

FAITS SAILLANTS

Titre : Étude qualitative sur les motifs de participation et de non-participation aux mesures d'Emploi-Québec de prestataires éloignés du marché du travail et encore présents à l'aide sociale

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Cette étude s'inscrit dans le cadre d'un chantier plus général portant sur l'identification et le développement de moyens visant la mobilisation des prestataires de l'aide sociale aptes au travail. Cette mobilisation peut se traduire par le fait de se mettre en mouvement, de participer à des services, mesures ou programmes d'emploi et de s'intégrer et se maintenir en emploi. Dans ce contexte, la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DGARES) a amorcé une série de travaux afin d'identifier des façons de faire qui pourraient favoriser la mobilisation des prestataires.

Dans le cadre de la présente étude, la DGARES a mandaté Léger Marketing afin de réaliser des groupes de discussion auprès de prestataires aptes au travail, mais présentant des obstacles plus importants pour leur intégration en emploi. Cette étude a principalement cherché à scruter les motifs de participation et de non-participation de prestataires éloignés du marché du travail et encore présents à l'aide sociale, aux mesures d'Emploi-Québec, et à saisir ce qui les motiverait à initier une telle démarche.

D'entrée de jeu, il convient de mentionner que cette étude est une recherche et non une évaluation des mesures d'emploi. Les évaluations menées antérieurement ont permis de conclure de façon probante que les mesures d'emploi répondent aux besoins des prestataires en général et qu'elles sont particulièrement efficaces et efficaces auprès de cette clientèle.

L'étude a été menée pour identifier les raisons de participer ou non des clientèles vraisemblablement les plus difficiles à mobiliser.

2. MÉTHODOLOGIE

Huit groupes de discussion ont été réalisés en décembre 2007 auprès de prestataires aptes, mais jugés éloignés du marché du travail, dans trois régions : Capitale-Nationale, Montréal et Mauricie. Au total, 67 personnes ont été rencontrées. Au sein de chaque groupe, une répartition égale d'hommes et de femmes a été visée ainsi que la représentation d'une prestataire ayant une contrainte temporaire à l'emploi reliée à sa charge familiale (enfant de 2 à 4 ans). Le reste des participants devaient être sans contraintes. Tous devaient être encore présents à l'aide sociale.

Les groupes ne comprenaient que des prestataires ayant cumulé au moins quatre ans de présence à l'aide. Ils étaient constitués de la façon suivante : a) des prestataires ayant terminé une participation (menée à terme ou non) à une mesure active d'Emploi-Québec au cours des six derniers mois (trois régions); b) des prestataires ayant une durée consécutive de présence de 24 mois et plus, sans revenus de travail au cours de la dernière année, n'ayant participé qu'à une ou des activités d'aide à l'emploi au cours des deux dernières années (Montréal et Capitale-Nationale); c) des prestataires ayant une durée consécutive de présence de 24 mois et plus, sans revenus de travail au cours de la dernière année, n'ayant eu recours à aucun service offert par Emploi-Québec au cours des deux dernières années (trois régions).

Il est important de noter que les propos recueillis lors de cette étude qualitative se limitent à un petit nombre de personnes. Il ne faudrait surtout pas en conclure que les affirmations rapportées seraient partagées par l'ensemble de la clientèle sans contraintes de l'aide sociale. Les propos recueillis ne tiennent pas compte, notamment, du point de vue des personnes qui sont sorties durablement de l'aide après une participation à une mesure d'Emploi-Québec.

3. RÉSULTATS

3.1 L'EXPÉRIENCE DES PRESTATAIRES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Presque tous les prestataires rencontrés ont déjà occupé un emploi et affirment avoir tenté de retrouver du travail depuis leur dernier emploi. Ils identifient différents aspects positifs de leur dernier emploi, notamment le contact humain, le sentiment de fierté et de valorisation. Par contre, la faible rémunération, les mauvaises conditions de travail et le manque de respect des employeurs constituent autant d'aspects négatifs qu'ils ont mentionnés en lien avec le dernier emploi occupé par certains.

Les raisons de fin d'emploi sont diverses et comprennent notamment : a) les problèmes de santé physique ou mentale, souvent associés aux conditions de travail difficiles; b) le salaire jugé trop bas; c) la mésentente avec l'employeur, le supérieur immédiat ou les collègues; d) la mauvaise ambiance de travail, le harcèlement psychologique ou sexuel; e) les coupures de postes et les fins de contrat; f) la difficulté à effectuer le travail

demandé; g) le manque d'intérêt, de stimulation et de possibilités de créativité de l'emploi; h) les responsabilités familiales (hommes et femmes).

