaboration des projets
- 4.2 L'acceptation et le refus de projets
- 4.3 Le suivi de gestion en cours de projet
et la reddition de comptes

4.1 L'ÉLABORATION DES PROJETS

Pour chaque participant, que ce soit dans le cadre d'une démarche individuelle ou en groupe, un plan d'action personnalisé est élaboré. Ce plan convient de toutes les formes de soutien accordées pour réaliser le projet d'intégration.

Dans le cas d'un projet de groupe (formation adaptée ou activités préparatoires à l'emploi), un projet est élaboré, discuté et déposé. Il s'agit de l'équivalent de l'étape d'élaboration d'une offre de services avec Services Québec.

Avec SPHERE, ce qui caractérise cette étape est la facilité et la souplesse des processus mis en place ainsi que la possibilité d'interagir rapidement et de façon constructive avec le conseiller de SPHERE, qui possède une expertise auprès de la clientèle. Pour plusieurs, cette expertise apporte beaucoup. De différentes manières, les représentants des organismes expliquent que le projet est en quelque sorte élaboré avec SPHERE, que les conseillers les accompagnent et qu'ils bonifient même le projet pour favoriser la réussite de l'intégration. Hormis certains irritants relatifs au mouvement de personnel, il est généralement facile et agréable d'élaborer un projet avec SPHERE.

Les efforts administratifs (paperasse, formulaires) demandés aux organismes sont jugés raisonnables et les délais de rétroaction sont rapides.

C'est **plus facile et plus rapide**. On travaille rapidement avec quelqu'un au bout du fil et la personne travaille pour le client. Elle veut dès le départ l'intégrer à l'emploi, adapter son poste de travail... Elle travaille pour la réussite de la clientèle. Alors que Services Québec, il faut que ça rentre dans une petite case. (PH)

J'ai un **lien direct avec SPHERE au tout début**. Je présente mon besoin lors d'une rencontre tripartite (avec tous les partenaires). (PH)

[Projets de groupe] C'est un travail collectif, il y a des échanges. **On peut s'en parler avant de déposer des choses**. Et c'est comme ça tout le long du projet. (PH)

On a accès aux agents de projet, on prend le temps de se rencontrer sur Zoom ou en personne. « Voici mon projet, est-ce que ça peut cadrer? » C'est la meilleure des approches. Les intervenants de SPHERE sont très **accessibles et disponibles** tout au long du projet. (EM)

Ce qui est intéressant, c'est que l'on parle à un organisme qui **connaît bien la clientèle**. Il y a des choses que l'on n'est pas obligé de rappeler. Alors que, si je prends mon projet de concertation pour l'emploi, on travaille avec des généralistes d'Emploi-Québec. Avec SPHERE, c'est le côté facile; on se comprend et on est d'accord sur les besoins de la clientèle. On n'a pas cette étape où l'on doit prouver, justifier. (PH)

Quand **j'appelle chez SPHERE pour soumettre une idée de projet**, j'ai un formulaire de trois pages en format légal à remplir, point. Ça inclut le financement, le cursus, la genèse du projet, jusqu'à sa conclusion. Pour la même démarche chez Emploi-Québec, c'est 18 pages. (AU)

Nous avons déjà présenté un projet à Emploi-Québec, un projet étoffé qui avait pris beaucoup de temps à étayer. Puis on nous avait dit : « Bien présentez-le, et on verra ». Il a été refusé du revers de la main. J'ai pris le même document dont j'ai condensé les trois quarts, le projet tenait en cinq à six pages et l'agent de projet m'a dit d'aller recruter mon agent de projet. J'ai l'enveloppe. Je choisis SPHERE pour la simplicité des démarches. Il y a une **fluidité**, une **confiance** qui est là. Je vous dirais une reconnaissance du temps de préparation pour mettre au monde un projet. Autre chose, il y a un soutien par l'agent SPHERE. L'agent attiré à notre dossier ne fait **pas de micromanagement**. Ça, c'est pour des projets de groupe. (PH)

4.2 L'ACCEPTATION ET LE REFUS DE PROJETS

Tant que les budgets sont disponibles et qu'ils répondent aux grandes balises du programme, les projets sont généralement acceptés. Cependant, le caractère imprévisible des disponibilités financières de SPHERE ou le problème du manque de fonds en cours d'année (comme avec le CIT d'ailleurs) ont été mentionnés à maintes reprises. Il s'agit d'un aspect négatif de gestion relevé.

La majorité des représentants rencontrés disent s'être déjà butés à un refus de SPHERE, faute d'argent. Pour certains, le manque de prévisibilité budgétaire met en doute la gestion des fonds, mais il complique leur travail, particulièrement dans le contexte où ils sont en présence d'une personne et d'un employeur prêts à amorcer une expérience d'intégration. Dans des projets de groupe, certains rapportent des coupes budgétaires en cours de projet. Ces situations les obligent à trouver d'autres solutions rapidement, ce qui mène parfois à des coupures de services.

Certains organismes sont informés d'avance lorsque les fonds viendront à manquer. Cela évite d'élaborer des demandes pour rien ou de compter sur un recours au programme. D'autres représentants disent ne pas en être informés.

Principal motif de refus

L'absence de fonds disponibles est le principal motif de refus ou d'interruption d'une partie du soutien qui avait déjà été accordé.

On ne sait pas, par exemple, qu'à partir du mois de février, **il n'y a plus de budget. C'est difficile**. Lorsqu'on met en contact un client et un employeur, l'employeur a besoin de cette ressource maintenant. Donc le conseiller doit aller chercher le financement qui va permettre cette embauche. Il n'y a pas de visibilité sur la disponibilité financière. Il n'y a pas de calendrier par exemple. (PH)

On sait qu'on part un projet, avec un milieu scolaire par exemple, mais **il y a comme une insécurité** en bout de ligne. En juillet ça va bien, on a de l'argent, mais pourra-t-il continuer à partir de janvier? On ne le sait jamais, contrairement au financement de Services Québec. (EM)

Ils réservent des budgets pour les formations de groupe. Mais lorsqu'on arrive, il n'y a plus le même budget. (PH)

À chaque fin de projet, chaque année, on nous dit « OK, on va revoir le budget à la baisse, faute d'argent ». C'est toujours une source de frustration. On a signé un contrat, mais **en cours de route, on nous enlève de l'argent** relié à l'accompagnement des jeunes. Parmi les conséquences, l'aide d'un psychologue a dû être coupée. (EM)

Il y a aussi un enjeu d'année fiscale. Tout doit être terminé pour le 31 mars. C'est des demandes que l'on doit refaire constamment. (PH)

Autre motif de refus relevé – Les projets où les liens directs avec l'emploi ne peuvent être établis

Cependant, il y avait toujours dans la discussion : « nous allons le payer seulement s'il y a un impact sur l'emploi ». Mais la personne qui se présente peut éventuellement changer d'idée en cours de route. J'ai trouvé ce bout-là plus cadrant. On aurait peut-être besoin de ces ressources pour déterminer ce que la personne veut faire, par exemple lorsqu'elle arrive mélangée. On a parfois besoin d'un soutien psychologique avant même de savoir qu'on a besoin d'un emploi. SPHERE refuse quand ce n'est pas en lien avec l'emploi. (EM)

4.3 LE SUIVI DE GESTION EN COURS DE PROJET ET LA REDDITION DE COMPTES

Globalement, le suivi de gestion et la reddition de comptes sont relativement simples et sont perçus positivement. Par ailleurs, ils sont variables selon les demandes des différents conseillers de SPHERE ou selon les initiatives des organismes. Les échanges ont lieu au besoin, mais sont moins fréquents à cette étape. Certains représentants souhaiteraient que des balises ou des outils de suivi leur soient fournis.

- Relativement **simple**;
- **Variable** selon les projets ou selon les conseillers SPHERE;
- Peu d'interaction en cours de projet, mais les **échanges sont appréciés**.

