
5.1.2 Démarcheurs d'emploi et Démarcheurs maintien

**Services d'aide à l'emploi
offerts par les organismes en
développement de l'employabilité**

Aspects normatifs et opérationnels

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES.....	2
DÉMARCHEURS D'EMPLOI ET DÉMARCHEURS MAINTIEN.....	3
DÉMARCHEURS D'EMPLOI	4
1. INTRODUCTION	4
2. LA CLIENTÈLE VISÉE	5
3. LE SERVICE DÉMARCHEURS D'EMPLOI	6
3.1. DESCRIPTION GÉNÉRALE	6
3.2. ACTIVITÉS	6
4. RÔLES DE L'INTERVENANT DE L'ORGANISME PAR RAPPORT À L'ENTREPRISE.....	8
5. SOUTIEN DU REVENU.....	9
5.1. FRAIS D'APPOINT.....	9
5.2. FRAIS DE GARDE ET FRAIS DE TRANSPORT	9
DÉMARCHEURS MAINTIEN.....	10
1. INTRODUCTION	10
2. LA CLIENTÈLE VISÉE	11
3. LE SERVICE DÉMARCHEURS MAINTIEN.....	12
3.1. DESCRIPTION GÉNÉRALE	12
3.2. ACTIVITÉS	12
4. RÔLES DE L'INTERVENANT DE L'ORGANISME PAR RAPPORT À L'ENTREPRISE.....	13
5. SOUTIEN DU REVENU.....	14

Démarcheurs d'emploi et Démarcheurs maintien

Démarcheurs d'emploi est une nouvelle initiative qui s'inscrit dans les actions du Pacte pour l'emploi et qui vise spécifiquement à aider les personnes prestataires de l'aide de dernier recours désirant travailler. Plus précisément, les nouveaux demandeurs et les réitérants sont ciblés par cette offre de service. L'objectif est que *près de 9 000 prestataires, en trois ans, soient soutenus par des spécialistes de l'insertion professionnelle*¹ pour intégrer et maintenir un emploi.

En mai 2008, cette nouvelle initiative a donné lieu à un nouveau service dont la formule unique permettait de soutenir la personne dans sa recherche d'emploi et de l'accompagner par la suite en emploi pendant une période de 12 mois.

Pour l'année 2009-2010, on souhaitait pouvoir offrir un service de maintien en emploi à des personnes prestataires de l'aide de dernier recours qui, suite à une participation à un autre service de préparation en emploi et de développement de l'employabilité, ont des besoins d'accompagnement en maintien en emploi lorsque le résultat de la première participation est l'obtention d'un emploi.

Ainsi, avec 2009-2010, *Démarcheurs* a deux volets. Par ailleurs, compte tenu que la nature et la structure de ces deux services sont différentes, ces deux volets donnent lieu à deux services distincts.

Le premier chapitre du présent guide porte sur *Démarcheurs d'emploi* dans sa forme originale et le second chapitre sur la formule modifiée qui sera dorénavant identifiée comme *Démarcheurs maintien*.

¹ *Le Pacte pour l'emploi, le Québec de toutes ses forces*, page 20.

DÉMARCHEURS D'EMPLOI

1. Introduction

Le Pacte pour l'emploi vise, entre autres, à aider toute personne désirant travailler et, au chapitre des actions concrètes, présente une nouvelle initiative nommée *Démarcheurs d'emploi*. Par celle-ci, il a comme objectif que *près de 9 000 prestataires en trois ans soient soutenus par des spécialistes de l'insertion professionnelle²* pour intégrer et maintenir un emploi.