Certains prestataires cherchent du travail, surtout parmi les participants aux mesures d'Emploi-Québec rencontrés. Chez les non-participants, une plus forte proportion de répondants affiche une attitude passive à l'égard du marché du travail, affirmant qu'ils sont en attente de débouchés dans des emplois qui leur conviennent. D'autres déclarent qu'ils ne sont pas en mesure de travailler pour le moment (problème de santé mentale ou physique trop grave, charge d'un enfant, etc.).

3.2 LA PERCEPTION DES MESURES D'EMPLOI-QUÉBEC

Les opinions des prestataires sont partagées. Diverses critiques ont été exprimées à l'égard des mesures. Les principales concernent le fait qu'elles ne permettent pas de retourner sur le marché du travail et d'y rester. Plusieurs personnes ont la conviction que les employeurs n'engagent des prestataires que pour la durée d'une participation, sans offrir la possibilité de conserver l'emploi par la suite. Certains prestataires mentionnent, par ailleurs, le manque de soutien financier ou une rémunération insuffisante pendant la participation aux mesures. Le manque d'information sur les programmes offerts et l'impossibilité de pouvoir choisir la formation désirée constituent d'autres critiques. On déplore également le manque de suivi après la participation à une mesure. Il faut cependant rappeler, à ce propos, que les groupes de discussion ne comprenaient pas des personnes qui sont sorties de l'aide après avoir participé à une mesure. Ces personnes auraient vraisemblablement eu une vision plus positive des retombées de leur participation. C'est d'ailleurs ce que confirment les évaluations menées par la DGARES, c'est-à-dire un niveau élevé de satisfaction à l'égard de l'utilité des mesures pour l'intégration à l'emploi.

Néanmoins, la majorité des personnes rencontrées dans cette étude qui avaient participé à des mesures sont satisfaites de leur contenu. Bien que ces activités n'aient pas mené à un emploi stable dans leur cas, elles ont permis à certains de développer l'estime de soi ou la confiance en soi ou bien ont apporté un soutien pour l'orientation professionnelle. Par contre, lorsqu'une formation suivie ne correspondait pas véritablement aux intérêts ou aptitudes du prestataire, il s'ensuivait une déception et un sentiment d'échec.

Les prestataires qui n'ont pas participé à des mesures ou qui l'ont fait il y a plus de deux ans semblent entretenir très peu de contacts avec les agents du service d'emploi et apparaissent donc mal informés sur les mesures. Quelques-uns considèrent que le contenu des programmes n'a pas changé depuis des années, sauf leur désignation. Plusieurs mentionnent que l'information reçue avec leur prestation porte généralement sur des programmes non pertinents à leur situation (en termes d'admissibilité ou de besoins). Certains déplorent, par ailleurs, que la formation souhaitée par eux leur ait été refusée. Quelques-uns considèrent également être freinés dans un éventuel retour aux études par leur très faible niveau de scolarité, tandis que d'autres évoquent la perte de motivation découlant d'un mauvais « timing » (par exemple, pas de place en garderie pour débiter une participation).

L'appréciation du travail des agents du service d'emploi est partagée. Les prestataires qui n'ont pas participé à une mesure depuis au moins deux ans ont souvent des impressions très négatives à leur égard. Un certain manque de respect et d'empathie des agents est perçu par une majorité de ces prestataires. Ils déplorent également le changement fréquent des agents en charge de leur dossier. Il faut noter cependant qu'il peut y avoir eu confusion, dans les commentaires émis, entre les agents d'aide socio-économique et les agents d'aide à l'emploi, en particulier chez les prestataires qui n'ont pas participé récemment à des mesures, et qui n'ont, par conséquent, probablement pas eu de contact avec les agents d'aide à l'emploi dernièrement. La perception négative pourrait dans ces cas être davantage associée à des activités de suivi de l'aide financière et donc aussi à des activités de conformité.

Les participants aux mesures, de même que certains non-participants, sont plus positifs quant au travail effectué par les agents du service d'emploi. Certaines personnes émettent néanmoins des critiques concernant, notamment, le manque d'encadrement et de suivi (en particulier après la participation).