Nous avons des **échanges cliniques intéressants** avec l'intervenante de SPHERE attitrée à notre dossier, chose que j'appréciais et qu'on ne retrouve pas nécessairement avec d'autres bailleurs de fonds. On nous envoyait des ressources en cas de besoin. Je sentais vraiment une expertise au niveau de la santé mentale. (EM)

[Projets de groupe] **C'est assez simple, c'est connu à l'avance**. C'est plus parler du cheminement du participant. L'agent de projet a le souci de chaque participant et [ce que sont] les adaptations [nécessaires]. (PH)

Tout ce qui est rapport et reddition de comptes, c'est **simple et rapide**. Ici, il n'y a aucun agent qui vient rencontrer les gens de façon individuelle. Ils viennent à notre demande voir l'évolution du projet. (PH)

On envoie un topo pour montrer où chaque individu est rendu, un tableau que SPHERE nous avait suggéré au départ, mais qu'on a bonifié et qu'on envoie chaque mois. (EM)

Il n'y a jamais de surprises lorsqu'on dépose le rapport mensuel, car l'agente de SPHERE et la conseillère du Carrefour se parlent régulièrement. (EM)

La reddition de comptes **n'est pas très lourde si on se compare à d'autres**, donc ça se fait quand même bien. (EM)

Des **portraits synthèses sortent tous les mois** pour les participants, c'est une demande avec SPHERE. On produit aussi des bilans hebdomadaires (ou aux 2 semaines) du projet, soit un retour sur les activités en tenant compte de ce qui s'est passé. On les envoie aussi aux agents de SPHERE. Nos 3 agents de projet ont la responsabilité de dresser un bilan mensuel pour chaque individu de leur cohorte. La gestion administrative relève de moi. On n'est pas interpellés par SPHERE vraiment, on y va à notre cadence, on fournit un peu en retard parfois, mais **il y a une belle flexibilité** et ça va bien. (EM)

C'est très variable. On respecte minimalement les dates qu'on nous envoie pour le suivi (trois ou quatre fois par année minimum). On communique par courriel, téléphone ou télé intervention, tout dépendant des clients. (PH)

Le rapport mensuel qu'on dépose pour les suivis des participants, **ce n'est pas tous les agents de SPHERE qui le voulaient**. Maintenant c'est exigé, oui, mais les 2 conseillers précédents ne l'exigeaient pas. Pour la reddition de comptes, on doit déposer un rapport en milieu et en fin d'année. Ce n'est pas clair, ça dépend encore de l'agent. Ils ne demandent pas les mêmes informations, par exemple. Les demandes manquent un peu de constance au niveau de la reddition de comptes. (EM)

Les premiers agents de SPHERE **étaient plus lous** et nous demandaient seulement dans un petit courriel « ça va? », « ça va pas? », « fais-moi signe ». Une agente plus stricte et « by the book » est arrivée ensuite, avec ses questions une fois par mois, et depuis, on a gardé cette méthode. Peu importe l'agent, on se fait un devoir de l'envoyer. Bref, c'est à géométrie variable. (EM)

Bien que plutôt satisfaisants de par la souplesse et les efforts demandés, les principaux irritants sont en lien avec la variabilité des demandes ou de l'interprétation des balises du programme. Selon les représentants, cela s'expliquerait principalement par un important mouvement de personnel chez SPHERE et par le manque d'outils ou de balises. Certains soulèvent de la confusion dans les rôles et responsabilités en ce qui a trait au suivi.

Principales lacunes relevées

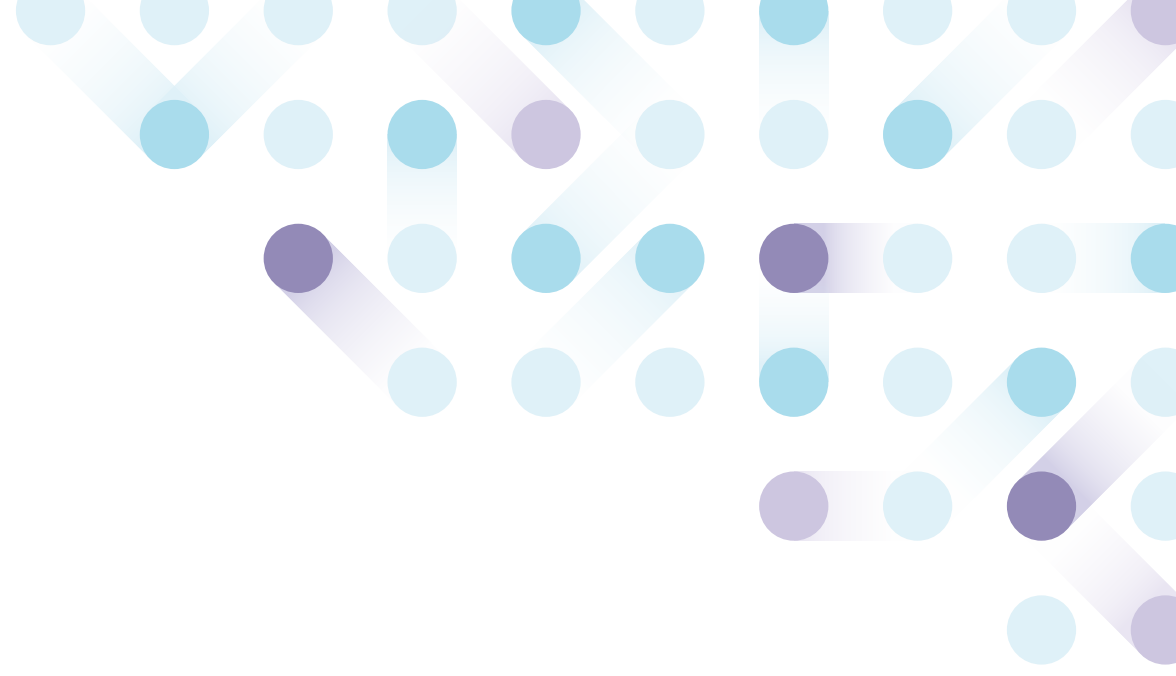
- Important mouvement de personnel au sein de SPHERE;
- Manque d'uniformité dans les façons de faire d'un conseiller SPHERE à l'autre;
- Certains ont de la difficulté à savoir ce qui est attendu d'eux, créant ainsi confusion et frustration;
- Manque d'outils ou de balises pour faire le suivi.

Nous avons eu une dizaine d'agents au dossier depuis cinq ans, puis une dizaine de procédures différentes. À chaque fois, il faut se réajuster, parfois en plein milieu du projet, ou bien les normes changent (le dernier agent avait dit oui, maintenant ça ne fonctionne plus). Certains agents focalisaient sur les impacts pour le jeune en emploi, alors que d'autres n'abordaient même pas cette question. [...] Ce serait bien d'**avoir des canevas prédéfinis pour les bilans**, qui nous guideraient dans les plans de rédaction. [...] Utiliser par exemple la même grille de suivi jusqu'à la fin du projet pour éviter de devoir retourner en arrière. (EM)

C'est l'art de réinventer le bouton à quatre trous, chaque année. On change les fichiers, on se réajuste à chaque agent de projet. J'ai eu 12 agents de projet en deux ans. Ils ne veulent pas la même affaire. Il n'y a aucune base de gestion de projet. On y va à la saveur de l'agent. (PH)

Dans la dernière année, il y a eu un **gros mouvement du personnel** chez SPHERE Québec. Ça produit des irrégularités dans la façon de faire ou la façon de comprendre; entre autres, notre modèle qui est peut-être différent. (PH)

On n'a pas de lien avec SPHERE pour le cheminement de l'individu sauf pour le contrat au début. On passe par le SEMO. On a un lien avec SPHERE pour l'administratif. (EM)



CHAPITRE 5

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT AUPRÈS DES PERSONNES ET DES EMPLOYEURS

5.1 Le suivi et l'accompagnement auprès des personnes et des employeurs

5.1 LE SUIVI ET L'ACCOMPAGNEMENT AUPRÈS DES PERSONNES ET DES EMPLOYEURS

Le suivi direct auprès des personnes et des employeurs est assuré par le personnel en intervention des organismes. Dans certains projets de groupe, le financement pour un intervenant ou accompagnement supplémentaire est soutenu par SPHERE. La nature et l'intensité des suivis varient en fonction des besoins des clients ou la nature des projets.