Ce nouveau service s'ajoute à l'offre de service déjà en place pour rejoindre les différentes clientèles d'Emploi-Québec. À l'heure où les conditions du marché du travail sont très favorables au retour en emploi des personnes prêtes, la clientèle visée par *Démarcheurs d'emploi*, sans être des plus éloignée du marché du travail, rencontre certaines difficultés pour intégrer ou maintenir un emploi puisqu'elle se présente à l'aide de dernier recours. Par ailleurs, face à l'ensemble des services déjà en place pour répondre aux besoins des personnes éloignées du marché du travail et avec la bonification de certaines mesures dont *Projet de préparation à l'emploi* et *Subventions salariales*, on comprendra que l'un des principaux enjeux au regard du choix des services à offrir aux personnes est l'évaluation des besoins et la référence au bon service ou à la bonne mesure.

² *Le Pacte pour l'emploi, le Québec de toutes ses forces*, page 20.

RÉFÉRENCE**2. La clientèle visée**

Démarcheurs d'emploi s'adresse aux prestataires aptes au travail, qui sont nouvellement admis à l'aide financière de dernier recours à la suite d'une première demande (les *primo demandeurs*), ou qui vivent des entrées et des sorties répétitives à l'aide financière de dernier recours, ou aux participants du Programme objectif emploi. Les prestataires déjà présents à l'aide pourraient aussi être admis si le service *Démarcheurs d'emploi* constitue une réponse adaptée à leurs besoins.

Plus précisément, ces personnes sont près du marché du travail c'est-à-dire qu'elles ne présentent pas de besoins constituant un **obstacle important** à une mise en mouvement et une intégration en emploi en termes de développement de l'employabilité (attitudes et comportements, compétences personnelles et sociales) ou de problèmes personnels alors que les personnes présentant ces besoins devraient plutôt être référées à un service spécialisé de *Services d'aide à l'emploi* ou un projet de *Projet de préparation à l'emploi*.

Toutefois, elles rencontrent des difficultés à trouver et, possiblement, à intégrer un emploi et à se maintenir en emploi. Elles ont plus ou moins d'autonomie et de motivation pour se mettre ou se garder en mouvement. Elles ont des besoins au niveau de l'une ou plusieurs des dimensions suivantes : mise en mouvement et maintien de la motivation, développement de l'autonomie, identification de l'emploi recherché, techniques et stratégie de recherche d'emploi, intégration et maintien en emploi. Ces besoins peuvent être de l'ordre de la connaissance et de l'acquisition d'habiletés techniques et personnelles.

Le choix de *Démarcheurs* plutôt qu'un autre service ou une autre mesure (tels Orientation, Club de recherche d'emploi, MFOR, SS par exemple), pour répondre à des besoins identifiés lors de l'entrevue d'évaluation, repose sur l'évaluation de la personne au regard **de son autonomie et de sa motivation**. Les personnes référées à d'autres services devraient présenter une autonomie et une motivation qui leur permettraient de maintenir leur participation et de poursuivre leur démarche sans le soutien particulier de *Démarcheurs* à ces niveaux. À cet égard, on devrait apporter une attention spéciale aux personnes effectuant des entrées et des sorties répétitives à l'aide de dernier recours. Par ailleurs, les personnes présentant des besoins à ces niveaux devraient être référées à *Démarcheurs d'emploi*.

3. Le service Démarcheurs d'emploi

3.1. Description générale

Démarcheurs d'emploi se définit comme un accompagnement de la personne dans sa démarche de recherche d'emploi, pour une durée pouvant aller jusqu'à 6 mois et, par la suite, dans son maintien en emploi pour une durée de 12 mois.

Plus concrètement, il se présente comme un modèle d'intervention en approche globale où les interventions sont réalisées pendant que la personne est en action, soit pendant sa recherche d'emploi et, par la suite, en emploi. Par approche globale, on entend une intervention qui implique une démarche complète, c'est-à-dire qui répond à l'ensemble des besoins de la personne dans le cadre de la même intervention et qui se termine avec l'atteinte de l'objectif ultime soit l'intégration en emploi et, dans le cas de *Démarcheurs d'emploi*, le maintien en emploi.