La perception du travail effectué par les intervenants des organismes communautaires apparaît positive. Bon nombre de répondants ont mentionné s'être sentis respectés, écoutés et en confiance et plusieurs affirment avoir reçu un excellent service de soutien psychologique et d'orientation professionnelle. Il faut rappeler que les organismes intervenant auprès des prestataires sont en complémentarité avec les services publics d'emploi du CLE. Ils n'ont pas à jouer un rôle de suivi d'aide financière et de conformité. En ce sens, il peut être plus facile d'établir un lien de confiance avec les prestataires.

3.3 LA PERCEPTION DE L'AVENIR SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

En général, les prestataires rencontrés dans cette étude expriment des perceptions optimistes sur leur avenir et se considèrent prêts à occuper un emploi au cours de la prochaine année, bien que les démarches envisagées ne semblent pas bien définies. La majorité des prestataires de la Capitale-Nationale et de Montréal croit en la possibilité d'un retour à court ou moyen terme sur le marché du travail. Ceux de la Mauricie croient moins en leur chance de se retrouver un emploi.

Dans tous les groupes, des répondants voient une nette relation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Plusieurs sont convaincus d'une amélioration de leur situation personnelle à court terme, ce qui favoriserait leurs chances de trouver de l'emploi. Les femmes avec une contrainte temporaire à l'emploi anticipent ainsi un changement de situation dès que leur enfant trouvera une place en garderie ou entrera à la maternelle. Les plans pour un retour sur le marché du travail ou un retour aux études semblent plus clairs et plus ancrés chez ces dernières.

Une minorité des prestataires rencontrés dans cette étude affirment ne pas être prêts à retourner sur le marché du travail à court terme. D'autres, sans être aussi affirmatifs, manifestent cependant certaines hésitations, attribuables aux obstacles qu'ils perçoivent en regard de leur réintégration. On trouve notamment, parmi ces obstacles : les problèmes de santé physique ou mentale; la charge d'un enfant ou d'un membre de la famille; les problèmes de motivation, l'isolement; la perte de confiance en soi et dans le marché du travail; l'âge; être considéré à risque par les employeurs en raison de problèmes de santé physique ou mentale. Plusieurs non-participants à des mesures considèrent que leurs chances de décrocher un emploi sont faibles, puisque les employeurs exigent une expérience de travail et entretiennent des préjugés à l'égard des prestataires.

Par ailleurs, plusieurs prestataires disent se sentir prêts à travailler, mais à certaines conditions : ils souhaitent surtout un emploi durable, en accord avec leurs compétences et leurs intérêts, avec un salaire décent et des conditions de travail respectables. La majorité des prestataires rencontrés ne sont pas intéressés à travailler au salaire minimum. Ils se considèrent perdants par rapport à l'aide sociale puisque travailler génère des frais (transport, garderie, etc.) et entraîne la perte des avantages financiers procurés par l'aide sociale (carte médicaments, soins dentaires, services d'optométrie, etc.). Certains disent cependant être ouverts à travailler au salaire minimum, surtout si l'emploi les intéresse ou qu'il comporte des possibilités d'avancement. La majorité se montre intéressée par une supplémentation de revenu de travail qui serait versée périodiquement afin de compenser un salaire jugé trop bas. Certains se souviennent du programme Action-Emploi qui a été cité par ceux-ci comme étant une formule très incitative à retourner sur le marché du travail.

3.4 L'INTÉRÊT À PARTICIPER À UNE MESURE D'EMPLOI-QUÉBEC

Les prestataires qui ont participé aux mesures, mais qui étaient encore présents à l'aide après la participation apparaissent généralement plus favorables à l'idée d'initier une nouvelle participation que ceux qui n'ont pas participé depuis au moins deux ans. Toutefois, plusieurs sont persuadés qu'on ne leur permettra pas de le faire, notamment chez les personnes qui ont déjà participé à une mesure de formation et qui désirent en suivre une autre. Quant aux non-participants depuis deux ans, mais qui ont déjà participé dans le passé, le fait qu'ils n'aient pas obtenu de résultats durables les démotive à s'y engager. Ceci peut expliquer que certains disent vouloir un emploi plutôt qu'une mesure.

Parmi les motifs d'un faible intérêt à participer chez certains, on trouve notamment : les problèmes d'accessibilité (pour des raisons d'âge, de scolarité, de rigidité perçue dans l'octroi des formations, etc.); le manque de soutien financier pour s'engager dans une mesure; le retour à la case départ après la participation; le manque d'encadrement et de suivi par les agents; le manque d'information sur les programmes offerts.