Ça dépend des besoins et du plan d'action. Dans les cas d'intégration, on a besoin d'être présent de manière plus soutenue. Des fois, ce sont des suivis ponctuels pour l'employeur, s'il en a besoin. (PH)

L'employeur ne saura pas trop quoi faire avec les comportements de la personne qu'il a embauchée. On fait de la sensibilisation aux équipes de travail. On donne des **formations aux employeurs**. On connaît l'employeur et on va ajuster la formation à ses besoins. On peut faire partie de rencontres avec le syndicat. (PH)

L'employeur doit faire partie du plan d'intégration. Nous, on a développé une fiche participante que l'on remet à l'employeur, en tenant compte que le participant veut dévoiler son diagnostic. On regarde les stratégies, les outils adaptés en place que l'employeur doit s'assurer que l'employé va utiliser pour aider son intégration. On fait de la **sensibilisation**. On fait de la normalisation au sein des pratiques RH. La personne handicapée au sein de l'entreprise fait relever les points à améliorer au niveau des RH pour les autres travailleurs. Ça fait évoluer des cultures de travail. (PH)

On fait des suivis avec l'ergothérapeute, l'intervenant social pour la santé mentale, le médecin, les parents, etc. Les suivis sont quotidiens. Au moins 15 à 20 heures par semaine pour les suivis. Mon salaire est payé par l'organisme pour lequel je travaille. (PH)

Quand un jeune obtient un emploi, notre conseillère va le rencontrer, ainsi que son employeur, et fait des évaluations hebdomadaires pour noter les améliorations. Parallèlement, la personne peut participer à des rencontres de groupe hebdomadaires, avec une intervenante, qui débutent à mi-projet et perdurent jusqu'à la fin. (EM)

On est **majoritairement financé par Services Québec**. On reçoit un montant par personne inscrite dans un groupe de services. Ça inclut la recherche, l'intégration et le maintien à l'emploi. L'intervenant est financé par Services Québec [via un projet avec le ROSEPH]. (PH)

SPHERE paie l'intervenante, qu'elle fasse ses activités auprès du participant ou de l'employeur, peu importe. (EM)

On travaille toujours en multipartenariat. SPHERE va payer les intervenants qui accompagnent le groupe sur le plancher, une ressource issue du SEMO ou d'autres organismes. Un intervenant de SPHERE fera parfois une visite sur le terrain pour jaser et prendre le pouls du groupe ou, dans le cas d'un mentorat en entreprise, visitera l'entreprise et exposera la démarche auprès de l'intervenant, l'employeur ou le syndicat. (AU)

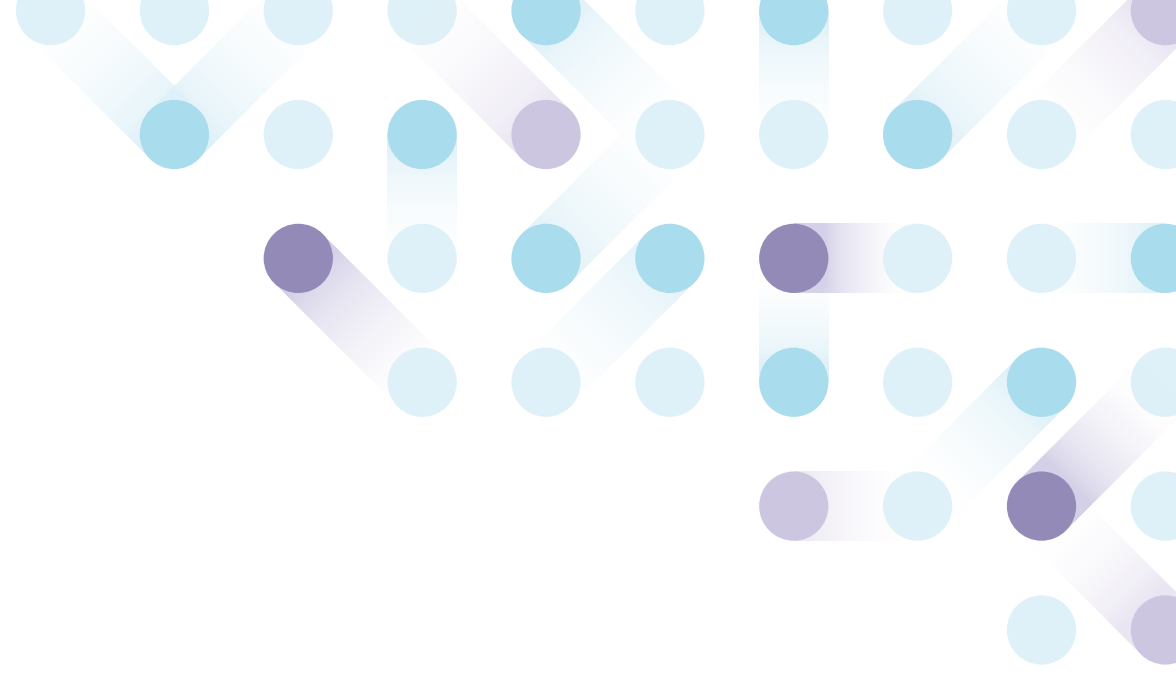
Principale lacune relevée

Des représentants d'organismes spécialisés auprès des personnes handicapées ont relevé ne pas apprécier le fait que des conseillers de SPHERE fassent des suivis directs auprès de leurs clientèles en cours de participation. Selon eux, cette intervention relève de leurs fonctions.

Confusion dans les rôles et responsabilités pour le suivi direct auprès des participants et des employeurs

Le soutien au client avec SPHERE, il ne devrait pas y en avoir, car c'est notre rôle. Parfois SPHERE s'ingère et on doit leur rappeler que c'est notre rôle. Ça nuit plus au client. Un plan d'action personnalisé, c'est le SEMO qui fait cela. SPHERE est dans la partie financière. (PH)

Chez nous, SPHERE s'ingère dans nos suivis. Ils téléphonent à nos clients. Ils n'ont aucune notion d'intervention. Ils ne sont pas spécialisés. Ils mêlent les cartes. (PH)



CHAPITRE 6

SATISFACTION À L'ÉGARD DE SPHERE

- 6.1 Les éléments appréciés
- 6.2 Les éléments qui plaisent moins et les améliorations suggérées
- 6.3 La satisfaction des personnes participantes et des employeurs

6.1 LES ÉLÉMENTS APPRÉCIÉS

Les représentants d'organismes sont généralement très satisfaits des projets réalisés avec SPHERE.

Les principaux éléments appréciés sont repris ici, ceux qui plaisent moins aux pages suivantes. Des suggestions d'améliorations mentionnées par les représentants sont identifiées en caractères gras dans les commentaires.