Par ailleurs, bien qu'on qualifie le soutien apporté à la personne d'« accompagnement », il faut comprendre que sous cette appellation, on réfère à une forme d'aide qui, tout en incluant effectivement une dimension accompagnement prise dans le sens de soutenir la personne dans sa démarche, comprend des interventions dirigées au regard de l'acquisition de connaissances et du développement d'habiletés techniques et personnelles. La spécificité de *Démarcheurs d'emploi* fait qu'on travaille ces dimensions dans un environnement *réel*, au fur et à mesure que les besoins se présentent alors que la personne est en situation de recherche d'emploi et de travail.

3.2. Activités

Fondamentalement, *Démarcheurs d'emploi* préconise une approche individuelle. Toutefois, certaines activités pourraient être réalisées en groupe.

A la suite d'une évaluation de la situation de la personne et selon ses besoins, les interventions et activités de la **phase de recherche d'emploi** pourraient toucher :

- la connaissance de soi comme travailleur :
 - se percevoir comme travailleur;
 - prendre conscience de sa situation;
 - identifier les raisons qui nuisent à sa mise en mouvement et éventuellement à son intégration et son maintien en emploi;
- le choix professionnel;
- la connaissance du marché du travail;
- l'évaluation des compétences et la mise valeur de ces dernières (pourraient inclure un bilan de compétences);

- l'identification d'une stratégie de recherche d'emploi;
- les techniques de recherche d'emploi;
- la conception ou la production des outils de recherche d'emploi dont le *Passeport-emploi*;
- la mise en contact des personnes avec des offres d'emploi (Placement en ligne, Internet, etc.);
- la solution de problèmes;
- la mobilisation et le maintien de la motivation (à titre d'exemple : l'utilisation de la synergie du groupe si plusieurs personnes participent en même temps à *Démarcheurs d'emploi*).

Tout au long de cette phase, d'une durée pouvant aller jusqu'à 6 mois, les activités sont sélectionnées en fonction des besoins de la personne, identifiés initialement et émergents, et un accompagnement soutenu est accordé.

La phase de **maintien en emploi** comprend, dans les faits, deux étapes, soit l'intégration et le maintien.

L'étape d'intégration est plus intense et plus exigeante en terme d'intervention. Alors qu'à ce moment, la personne est très fragile, elle sera confrontée au stress de s'intégrer dans l'emploi et dans l'entreprise et elle sera aussi en situation de revivre les obstacles rencontrés antérieurement (spécialement pour les personnes qui participent de façon répétitive aux programmes d'aide de dernier recours). Durant cette étape, l'accompagnement doit être très structuré de façon à ce que l'intervenant de l'organisme puisse identifier rapidement les difficultés rencontrées et faire tout aussi rapidement les interventions nécessaires.

Par la suite, à l'étape de maintien, bien que l'accompagnement doive demeurer soutenu, les interventions devraient diminuer en intensité avec le temps, tout en étant adaptées aux besoins.

Durant les deux étapes, les interventions peuvent toucher différents aspects :

- attitude et comportement;
- relations interpersonnelles (figure d'autorité, pairs);
- communication;
- habitudes de travail;
- problèmes personnels;
- etc.

RÉFÉRENCE**4. Rôles de l'intervenant de l'organisme par rapport à l'entreprise**

Comme les interventions en phase de maintien en emploi se réalisent alors que la personne est en emploi, il importe de préciser que le rôle de l'intervenant de l'organisme est de soutenir la personne face à ses **difficultés personnelles** et non de soutenir l'entreprise dans sa relation employeur employé. Ces interventions s'adressant à la personne et non à l'entreprise, elles devraient être réalisées ailleurs que sur le lieu de travail.

Par ailleurs, il fait aussi partie du rôle de l'intervenant de l'organisme d'établir un contact avec l'entreprise et de lui signifier sa disponibilité à s'impliquer advenant qu'elle rencontre des difficultés avec la personne et qu'elle souhaite sa collaboration, et ce, dans un mode qu'ils conviendront ensemble.

