

## **Les pratiques d'accompagnement dans les carrefours jeunesse-emploi de la région Québec/Charlevoix**

### **AUTEURS**

Ysabel Provencher, Patrick Émond et Julie Tremblay-Roy, avec la collaboration de Lucie Camiré, Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR)

## **PROBLÉMATIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE**

Le régime d'assistance publique québécois est devenu partie intégrante de la politique de l'emploi en lieu et place de l'ancienne politique d'aide sociale centrée sur le remplacement du revenu. Le « Parcours individualisé vers l'emploi », élément clé du processus mis en place par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec « vise à établir des itinéraires personnalisés [...] Ce parcours donne aux personnes sans emploi l'accès à un ensemble de mesures favorisant le développement de leur employabilité » (MESS, 2005).

L'approche d'accompagnement en emploi met à profit le potentiel des personnes afin de les rendre plus productives et aptes à répondre aux exigences actuelles et futures du marché du travail. L'accompagnement se définit comme une « mise en mouvement » du jeune dans la définition de son projet d'insertion/projet de vie. L'enjeu, pour les professionnels de l'accompagnement, est d'amener un jeune à être actif dans son parcours vers l'insertion plutôt que de demeurer en situation passive ou d'exclusion. Mais comment s'actualisent ces pratiques auprès des jeunes en difficulté d'insertion dans le réseau des carrefours jeunesse-emploi au Québec? Est-ce que l'accompagnement social, posé comme principe d'intervention dans la politique québécoise de l'emploi, introduit de nouvelles formes d'intervention auprès des jeunes en difficulté d'intégration au marché du travail? Quelle est la valeur ajoutée de ce type d'intervention?

Cette étude vise à :

- 1) montrer comment les professionnels des carrefours jeunesse-emploi accompagnent les jeunes dans leur parcours d'insertion;
- 2) identifier quelles stratégies ils utilisent pour entrer en contact avec eux et pour créer un lien qui favorisera leur accompagnement;
- 3) identifier quelles sont les difficultés rencontrées par les intervenants dans les rapports qu'ils établissent avec les jeunes, ainsi qu'avec leurs partenaires de la communauté (entreprises, services publics d'emploi, réseau scolaire).

## **MÉTHODOLOGIE**

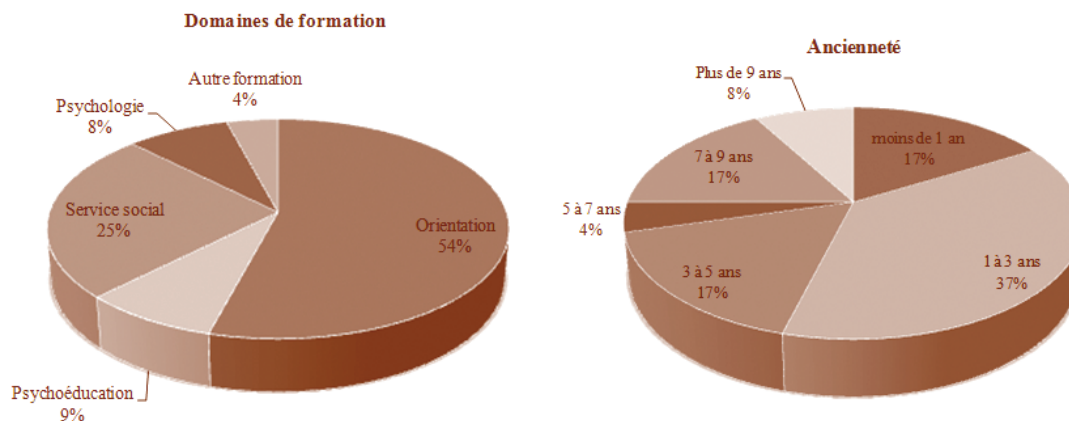
Le modèle d'analyse sociohistorique des politiques sociales utilisé dans cette recherche est centré sur la dynamique de production d'une politique. Vingt-quatre professionnels œuvrant dans l'un des sept carrefours jeunesse-emploi de la région Québec/Charlevoix engagés dans des pratiques d'accompagnement (services réguliers et/ou projets spéciaux d'accompagnement) ont été rencontrés et questionnés sur six dimensions :