ÉLÉMENTS APPRÉCIÉS	EXEMPLES
La souplesse des balises normatives et de l'approche de gestion	• La possibilité d'admettre un participant sans diagnostic • Une définition plus inclusive que celle de personne handicapée • La possibilité de soustraire à l'obligation d'être non admissible au soutien de l'AE • La variété des formes de soutien possibles, particulièrement : le remboursement des frais de transport, les évaluations ou les interventions spécialisées, la possibilité d'offrir un accompagnement accru • Les conditions de la participation : nombre d'heures par semaine moindres ou progressives, pourcentage du salaire remboursé, etc. • La simplicité des processus administratifs, des documents ou informations à produire pour déposer des projets, pour assurer le suivi et la reddition de comptes, délais de rétroaction, ne pas avoir à évaluer le niveau de productivité comme c'est le cas dans le CIT • La possibilité de faire des ajustements en cours de projet • L'ouverture aux innovations
L'appui des conseillers de SPHERE tout au long des projets, leur approche et leur expertise	• Leur expertise et leur connaissance de la clientèle des personnes handicapées • L'accompagnement offert aux représentants des organismes tout au long des projets (rôle-conseil même en amont des projets, font équipe avec les organismes) • Une approche centrée sur les besoins des clients, en fonction de la réussite du projet d'intégration

6.2 LES ÉLÉMENTS QUI PLAISENT MOINS ET LES AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES

ÉLÉMENTS QUI PLAISENT MOINS	COMMENTAIRES (Les suggestions d'améliorations sont en caractères gras)
Certaines informations ne sont pas toujours communiquées clairement - les critères d'admissibilité (incluant les possibilités de dérogations) - les diverses possibilités de soutien - l'information sur les projets innovants - l'indisponibilité des fonds	- Le site Internet de SPHERE n'affiche pas toutes les possibilités de financement. (PH) - Nous avons dans le temps un tableau récapitulatif des différentes mesures et critères de SPHERE, qu'on pouvait afficher dans notre bureau. On y pensait ainsi davantage. (PH) - Les agents de SPHERE qui viennent rencontrer nos équipes pourraient donner des exemples de projets qui sortent de l'ordinaire et auxquels on n'aurait peut-être pas pensé. (PH) - Je souhaiterais des mises à jour des changements dans les exigences, les critères et les programmes offerts. On n'a pas eu de rencontre depuis 3 ou 4 ans avec l'agente pour un topo des programmes, des processus et des formulaires qui ont changé. (PH) - Ce serait bien d'instaurer des séances d'information ponctuelles en virtuel vu le roulement de personnel dans les organismes communautaires. (PH)
La gestion des fonds déficiente - Le manque de fonds en cours d'année - Le non-respect des engagements de financement - Le manque de prévisibilité en lien avec la disponibilité des budgets pose des difficultés de planification	- Avoir un meilleur calendrier pour les budgets. Savoir quand les sous peuvent être disponibles. Ça aiderait à la planification. (PH) - Ils devraient s'organiser pour avoir de l'argent tout le temps. (PH) - SPHERE est venu plus d'une fois dans notre région pour dire qu'il y avait beaucoup de possibilités. Mais sur le nombre de possibilités présentées, peu ont été retenues au final. Parce que là, finalement, ils n'avaient plus l'argent. (PH)
Le manque d'uniformité dans le suivi de gestion qui engendre de la frustration pour certains - Besoin de balises - Le manque de constance d'un conseiller à l'autre	La rigueur et la constance sont importantes. S'assurer qu'on utilise le même formulaire du début jusqu'à la fin [pour le suivi de gestion], ce serait déjà une grande piste d'amélioration. (EM)

ÉLÉMENTS QUI PLAISENT MOINS	COMMENTAIRES (Les suggestions d'améliorations sont en caractères gras)
Objectif d'emploi remis en question par certains - Le réalisme de cet objectif comme condition pour accepter une demande de soutien - Comme critère de succès après la participation	- La question de l'objectif final (l'emploi) reste un problème, puisqu'il peut effrayer la clientèle éloignée du marché de l'emploi, et ce, même si SPHERE facilite l'intégration avec différentes mesures, des remboursements, du support. Le résultat pourrait consister aussi en un stage ou du bénévolat, qui peuvent être aussi enrichissants que le travail. (EM) Cette mesure devrait viser d'autres objectifs que ceux du Ministère (Services Québec). Chez nous, si une personne qu'on accompagne pendant 52 semaines n'a pas réussi à décrocher un emploi à temps plein, mais qu'elle travaille à raison de 12 heures par semaine et qu'elle a changé ses habitudes de vie, c'est une réussite. Mais avec SPHERE, ce n'est pas considéré comme une réussite parce qu'elle ne travaille pas à temps plein. (EM) - Il y avait toujours dans la discussion : « nous allons le payer seulement s'il y a un impact sur l'emploi ». On a parfois besoin d'un soutien psychologique avant même de savoir qu'on a besoin d'un emploi. SPHERE refuse quand ce n'est pas en lien avec l'emploi. (EM)
Problème de continuum de service pour les personnes pour qui un soutien demeure requis - Le manque de continuité une fois la subvention arrivée à échéance qui place des personnes en situation de vide de service - L'impossibilité de pouvoir renouveler le soutien	On a eu une belle expérience. L'encadrement, c'est aidant pour le participant. Mais il y a une impossibilité de reconduire le programme. Pour les personnes sans diagnostic, on se retrouve avec un vide de service après. (EM)
Critère de non-admissibilité au soutien de l'AE 5 ans est jugé trop long par plusieurs	Cinq ans c'est long, donc contraignant pour les clients qui travaillent sur de courtes durées et bénéficient de l'assurance-emploi par moments. S'ils sont aussi refusés pour le CIT, ils tombent dans une zone grise, c'est dommage. (PH)

ÉLÉMENTS QUI PLAISENT MOINS	COMMENTAIRES (Les suggestions d'améliorations sont en caractères gras)
Projets de groupe avec l'entrée des participants par cohortes au lieu de par entrées continues Entrées fixes difficiles à mettre en œuvre	Les entrées fixes arrivent et chamboulent tout. La décision de former des cohortes relève apparemment d'une question financière. Ils seraient ainsi capables de mieux gérer les budgets. L'entrée continue a fait ses preuves, on ne va pas changer notre façon de faire. C'est pour cette raison qu'on choisit de se retirer. (EM)
Devoir avancer l'argent pour des dépenses avant d'obtenir les subventions (charge financière lourde pour certains organismes)	L'organisme doit payer et demander un remboursement pour des choses supplémentaires (ex. : soins dentaires). Notre organisme n'a pas nécessairement les moyens. (EM)

6.3 LA SATISFACTION DES PERSONNES PARTICIPANTES ET DES EMPLOYEURS

Interrogés sur leurs perceptions de la satisfaction des participants et des employeurs en lien avec les projets de SPHERE, les représentants d'organismes qui se sont exprimés sur la question sont unanimes : tout en considérant qu'ils n'ont pas de contact direct avec SPHERE, les clients sont généralement très satisfaits du soutien octroyé. Pour leur part, les employeurs apprécient la simplicité des formalités administratives.

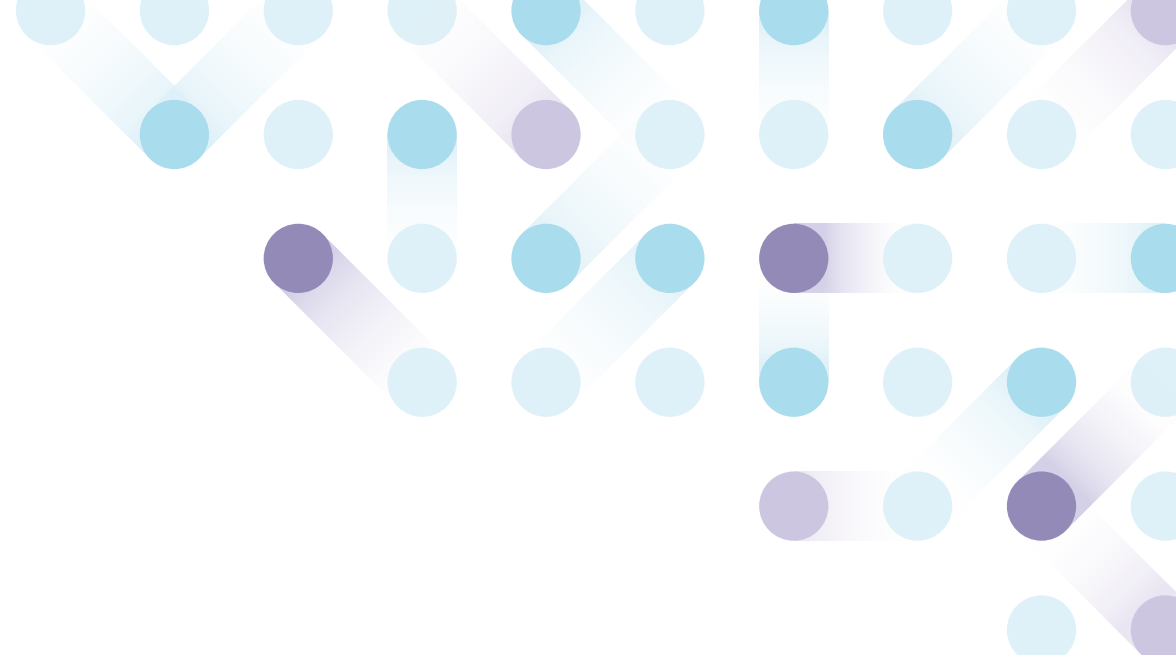
Les employeurs sont satisfaits et j'ai rarement entendu des commentaires négatifs de la part des participants. Ils sont heureux de travailler et d'être payés, sans savoir nécessairement d'où l'aide provient, puisqu'il n'y a aucun document à signer. (PH)