Parallèlement, il est de la responsabilité de l'employeur d'intégrer la personne dans son entreprise et dans ses fonctions de travail. À cet égard, rappelons que celle-ci pourrait, selon les besoins identifiés, bénéficier de services et mesures s'adressant aux entreprises incluant les bonifications développées avec le Pacte pour l'emploi dont l'accompagnement en entreprise des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre de la mesure *Subventions salariales*.

RÉFÉRENCE**5. Soutien du revenu**

Dans le cadre de *Démarcheurs d'emploi**, les activités liées à la recherche d'emploi, telles les visites d'entreprises, les entrevues d'embauche chez l'employeur, les recherches et les travaux personnels, sont reconnues comme donnant lieu au paiement de frais supplémentaires.

* Voir [chapitre 4 – Politique du soutien du revenu](#) – voir section 7.1 (section Démarcheurs - à venir)

5.1. Frais d'appoint

En phase de recherche d'emploi, Démarcheurs d'emploi donne droit au versement d'un montant de 90 \$ par période de deux semaines en supplément de la prestation de base. Comme la mesure SAE ne donne pas accès à une allocation d'aide à l'emploi, ce montant est versé à titre de frais d'appoint. C'est l'application de l'aide financière de 9 \$ par jour, sur une période de 5 jours, qui vient encadrer le versement d'un frais d'appoint de 45 \$ par semaine payé périodiquement aux deux semaines.

Ainsi, indépendamment des activités prévues, le frais d'appoint de 45 \$ est statutaire. Toutefois, pour la première et la dernière semaine de participation, si les activités débutent un autre jour que le lundi et se terminent un autre jour que le vendredi, le montant versé est établi au prorata des journées de participation.

En phase de maintien, si la personne perd son emploi et reprend des activités de recherche d'emploi dans le cadre de la même participation, elle aura droit au versement du frais d'appoint de 9 \$ par jour pour les journées où elle se présentera à l'organisme et celles où elle réalisera des activités liées à sa de recherche d'emploi. Durant cette phase, les frais d'appoint sont journaliers (9 \$ par jour) et non hebdomadaires (45 \$ de façon statutaire) comme en phase de recherche d'emploi.

5.2. Frais de garde et frais de transport

Pour les deux phases, recherche d'emploi et maintien (lorsque la personne a perdu son emploi), des frais de garde et de transport sont payés selon les balises définies pour l'ensemble des mesures. Toutefois, tout comme les frais d'appoint, ces frais seront aussi versés pour les activités liées à la recherche d'emploi telles les visites d'entreprises, les entrevues d'embauche chez l'employeur, les recherches et les travaux personnels.

DÉMARCHEURS MAINTIEN

1. Introduction

Démarcheurs maintien est le second volet de Démarcheurs. Il se démarque de *Démarcheurs d'emploi* du fait qu'il est complémentaire à un autre service qui a déjà permis à la personne de travailler sur ses difficultés face à l'emploi et d'obtenir un emploi. De ce fait, l'accompagnement en maintien, bien que devant être structuré, d'une certaine intensité et planifié dans le temps, devrait requérir moins d'intervention pour solutionner des difficultés, celles-ci ayant déjà été travaillées dans le service précédent.

2. La clientèle visée

Démarcheurs maintien s'adresse aux prestataires de l'aide de dernier recours qui, suite à une participation dans un service ou une intervention en approche globale, soit un Service spécialisé de *Service d'aide à l'emploi*, un *Projet de préparation à l'emploi* volet général ou un projet de formation de la *Mesure de formation* (MFOR), obtiennent un emploi régulier ou subventionné dans le cadre de la mesure *Subventions salariales*, volet intégration en emploi. Ces personnes, éloignées du travail au moment de commencer leur participation dans le premier service, sont fragiles et bien qu'on ait travaillé avec elles les difficultés qu'elles rencontrent face à l'emploi, nécessitent un soutien pour intégrer l'emploi et le maintenir, l'accompagnement alors offert permettant de consolider les acquis et de maintenir la motivation.