- la description des tâches et des responsabilités quotidiennes des répondants;
- la description et l'appréciation des échanges avec les jeunes qu'ils accompagnent;
- les limites et les défis perçus dans leur travail auprès des jeunes;
- les facteurs qui facilitent leur travail d'accompagnement;
- les opinions des répondants sur les programmes et mesures d'accompagnement qu'ils sont chargés de mettre en œuvre;
- leur vision des jeunes en difficulté d'insertion.

## OBSERVATIONS EFFECTUÉES ET RÉSULTATS

### Les personnes qui ont participé à l'étude

Plus de la moitié des professionnels rencontrés détiennent un diplôme universitaire de 2<sup>e</sup> cycle en orientation et 71% cumulent moins de cinq années d'ancienneté en emploi.



### Le service d'accueil : une première étape

Le but de l'entretien d'accueil est de mettre en place, avec le jeune, un processus d'accompagnement qui lui donnera le goût de s'investir dans une démarche personnalisée et structurée d'aide à l'emploi.

Les activités du service d'accueil des carrefours jeunesse-emploi sont de trois ordres :

1. l'offre de renseignements concernant le marché du travail;
2. l'aide technique pour la recherche d'emploi;
3. l'évaluation des besoins au regard de l'insertion en emploi.

L'évaluation des besoins effectuée par les professionnels du service permet de déterminer le service d'accompagnement individualisé le plus apte à répondre aux besoins du jeune. L'évaluation des besoins dépasse la seule évaluation du besoin d'aide à l'emploi. Elle peut en effet mettre en lumière des besoins considérés préalables au besoin d'aide à l'insertion en emploi.

### Les réponses aux besoins préalables

Les échanges en « libre-service accompagné » entre le professionnel du service d'accueil et le jeune peuvent amener le professionnel à répondre aux besoins les plus urgents. « Quand on fait de l'évaluation de besoins, c'est beaucoup d'y aller par l'urgence de la personne. Si elle n'a aucun revenu, la première action, c'est de faire une demande d'aide sociale. » Le soutien apporté pour combler des besoins préalables à la recherche d'emploi fait partie du processus d'accompagnement. Souvent, accompagnement social et accompagnement vers l'emploi se confondent, le processus débutant là où un besoin non comblé crée un préjudice.

Lorsque l'évaluation permet de déceler que les besoins antérieurs à la recherche d'emploi sont comblés, le jeune est amené à un niveau d'accompagnement qui prend en compte les questions plus directement reliées à l'emploi. Ce second niveau d'accompagnement s'articule autour des services individualisés d'aide à l'emploi et/ou d'aide à l'orientation.



### **Les services réguliers (l'accompagnement individualisé)**

Dans ce type d'accompagnement, le contenu des échanges porte sur la formation professionnelle et/ou l'insertion en emploi, indépendamment du type de service individualisé (orientation ou emploi) offert au jeune.

Les propos rapportés montrent cependant que les professionnels des services individualisés d'aide à l'emploi s'attardent davantage, dans leurs échanges avec les jeunes, à la formation professionnelle qu'aux opportunités d'emploi sur le territoire. L'accompagnement vers l'emploi prend donc souvent la forme d'un accompagnement vers l'insertion dans la formation professionnelle des jeunes.

Lorsque l'évaluation démontre que le jeune présente des problèmes qui rendent difficile son insertion en emploi (problème de logement, de consommation, etc.), l'organisation propose au jeune des projets spéciaux d'accompagnement.



### **Les projets spéciaux d'accompagnement**

Ces projets sont articulés en partenariat avec des autorités publiques provinciales, fédérales ou municipales. Dans le cadre de ces projets, les professionnels des carrefours jeunesse-emploi prennent un rôle d'accompagnants en pré-emploi. Un bénéfice financier est alors associé à une obligation de participation aux activités durant toute la durée du projet.