Oui, les participants comme les employeurs. Les gens ne voient pas le côté administratif; ils ne voient que la plus-value et l'accompagnement, le temps accordé. Chaque année, lors de l'évaluation au terme du projet, les participants ne partagent que des commentaires positifs. (EM)

Je n'ai jamais eu de plainte. Je pense que les employeurs ont aussi de la facilité à communiquer avec SPHERE. De la part des participants, comme c'est notre travail, ils ne le voient pas. Ils ne distinguent pas SPHERE. (PH)

Les employeurs savent que les fonds proviennent de SPHERE. Mais c'est régulier que les participants et les employeurs [se] mélangent et croient que c'est notre organisme. Il y a une très grande satisfaction parce que ça aide beaucoup de monde. (EM)

Les employeurs sont contents. Je n'ai rien de significatif en mémoire concernant le suivi et le service « après-vente ». (PH)



CHAPITRE 7

PISTES D'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES EN DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

7.1 Les suggestions d'amélioration de l'offre de services aux personnes handicapées

7.1 LES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les représentants d'organismes ont aussi fourni un certain nombre de suggestions afin d'améliorer l'offre de services en développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Les suggestions d'améliorations mentionnées par les représentants sont identifiées en caractères gras dans les commentaires.

Globalement, les représentants d'organismes spécialisés dans le développement de l'employabilité des personnes handicapées souhaitent une **meilleure accessibilité aux mesures** pour leurs clients ainsi qu'une **simplification des processus de gestion**. Pour ce faire, ils font plusieurs suggestions.

- **Simplifier le travail des organismes**
 - faciliter les démarches administratives en lien avec les mesures des SPE;
 - faire confiance à l'expertise des organismes;
 - accorder du temps pour élaborer les projets.
- **Revoir la notion de personne handicapée**
 - pour être plus inclusif;
 - pour arrimer les définitions.
- **Revoir les modalités (paramètres normatifs) des mesures des SPE pour mieux s'adapter aux besoins des personnes en situation de handicap**
 - revoir le CIT (calcul du taux de productivité, notamment);
 - valoriser les projets de retour aux études;
 - octroyer des allocations pour le transport.

Nos organismes doivent faire un travail d'aller chercher les aides là où c'est plus facile pour eux. Ils ne devraient pas avoir à faire ça. Ils devraient juste aller chercher les aides dont leurs clients ont besoin. **Toutes les mesures d'Emploi-Québec devraient être facilitées** autant que le sont les dispositifs de SPHERE. (PH)

Pour le CIT, faciliter l'accessibilité, faire davantage confiance à notre jugement et à ce qu'on propose (comme SPHERE le fait). (PH)

Il faudrait **être plus inclusif**. Nos jeunes, catégorie **TDAH, troubles d'apprentissage**, ils sont exclus partout. Ils vont dans les Carrefours jeunesse-emploi qui ne sont pas capables de les servir puisqu'ils n'ont pas d'intervention spécialisée. Ils nous les refilent, mais ils ne répondent pas à la notion de handicap provinciale. (PH)

On le vit ça aussi avec Emploi-Québec. On vide les tiroirs au printemps. Parfois on nous demande de sortir un projet en deux semaines. Ce n'est pas réaliste. **On doit prendre le temps**, s'assurer que l'on a les bons enlignements. Ce n'est pas respectueux de notre mission.

Au Québec, le taux de personnes handicapées est de 16 %. C'est le plus bas taux au Canada. **Nous avons une définition moins large que les autres provinces. Il serait important que le Québec révise sa notion** si le fédéral s'apprête à donner des subventions. (PH)

Je souhaiterais **qu'on prenne le temps de réfléchir au cadre normatif du CIT. L'aspect dégressif est plus difficile**, car la subvention parfois ne reflète pas le taux de productivité d'une personne. Peut-il y avoir une meilleure mesure pour supporter le genre d'intervention qu'on fait? (PH)

Avec les services publics d'emplois, on constate que **le projet de retour aux études n'est pas toujours valorisé, alors qu'il est parfois réellement nécessaire** (ex. : pour une clientèle sans formation ou avec une formation désuète). Vendre ce projet est souvent voué à l'échec et c'est dommage. (PH)

Le transport est vraiment une problématique dans notre région. Ce serait bien d'**avoir accès à un budget spécifique voué au transport des personnes en intégration en emploi**. (PH)

Les représentants d'organismes spécialisés dans le développement de l'employabilité des personnes handicapées suggèrent aussi de

- clarifier le rôle de l'OPHQ dans le soutien à l'intervention;
- maintenir les agents d'intégration;
- prolonger l'accès à la carte médicaments pour favoriser l'emploi (diffuser l'information à ce sujet).

Le **rôle de l'Office des personnes handicapées**, comment on se positionne? Avant on avait la présence de la personne de l'Office qui nous aidait à prendre des décisions. Je ne sais pas si c'est arrêté ou non. (PH)

Les **agents d'intégration sont essentiels**. Ils créent le lien et rassurent la personne. C'est une transition en douceur. (PH)

La perte de la carte médicaments après l'intégration au travail est une source d'inquiétude énorme pour certaines personnes avec des contraintes sévères à l'emploi, qui peut même se traduire par un refus d'emploi. On pourrait **prolonger la longévité de cette carte**, peut-être? C'est un élément à garder en tête. (PH)

Les représentants d'organismes en développement de l'employabilité et les autres organismes souhaitent un meilleur soutien des SPE pour les personnes en situation de handicap. Ils proposent

- un suivi en milieu de travail;
- de la sensibilisation auprès des employeurs;
- de l'information sur les ressources disponibles;
- une plus grande variété des formes de soutien;
- la prise en compte de résultats autres que l'intégration en emploi.

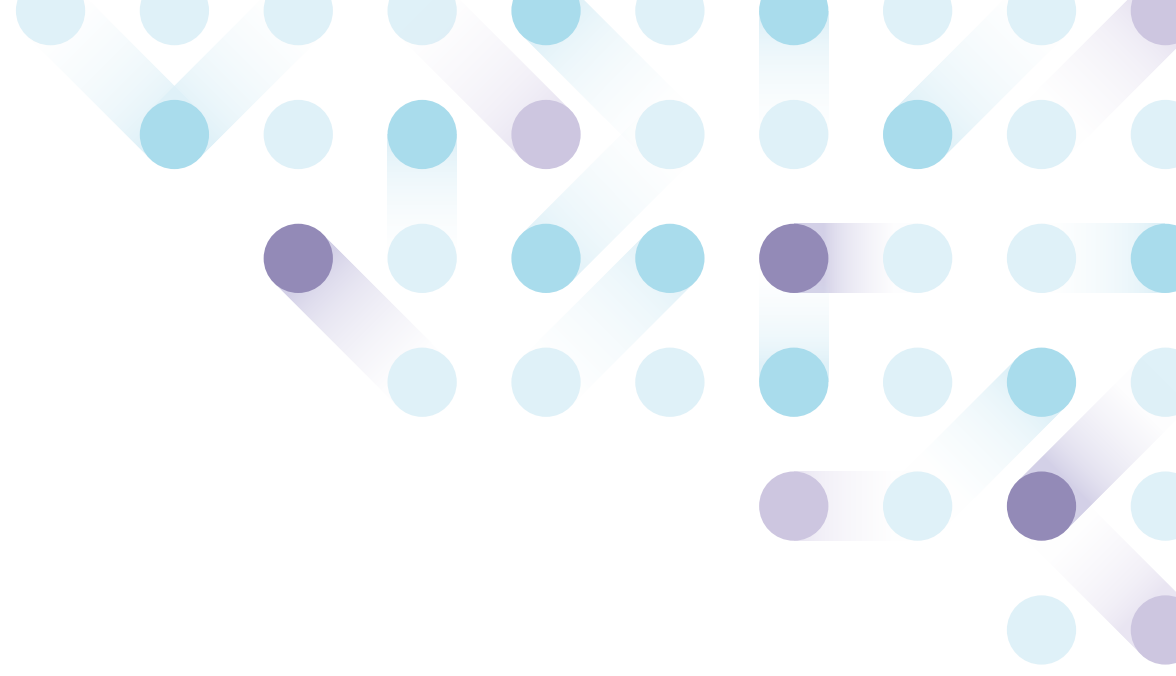
Être le plus [sur le] terrain possible. Je verrais bien une structure pour **valider l'évolution de la personne dans son milieu de travail, des agents qui iraient valider la zone de confort ou d'inconfort de l'employé**. Ce serait sécurisant pour l'ensemble des joueurs. (AU)