Les personnes qui auront accès à *Démarcheurs maintien* devront être issues d'un service ou d'une intervention en approche globale offerte **par le même organisme.**

3. Le service Démarcheurs maintien

3.1. Description générale

Démarcheurs maintien se définit comme un accompagnement de la personne dans son intégration et son maintien en emploi pour une durée de 12 mois. À la différence de *Démarcheurs d'emploi*, il ne comprend pas de phase de recherche d'emploi, celle-ci ayant été réalisée dans le service précédent.

Par ailleurs, bien qu'on qualifie le soutien apporté à la personne d'« accompagnement », il faut comprendre que sous cette appellation, on réfère aussi à une forme d'aide qui, tout en incluant effectivement une dimension accompagnement prise dans le sens de soutenir la personne, comprend des interventions dirigées afin de consolider les apprentissages réalisés lors de la participation au service précédent. Aussi, avec cette description, on comprendra qu'il est essentiel que *Démarcheurs maintien* soit offert par le même organisme qui a reçu la personne dans un premier service.

Enfin, il est à noter que tout comme dans *Démarcheurs d'emploi*, il fait aussi partie de *Démarcheurs maintien* d'accompagner une personne qui perd son emploi et reprend une recherche d'emploi en vue de se trouver un nouvel emploi.

3.2. Activités

L'accompagnement en maintien en emploi comprend, dans les faits, deux étapes, soit l'intégration et le maintien en emploi sur une certaine période.

L'étape d'intégration est plus intense et plus exigeante en terme d'intervention. Alors qu'à ce moment, la personne est plus fragile, elle sera confrontée au stress de s'intégrer dans l'emploi et dans l'entreprise et, selon le cas, elle sera aussi en situation de revivre des obstacles rencontrés antérieurement. Durant cette étape, l'accompagnement doit être très structuré de façon à ce que l'intervenant de l'organisme puisse identifier rapidement les difficultés rencontrées et faire tout aussi rapidement les interventions nécessaires.

Par la suite, à l'étape de maintien, bien que l'accompagnement doive demeurer soutenu, les interventions devraient diminuer en intensité avec le temps, tout en étant adaptées aux besoins.

Durant les deux étapes, les interventions peuvent toucher différents aspects :

- attitude et comportement;
- relations interpersonnelles (figure d'autorité, pairs);
- communication;
- habitudes de travail;
- problèmes personnels;
- etc.

4. Rôles de l'intervenant de l'organisme par rapport à l'entreprise

Comme les interventions de maintien en emploi se réalisent alors que la personne est en emploi, il importe de préciser que le rôle de l'intervenant de l'organisme est de soutenir la personne face à ses difficultés personnelles et non de soutenir l'entreprise dans sa relation employeur employé. Ces interventions s'adressant à la personne et non à l'entreprise, elles devraient normalement être réalisées ailleurs que sur le lieu de travail.

Par ailleurs, au besoin, il fait aussi partie du rôle de l'intervenant de l'organisme d'établir un contact avec l'entreprise et de lui signifier sa disponibilité à s'impliquer advenant qu'elle rencontre des difficultés avec la personne et qu'elle souhaite sa collaboration, et ce, dans un mode qu'ils conviendront ensemble.

Parallèlement, il est de la responsabilité de l'employeur d'intégrer la personne dans son entreprise et dans ses fonctions de travail. À cet égard, rappelons que celle-ci pourrait, selon les besoins identifiés, bénéficier de services et mesures s'adressant aux entreprises incluant les bonifications développées avec le Pacte pour l'emploi dont l'accompagnement en entreprise des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre de la mesure *Subventions salariales*.

RÉFÉRENCE

5. Soutien du revenu

Les participants à ce service n'ont pas droit à des frais d'appoint et des frais supplémentaires lorsqu'ils sont en emploi. Toutefois, advenant que la personne perde son emploi et reprenne une recherche d'emploi, elle aura droit aux frais selon les conditions applicables dans la mesure SAE**.

** [Voir chapitre 4 – Politique du soutien du revenu](#) (section Démarcheurs – à venir)