Les prestataires rencontrés affirment avoir besoin de soutien et de compréhension de la part des employeurs et d'Emploi-Québec. Les améliorations qu'ils souhaiteraient voir apporter par Emploi-Québec concernent principalement : une meilleure accessibilité aux mesures à tous les prestataires intéressés; l'offre de mesures adaptées aux besoins, intérêts et compétences des individus; un supplément plus élevé pour les participants aux mesures; l'orientation, l'information et le soutien pour un retour aux études; la continuité dans les interventions (voir le même agent) et l'arrimage entre les divers intervenants dans le suivi des dossiers; une approche et un accompagnement personnalisés; l'amélioration des informations disponibles; le respect de la dignité des personnes; la reconnaissance écrite et formelle des compétences acquises par l'expérience de travail. Les personnes rencontrées souhaitent aussi que la participation débouche sur un emploi stable qui puisse améliorer leur qualité de vie.

Les participants aux groupes de discussion demandent également une offre de formation adaptée, plus diversifiée et d'une durée variable. On note un intérêt particulier pour la formation en entreprise de type « mentorat » ou « coaching ». L'idée d'un accompagnement en milieu de travail (compagnonnage, tutorat) semble également plutôt bien perçue par les prestataires rencontrés.

Certains prestataires rencontrés réclament également un suivi d'au moins six mois après la sortie de l'aide. Des garanties financières (dossier d'aide sociale laissé ouvert, gratuité des médicaments, etc.) sont aussi jugées nécessaires, afin de pallier l'insécurité liée à l'obligation de repartir à zéro en cas d'échec sur le marché du travail (notamment en perdant ses droits à l'aide sociale). Des personnes souhaitent aussi un soutien financier et un meilleur encadrement dans leurs démarches de recherche d'emploi.

4. CONCLUSION

Cette étude a fait ressortir un ensemble de facteurs liés à l'environnement socio-économique et institutionnel qui peuvent expliquer en partie la faible motivation de prestataires éloignés du marché du travail à participer aux mesures d'Emploi-Québec et à s'engager dans une démarche vers l'emploi. Un autre ensemble de facteurs est plus lié à la personne. Ces facteurs peuvent être de nature objective (responsabilité familiale,

faible scolarité, âge, mauvaise santé physique ou mentale, etc.) ou subjective (manque de confiance en soi, perte de motivation, etc.). Les groupes de discussion avec des prestataires ont montré néanmoins que plusieurs des personnes rencontrées affichent des perceptions optimistes sur leur avenir et se considèrent prêtes à occuper un emploi au cours de la prochaine année. D'autres ne se considèrent cependant pas prêtes à retourner sur le marché du travail à court terme.

Parmi les facteurs liés à l'environnement socio-économique qui peuvent expliquer la faible motivation à entreprendre une démarche vers l'emploi, cette étude a mis en évidence les mauvaises conditions de travail, la précarité de l'emploi et la faible rémunération offerte par les employeurs. La majorité des participants aux groupes de discussion ont déclaré ne pas être intéressés à occuper un emploi au salaire minimum parce que travailler génère des frais et entraîne la perte d'avantages financiers procurés par l'aide sociale. Certaines personnes affirment toutefois être intéressées à travailler au salaire minimum si l'emploi les intéresse et comporte des possibilités d'avancement. La majorité s'est montrée intéressée par la possibilité d'un supplément au salaire, versé périodiquement afin de compenser un salaire trop faible.

Les personnes rencontrées lors des groupes de discussion ont également commenté les services d'Emploi-Québec. La majorité des participants ayant terminé une participation au cours des six mois précédant la rencontre sont satisfaits de leur contenu. Bien que ces activités n'aient pas mené, dans leur cas, à un emploi stable, elles ont permis à certains de développer l'estime de soi ou la confiance en soi ou bien ont apporté un soutien pour l'orientation professionnelle. La participation aux mesures a pu ainsi s'avérer précieuse même pour les personnes qui ne se sentaient pas prêtes à réintégrer le marché du travail dans l'immédiat. Les prestataires qui n'ont pas participé à des mesures ou qui l'ont fait il y a plus de deux ans semblent, pour leur part, entretenir très peu de contacts avec les agents du service d'emploi et apparaissent donc mal informés sur les mesures qui leur sont destinées.