Ces projets comportent deux dimensions soit :

- l'accompagnement visant l'acquisition et le maintien d'une routine de vie : acquisition d'habiletés sociales de base, adoption d'une hygiène de vie, recherche d'un logement correspondant aux besoins, engagement dans la pratique régulière d'une activité physique, etc.
- l'accompagnement visant la définition d'un projet de vie/projet professionnel : visites en milieu de travail, stage d'observation ou d'expérimentation dans une entreprise, entretiens avec des gens exerçant un métier pour lequel le jeune manifeste un intérêt, etc.

## **Les préoccupations des accompagnateurs**

- Les conditions de vie difficiles de certains jeunes qui fréquentent les carrefours. Plusieurs jeunes sont aux prises avec des difficultés majeures telles que des problèmes de consommation, de santé mentale, un manque d'habiletés sociales, de l'instabilité financière ou encore l'absence d'un lieu de résidence stable.
- La fragilité du lien. En dépit des stratégies déployées par les professionnels et les organisations, le lien, souvent difficilement établi, demeure fragile.
- Les rapports avec les autres partenaires du milieu. Plusieurs agents font état d'un manque d'ouverture des employeurs du territoire à l'égard des jeunes clients du carrefour. Le recrutement d'employeurs potentiels est donc difficile.
- Les rapports avec les services publics de l'emploi. La quantité de documents à fournir et la complexité de certaines procédures sont considérées comme des obstacles au travail d'accompagnement en raison du temps que ce travail nécessite. L'application de critères d'admissibilité compromet aussi parfois la participation des jeunes à des projets mis en œuvre par le carrefour jeunesse-emploi.
- Le manque de ressources. Les professionnels rencontrés font part d'un manque de ressources professionnelles à l'interne telles un travailleur social ou un psychologue, pour répondre aux différents besoins des jeunes. Ils font état de délais d'attente souvent très longs pour recevoir des services psychosociaux.
- Les conditions de travail. Les professionnels rapportent manquer de temps en raison de mandats très larges, de la charge élevée de dossiers et de la complexité des problématiques présentées par certains jeunes fréquentant les carrefours jeunesse-emploi.

## RECOMMANDATIONS POUR L'INTERVENTION

- **Faire découvrir au jeune son potentiel**, qui il est et ce qu'il désire, respecter son rythme, croire en son potentiel, le laisser agir. S'ajuster au jeune et à son rythme. Les professionnels doivent aider le jeune à mieux se connaître, à mieux identifier ses besoins.
- **Créer un lien**, une relation significative avec le jeune. Pour ce faire, les professionnels doivent utiliser différentes stratégies qui reposent toutes sur le même moyen : provoquer un échange sur un autre plan que celui de l'emploi.
- **Bien connaître la personne, mieux la comprendre et proposer une aide efficace**. Pour établir un plan d'action, le professionnel doit bien connaître la personne qu'il accompagne et avoir une bonne idée de sa réalité et du milieu dans lequel elle vit.
- **Des liens de collaboration efficaces et réguliers avec les ressources internes** (organisation et collègues) ainsi qu'avec les ressources externes du territoire. Ces conditions sont nécessaires au travail d'accompagnement des professionnels.

### Pour en savoir plus :

Provencher, Ysabel, Émond, Patrick et Julie Tremblay-Roy (2010). Les pratiques d'accompagnement dans les carrefours jeunesse-emploi de la région de Québec/Charlevoix. Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2005). Rapport de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sur l'application de certaines dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Québec, Gouvernement du Québec.

Cette recherche a été rendue possible grâce à une subvention du Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales (SACAIS) et à un soutien financier du Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire.

### Centre de recherche JEFAR

Université Laval  
Bureau 2458, pavillon Charles-De Koninck  
1030, Avenue des Sciences-Humaines,  
Québec, Qc G1V 0A6  
Téléphone : (418) 656-2674  
Télécopieur : (418) 656-7787  
Courriel : jefar@jefar.ulaval.ca

[www.jefar.ulaval.ca](http://www.jefar.ulaval.ca)