Je souhaiterais **plus d'information et de sensibilisation auprès des employeurs et des syndicats au sujet de la déficience intellectuelle et du TSA**. 20 % de la population est affectée par une limitation fonctionnelle et les gens ne s'en rendent pas compte. (AU)

Il y a un **travail d'écoute et d'éducation à faire auprès des gestionnaires** d'entreprise. Les travailleurs en situation de handicap ne sont pas du « cheap labour ». L'idée du mentorat en milieu de travail est importante, pourvu qu'on le valorise. (AU)

Je ne sais pas si ça existe de **trouver toutes les ressources en employabilité à un endroit**. Actuellement, c'est difficile à suivre pour les personnes handicapées. Quand Services Québec font un répertoire, ça n'inclut pas toutes les ressources. (EM)

C'est possible que quelqu'un n'occupe pas un emploi au terme du projet, mais qu'il ait cependant amélioré ses conditions de vie. Il faudrait **considérer un autre indicateur d'impact que l'emploi**. On comprend que l'objectif est l'intégration à l'emploi, mais on travaille avec des gens vulnérables, éloignés du marché du travail ou en situation de handicap; l'intégration à l'emploi n'est pas toujours LA réponse à leurs besoins. Certains ont intégré le milieu du bénévolat, mais ce n'était pas un résultat reconnu, alors que la personne est active et qu'elle a amélioré ses conditions. (EM)



ANNEXE 1

PROFIL DES PERSONNES PARTICIPANTES

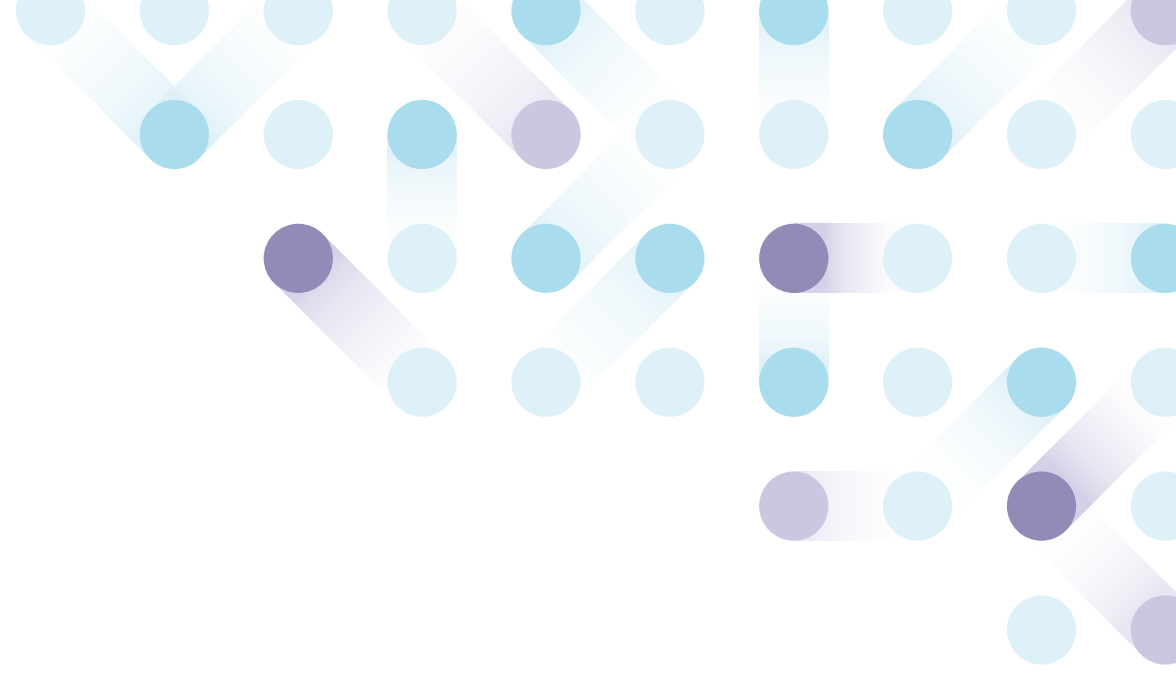
ANNEXE 1 – PROFIL DES PERSONNES PARTICIPANTES

	GROUPE 1 14 AVRIL 13 H	GROUPE 2 20 AVRIL 10 H	GROUPE 3 20 AVRIL 13 H	GROUPE 4 21 AVRIL 10 H	GROUPE 5 25 AVRIL 13 H	GROUPE 6 27 AVRIL 13 H
	Recrutés : n = 4 Présents : n = 4 Durée : 1 h 53 ⁴	Recrutés : n = 5 Présents : n = 5 Durée : 1 h 55	Recrutés : n = 4 Présents : n = 4 Durée : 2 h 00	Recrutés : n = 5 Présents : n = 5 Durée : 1 h 55	Recrutés : n = 4 Présents : n = 4 Durée : 1 h 54	Recrutés : n = 5 Présents : n = 5 Durée : 1 h 49
TYPE D'ORGANISME						
Personnes handicapées (PH)	1	5	4	1	4	5
Employabilité (EM)	3	–	–	4	–	–
Autres organismes (AU)	–	–	–	–	–	–
TYPE DE PARTICIPANT						
Gestionnaire	4	5	–	–	–	5
Intervenant	–	–	4	5	4	–
TYPE DE PROJETS						
Individuels	2	2	2	4	2	2
De groupe	2	–	–	–	1	–
Les deux	–	2	2	1	1	3
Ne s'applique pas	–	1	–	–	–	–
RÉGION						
Montréal	2	2	1	2	–	1
Capitale-Nationale	1	1	1	1	–	1
Outaouais	1	–	–	–	1	1
Abitibi-Témiscamingue	–	2	1	–	–	–
Saguenay-Lac-Saint-Jean	–	–	–	1	–	–
Estrie	–	–	1	–	–	–
Côte-Nord	–	–	–	–	1	1
Laurentides	–	–	–	–	–	1
Laval	–	–	–	1	–	–
Centre-du-Québec	–	–	–	–	1	–
Mauricie	–	–	–	–	1	–
SEXE						
Femme	4	3	3	4	4	3
Homme	–	2	1	1	–	2

4. La durée indiquée est celle de l'enregistrement; elle exclut l'introduction en début de rencontre et les remerciements à la fin (entre 5 et 15 minutes selon le groupe/l'entrevue).