Les prestataires rencontrés ont identifié des améliorations prioritaires qu'ils souhaiteraient voir apporter par Emploi-Québec à ses mesures ou à son fonctionnement. Elles portent surtout sur une meilleure accessibilité aux mesures à tous les prestataires intéressés; sur l'offre de mesures adaptées aux besoins, intérêts et compétences (qui devraient être mieux reconnues), sur la continuité dans les interventions et l'amélioration des informations disponibles. Les personnes rencontrées ont également exprimé le besoin d'un meilleur accompagnement pendant la période d'insertion en emploi. Selon certains, un suivi d'au moins six mois après la sortie de l'aide et certaines garanties financières (dossier d'aide sociale à laisser ouvert, gratuité des médicaments, etc.) sont aussi nécessaires, afin de pallier l'insécurité liée à l'obligation de repartir à zéro en cas d'échec sur le marché du travail.

Afin de contextualiser la portée de cette étude, il faut rappeler que les prestataires rencontrés constituent un sous-groupe des prestataires, soit ceux éloignés du marché du travail n'ayant pas vécu une expérience de participation à une mesure ou ayant eu une participation qui ne leur a pas permis de sortir de l'aide sociale. Il s'agit donc des prestataires vraisemblablement les plus difficiles à mobiliser. Les groupes de discussion excluaient ainsi les prestataires ayant participé à une mesure d'emploi qui leur a permis de sortir de l'aide sociale. Pour ce groupe, qui constitue la majorité des participants aux mesures, les évaluations antérieures menées par la DGARES font état d'une satisfaction quant à l'adaptation des mesures à leurs besoins et quant à l'utilité de ces mesures au regard de leur insertion en emploi.

5. DISCUSSION SUR LES RÉSULTATS

Les groupes de discussion avec des prestataires ont mis en évidence le fait que, pour certaines personnes, un retour sur le marché du travail peut sembler plus ardu en raison de grandes difficultés. Ces personnes perçoivent difficilement l'avantage non seulement de participer au marché du travail, mais également de s'engager dans une démarche vers l'emploi. En effet, ils font généralement un calcul non objectif de leur niveau de revenus s'ils acceptaient un emploi et ont parfois une mauvaise connaissance des avantages conservés temporairement à la sortie de l'aide sociale. En réalité, plusieurs ont le sentiment de risquer gros en quittant l'aide sociale. Un meilleur encadrement de même qu'une ouverture plus grande des employeurs pourraient par ailleurs faciliter l'intégration en emploi. Les besoins exprimés par les prestataires dans le cadre des groupes de discussion ont été pris en compte dans certaines mesures du Pacte pour l'emploi; notamment :

- une augmentation de *l'allocation d'aide à l'emploi*, l'introduction du *Supplément à la Prime au travail* offert aux prestataires éloignés du marché du travail ainsi que la hausse du salaire minimum. Ces mesures incitatives facilitent, notamment, la participation aux mesures actives ainsi que la transition vers le marché du travail. La création d'un *simulateur de revenu en ligne* devrait aussi favoriser chez les prestataires de l'assistance sociale une réévaluation des avantages financiers à occuper un emploi;
- des investissements additionnels aux mesures *Subventions salariales* et *Projets de préparation à l'emploi* ainsi qu'à la *Mesure de formation de la main-d'œuvre*, laquelle prévoit également un accompagnement plus soutenu de la clientèle. Des investissements supplémentaires favorables, entre autres, à l'intégration en emploi et à l'amélioration des compétences. De plus, dans le cadre de la mesure *Subventions salariales*, une portion des frais d'accompagnement peut désormais être remboursée à l'entreprise;

- un accompagnement plus important des prestataires dans leurs démarches de recherche d'emploi, notamment par le biais de l'initiative *Démarcheurs d'emploi*. Rappelons également que dans le cadre des *Services d'aide à l'emploi*, il est possible de signer des ententes avec des organismes en développement de l'employabilité afin d'accompagner de façon plus soutenue la clientèle qui participe à une autre mesure active. Le *Passeport-emploi* va, pour sa part, soutenir la reconnaissance des compétences.

De plus, plusieurs travaux de la Vision organisationnelle visent à encourager les prestataires de longue durée à s'engager dans une démarche vers l'emploi. Ces travaux pourront contribuer à ce que les interventions du personnel soient de plus en plus adaptées pour :

- évaluer l'autonomie, les compétences et les besoins des personnes en vue de chercher un emploi, de s'intégrer en emploi et de s'y maintenir;
- les mobiliser pour leur mise en mouvement et leur parcours;
- les accompagner pour qu'elles persistent, résolvent les problèmes qui surviennent dans leur démarche et réussissent les activités entreprises;
- favoriser l'implication nécessaire des milieux de travail pour l'intégration et le maintien en emploi;
- maximiser le rôle des organismes spécialisés en développement de l'employabilité pour favoriser l'accompagnement et le maintien en emploi des personnes.