ANNEXE 1 – PROFIL DES PERSONNES PARTICIPANTES

	GROUPE 7 28 AVRIL 10 H	GROUPE 8 28 AVRIL 13 H	ENTREVUE 1 27 AVRIL 11 H	ENTREVUE 2 28 AVRIL 13 H	ENTREVUE 3 25 AVRIL 13 H	TOTAL
	Recrutés : n = 2 Présents : n = 2 Durée : 1 h 16	Recrutés : n = 2 Présents : n = 2 Durée : 1 h 47	Recrutés : n = 1 Présents : n = 1 Durée : 43 min.	Recruté : n = 1 Présent : n = 1 Durée : 42 min.	Recruté : n = 1 Présent : n = 1 Durée : 1 h 03	Recrutés : n = 34 Présents : n = 34 Organismes distincts consultés : n = 25
TYPE D'ORGANISME						
Personnes handicapées (PH)	2	–	–	–	1	23
Employabilité (EM)	–	–	1	1	–	9
Autres organismes (AU)	–	2	–	–	–	2
TYPE DE PARTICIPANT						
Gestionnaire	2	2	–	1	1	20
Intervenant	–	–	1	–	–	14
TYPE DE PROJETS						
Individuels	1	–	1	1	–	17
De groupe	–	1	–	–	–	4
Les deux	1	1	–	–	1	12
Ne s'applique pas	–	–	–	–	–	1
RÉGION						
Montréal	–	–	1	–	1	10
Capitale-Nationale	–	1	–	–	–	6
Outaouais	–	–	–	–	–	3
Abitibi-Témiscamingue	–	–	–	–	–	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	–	–	1	–	3
Estrie	1	–	–	–	–	2
Côte-Nord	–	–	–	–	–	2
Laurentides	–	1	–	–	–	2
Laval	–	–	–	–	–	1
Centre-du-Québec	–	–	–	–	–	1
Mauricie	–	–	–	–	–	1
SEXE						
Femme	2	–	–	1	1	25
Homme	–	2	1	–	–	9



ANNEXE 2

GUIDE D'ANIMATION

Évaluation de l'initiative personnes handicapées vers l'emploi (PHVE)
mise en œuvre par l'organisme sphere



ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 minutes



Objectifs de la rencontre

Le Ministère souhaite entendre les représentants des organismes fournisseurs de services ou référents sur leur expérience des projets soutenus par SPHERE pour des personnes en situation de handicap. Les objectifs principaux sont de mieux comprendre les modalités de recours et de gestion des projets et la façon dont ils s'arriment avec l'offre des services publics d'emploi et ce, afin d'optimiser la coordination de l'offre des services de développement de l'employabilité aux personnes handicapées.

Modalités de la rencontre

- Règles de participation : respect du point de vue de chacun, pas de bonnes ou mauvaises réponses.
- Rôle de l'animateur : veiller à ce que chacun puisse s'exprimer, traiter tous les blocs.
- Confidentialité des propos exprimés dans le groupe : le nom des participants et de l'organisme représenté ne figurera pas dans le rapport, recueillir les formulaires de consentement signés.
- Confidentialité des personnes participant aux projets de SPHERE : discussion sur le programme et vos projets, ne pas divulguer leur nom.
- Écran ouvert, micro fermé en dehors des prises de parole.
- Enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données.
- Présence d'observateurs, responsables de l'évaluation au Ministère.
- Durée maximum de 2 heures.

Bref tour des écrans

- Présentation des participantes et participants et de l'organisme qu'ils représentent.
- Expérience en lien avec les projets de SPHERE : nombre d'années ou nombre de projets soutenus, des projets individuels ou des projets de groupe.

Note :



En gris, à l'intention de l'animateur, les explications, les consignes ou les objectifs pour chaque bloc d'échanges.



En bleu – questions prioritaires



BLOC 1 DÉCISION DE RECOURIR AUX PROJETS DE SPHERE

15 minutes



- Distinguer projet individuel et projet de groupe.
- Dégager les forces et lacunes des projets SPHERE.
- Distinguer les conditions où ce recours est privilégié et celles où d'autres options de soutien à la préparation, à l'intégration ou au maintien en emploi sont privilégiées.
- Dégager si la décision est relative à la gestion, aux critères, à la disponibilité?



A. PROJET INDIVIDUEL

Positionner que les projets individuels prennent couramment la forme de projet d'intégration en emploi ou démarrage d'entreprise

En vous appuyant sur votre expérience et votre connaissance de l'offre de services de SPHERE ainsi que celle que vous avez de l'ensemble des mesures des services publics d'emploi de Services Québec...

1. **Pour des projets individuels comme des projets d'intégration en emploi**, qu'est-ce qui détermine votre décision de recourir au soutien de SPHERE pour un **projet d'intégration en emploi** ou pour une aide au travailleur indépendant avec votre clientèle?

OU – Qu'est-ce qui motive votre décision de déposer un projet à SPHERE?

2. Quels sont les principales forces ou avantages des projets individuels de SPHERE?
3. Identifiez-vous des lacunes aux projets individuels de SPHERE?



B. PROJET DE GROUPE

Formation adaptée, activités préparatoires à l'emploi, etc.

En vous appuyant sur votre expérience et votre connaissance de l'offre de services de SPHERE ainsi que celle que vous avez de l'ensemble des mesures des services publics d'emploi de Services Québec...

4. **Pour des projets de groupe**, qu'est-ce qui détermine votre décision de recourir au soutien de SPHERE pour un projet de formation ou pour offrir des activités préparatoires à l'emploi?

OU – Qu'est-ce qui motive votre décision de déposer un projet à SPHERE?

5. Quels sont les principales forces ou les principaux avantages des projets de groupe de SPHERE?
6. Identifiez-vous des lacunes aux projets de groupe de SPHERE?



BLOC 2 ARRIMAGE ENTRE LES OFFRES DE SERVICES

15 minutes



- Distinguer les options de services en matière de soutien à la préparation, à l'intégration ou au maintien en emploi seront privilégiées.
- Préciser comment l'offre de services de SPHERE s'arrime à celle des SPE.
- Relever les aspects de complémentarité, de chevauchement et de duplication.



A. PROJET INDIVIDUEL

Intégration en emploi, démarrage entreprise

7. Pour une **intégration en emploi**, dans le contexte d'un projet individuel, dans quelles conditions avez-vous recours à un projet SPHERE plutôt qu'à :
 - a. un **Contrat d'intégration en emploi (CIT)? (pas avec organisme emploi);**
 - b. une **Subvention salariale** des services publics d'emploi?
8. Pour un **démarrage d'entreprise** ou dans le cas d'un **travailleur indépendant**, dans quelles conditions avez-vous recours à un projet SPHERE plutôt qu'à la mesure Soutien au travail autonome des services publics d'emploi?



B. PROJET DE GROUPE

Formation adaptée, activités préparatoires à l'emploi, etc.

9. Pour un projet de formation ou des activités préparatoires à l'emploi, dans quelles conditions avez-vous recours à un projet SPHERE plutôt qu'à la **mesure de formation, Services d'aide à l'emploi (SAE), Projet de préparation à l'emploi (PPE) ou Concertation pour l'emploi** des SPE?
10. Pour expérimenter un nouveau modèle d'intégration en emploi, dans quelles conditions avez-vous recours à un projet SPHERE plutôt qu'à la mesure **Recherche et innovation** des SPE?



C. TOUS PROJETS CONFONDUS

11. En considérant les projets de SPHERE et les mesures des services publics d'emploi (CIT, PSEA, SSAL, SAE, PPE, RINN, STA), ces différentes options de mesures ou de programmes vous apparaissent-elles s'inscrire en complémentarité?
12. Observez-vous des chevauchements ou de la duplication?
13. Dans sa forme actuelle, qu'est-ce qui fait l'originalité de SPHERE?
14. Avez-vous l'expérience de projets où le soutien octroyé a permis à votre client d'avoir **accès à des services professionnels** pour augmenter ses chances d'intégration en emploi? Pouvez-vous nous expliquer le genre de services professionnels dont il était question? Aviez-vous considéré d'autres recours possibles?



BLOC 3 MODALITÉS DE GESTION DES PROJETS

30 minutes



- Situer les efforts de gestion requis, la complexité ou la facilité, la rapidité ou non, la souplesse ou la lourdeur administrative du dépôt à la fin d'un projet.
- Dégager ce qui caractérise chaque étape du processus de gestion (3 temps : élaboration du projet, suivi en cours de projet et à la fin, reddition de comptes) ainsi que la collaboration entre SPHERE et les organismes.
- Identifier les sources de satisfaction et d'insatisfaction.
- Distinguer les processus liés au plan d'action personnalisé du participant et ceux liés à la gestion des projets de groupes.

Exemples de types de soutien qui pourraient être disponibles pour bâtir un plan d'action

Salaire et des charges	Remboursement du salaire au participant et des charges sociales de l'employeur.
Coût de subsistance	Allocation de soutien du revenu versée aux travailleurs indépendants en période de prédémarrage ou de démarrage d'entreprise.
Équipements adaptés	Équipements requis pour adapter un poste de travail qui ne sont pas des immobilisations (ex. logiciels spécialisés, chaise ergonomique, etc.).
Immobilisations	Réparations ou réfections immobilières visant à rendre accessibles les lieux ou le poste de travail incluant l'achat d'équipement spécialisé (ex. rampe d'accès).
Transport	Frais de déplacement du participant.
Accompagnement	Rémunération d'un accompagnateur ou d'un superviseur incluant, si nécessaire, ses frais de déplacement dans le cadre de l'accompagnement accordé.
Honoraires professionnels	Note d'honoraires d'un ergothérapeute ou d'un autre consultant spécialisé pour procéder à une évaluation des besoins (ex. spécialiste en démarrage d'entreprise).
Autres	Frais d'interprétariat, de média substitut, de garde, d'hébergement, de repas, de matériel de sécurité, etc. N'hésitez pas à nous contacter si d'autres types de soutien étaient nécessaires afin que nous en validions l'admissibilité.



15. Pour les projets de groupe, comment qualifiez-vous l'étape de l'élaboration, du dépôt d'un projet et de son analyse?

- Comment se passent les échanges avec le personnel de SPHERE à cette étape?
À quel moment entrez-vous en contact avec le personnel de SPHERE?
- Parlez-nous du recours ou de l'apport d'autres partenaires dans un projet?
Comment se passe la recherche de partenaires?

- ?
16. Pour les **projets individuels ou de groupes**, qu'est-ce qui caractérise l'approche de SPHERE au moment de l'élaboration de la demande de soutien pour le client ou du plan d'action personnalisé?
- a. L'approche de SPHERE favorise-t-elle l'innovation? En d'autres termes, vous permet-elle de développer des initiatives que vous ne pourriez pas financer autrement ou aussi aisément?
17. Quel est votre point de vue sur les différentes formes de soutien aux participants? (encadré en référence pour l'animatrice)
18. Comment se déroule le **suivi de gestion réalisé par SPHERE** en cours de projet? (ne pas confondre avec le suivi du client)
- a. Comment se passent les échanges avec le personnel de SPHERE à cette étape?
- ?
19. Quelle est votre point de vue sur la **reddition de comptes** demandée en rapport avec les projets soutenus par SPHERE?
20. Quelle est votre **satisfaction** en rapport avec l'**approche par projet** de SPHERE et ses modalités de gestion?
- a. Distinguer les aspects plus satisfaisants et ceux moins satisfaisants.
21. Vous est-il déjà arrivé de vous voir refuser un projet faute de fonds? Si des projets vous ont déjà été refusés, quels ont été les motifs invoqués?



BLOC 4 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES PERSONNES

15 minutes



- Cerner les points de vue sur l'application et sur la pertinence des critères.
 - Les critères d'admissibilité varient selon les programmes à l'intention des personnes handicapées. Pour être admissibles aux services spécialisés des SPE (CIT, PSEA), les personnes doivent fournir la preuve de leur handicap au sens de la Loi. Pour obtenir le soutien de SPHERE, un diagnostic n'est pas requis. Ainsi, la façon d'établir le handicap diffère de celle appliquée dans l'offre de certains services spécialisés à l'égard des personnes handicapées des SPE.
 - De plus, en règle générale, pour être admissibles au soutien de SPHERE, les personnes doivent être réputées « non admissibles à l'Assurance Emploi ». En d'autres termes, elles ne doivent pas avoir eu de prestations d'AE dans les cinq dernières années ou ne pas avoir eu d'expérience de travail permettant d'obtenir un salaire annuel d'un minimum de 2000 \$ pour 5 des 10 dernières années. (Il est permis de douter que les personnes du groupe ne sachent pas quels sont les détails du calcul.)
- ?** 22. Les projets de SPHERE visent des clientèles éloignées du marché du travail avec peu ou pas d'expérience récente du marché du travail. Les personnes doivent être non admissibles au soutien de l'Assurance Emploi (AE). **Pour ce faire, elles ne doivent pas avoir eu de prestations d'AE dans les cinq dernières années.**
- a. Comment joue la prise en compte de ce critère au moment du recrutement? La validation du statut de la personne en regard de l'AE pose-t-elle des défis?
 - b. Quel est votre point de vue au sujet de la pertinence de ce critère?
 - c. Des assouplissements sont autorisés actuellement en rapport avec l'application de ce critère. Il est donc possible d'admettre des personnes qui ne répondent pas à ce critère. De votre point de vue, ces assouplissements sont-ils pertinents?
- ?** 23. Par ailleurs, un autre critère est d'être une personne **ayant, ou s'identifiant comme ayant**, une déficience physique ou mentale permanente qui restreint leur capacité à effectuer des activités quotidiennes. En d'autres termes, une **personne en situation de handicap professionnel, avec ou sans diagnostic.**
- a. Parlez-nous de votre façon de procéder de façon générale pour établir la situation de handicap.
 - b. Pour les personnes sans diagnostic, comment la situation de handicap est-elle établie? Comment validez-vous la situation du handicap?
 - c. Quels sont les avantages et les inconvénients reliés à la possibilité que des personnes sans diagnostic puissent être admissibles à un projet SPHERE?
24. Cette possibilité d'admettre une personne sans diagnostic dans un projet à l'intention des personnes en situation de handicap est-elle cohérente ou complémentaire avec l'approche auprès des personnes handicapées dans les mesures CIT et PSEA?



BLOC 5 SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

10 minutes



- Connaître le suivi et l'accompagnement offerts en participation.
 - Distinguer le suivi aux personnes de celui offert aux employeurs.
25. Quel est le suivi des **personnes participantes** en cours de participation? (fréquence, nature, systématique ou variable, soutenu par SPHERE ou non)
26. Si la participation amène les personnes en entreprise, du soutien ou de l'**accompagnement sont-ils offerts aux employeurs**? Ce soutien est-il couvert dans le projet SPHERE? (Du financement est-il offert par SPHERE pour le suivi?)



BLOC 6 SATISFACTION

10 minutes



- Identifier les sources de satisfaction et d'insatisfaction, les forces et les limites de cette intervention, et ce, pour les participants, pour les employeurs ainsi que pour les organismes et les partenaires impliqués.
27. De façon générale, en tant qu'organisme fournisseur de services ou référent sur des projets de SPHERE, quelle est votre satisfaction générale à l'égard de ces projets?
- a. Quels sont les bénéfices ou les contraintes associés à l'approche de SPHERE?
28. À partir de la rétroaction des personnes participantes, quelle est leur satisfaction à l'égard du programme?
29. À partir de la rétroaction des employeurs, quelle est leur satisfaction à l'égard du programme?
30. Avez-vous des pistes d'amélioration à suggérer pour les projets de SPHERE?



BLOC 7 OFFRE DE SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

5 minutes



- Identifier des pistes d'amélioration afin de mieux soutenir le développement de l'employabilité des personnes handicapées et favoriser l'accès et le maintien en emploi d'un maximum d'entre elles.
31. En vous référant à l'ensemble des services publics d'emploi, incluant ceux de SPHERE, avez-vous des pistes d'amélioration pour mieux soutenir le développement de l'employabilité des personnes handicapées?
32. En terminant, en lien avec l'offre de services aux personnes handicapées ou l'offre de SPHERE en particulier, avez-vous d'autres commentaires que vous souhaiteriez transmettre au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Merci pour votre précieuse participation à cette évaluation.