Direction de la recherche, DGARES, MESS
Le 14 avril 2009



**Groupes de discussion sur les motifs
de participation et de non-participation
aux mesures d'Emploi-Québec
- Février 2008 -**

**Groupes de discussion
auprès de prestataires de l'aide sociale
éloignés du marché du travail**

Février 2008
77126-044



Table des matières

Introduction	3
Contexte et objectifs de l'étude	3
Rappel méthodologique	3
Les principaux constats	6
Les résultats détaillés	7
1. L'expérience du marché du travail	8
2. La participation à des mesures d'Emploi-Québec	10
3. La perception de l'avenir	14
4. L'avenir sur le marché du travail	16
5. L'intérêt à participer à une mesure d'Emploi-Québec	19
Conclusion	22
ANNEXE : GUIDE DE DISCUSSION	24

Introduction

Contexte et objectifs de l'étude

Dans un souci d'affiner ses modalités d'intervention et de répondre le mieux possible aux attentes et aux besoins de ses clientèles éloignées du marché du travail, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a mandaté Léger Marketing afin de réaliser une étude qualitative auprès de prestataires qui présentent des obstacles plus importants pour leur insertion au marché du travail. L'étude souhaitait connaître les perceptions et les opinions qu'ont les prestataires aptes au travail à l'égard des diverses mesures d'Emploi-Québec. L'étude cherche, notamment, à scruter les motifs de participation ou de non-participation à ces mesures et vise à saisir ce qui motiverait les prestataires à initier une telle démarche.

L'objectif principal de l'étude consiste à documenter les motifs ayant trait à la participation ou à la non-participation aux mesures de développement de l'employabilité offertes par Emploi-Québec. De plus, l'étude vise, comme objectif secondaire, à voir si les motifs de participation ou de non-participation des prestataires peuvent être liés à leur région d'appartenance, à leur participation antérieure à des mesures d'Emploi-Québec ou encore à des caractéristiques subjectives (attitudes, valeurs, stratégies) ou objectives (scolarité, charge familiale, etc.).

Rappel méthodologique

Afin de répondre aux objectifs de l'étude, huit groupes de discussion auprès de prestataires éloignés du marché du travail et aptes à l'emploi ont été réalisés. Les groupes étaient constitués à partir de trois catégories de prestataires : 1) ceux qui ont participé à des mesures, 2) ceux qui ont participé à des activités d'aide à l'emploi et 3) ceux qui n'ont participé à aucune mesure ni activité d'aide à l'emploi.

Les groupes 1, 4 et 6 étaient composés de prestataires ayant terminé, au cours des six derniers mois, une participation à une mesure de développement de l'employabilité (catégorie 1). Les groupes 3 et 8 étaient composés de prestataires n'ayant participé, au cours des deux dernières années, qu'à une ou des activités d'aide à l'emploi (catégorie 2), lesquelles ne font généralement pas partie des mesures de développement de l'employabilité et sont considérées comme plus légères ou de plus courte durée. Les groupes 2, 5 et 7 étaient composés de prestataires n'ayant participé ni à une mesure de développement de l'employabilité ni à une activité d'aide à l'emploi, au cours des deux dernières années (catégorie 3). Pour tous les groupes, les prestataires devaient être dépendants de l'aide financière de dernier recours depuis au moins 48 mois cumulatifs. Pour les catégories 2 et 3, une condition supplémentaire s'ajoutait : avoir une présence consécutive de 24 mois et plus et être sans revenus de travail au cours de la dernière année.

Les rencontres, d'une durée moyenne de 120 minutes environ, se sont déroulées du 12 au 18 décembre 2007 à Québec et Montréal, dans les bureaux de Léger Marketing, ainsi qu'à Trois-Rivières, dans des salles équipées pour permettre le bon déroulement des groupes de discussion.

Dans la région de Québec et dans la région de Montréal, les rencontres ont été menées auprès des trois groupes ainsi formés, tandis que dans la Mauricie, les entrevues ont été conduites auprès de deux groupes seulement, soit des participants à une mesure de développement de l'employabilité et des non-participants. Au sein de chaque groupe, une répartition égale d'hommes et de femmes a été visée et un prestataire devait avoir une contrainte temporaire à l'emploi liée à sa charge familiale. Soulignons que le recrutement des prestataires a été effectué à partir de listes de prestataires provenant du MESS.

	Québec			Trois-Rivières		Montréal		
	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6	Groupe 7	Groupe 8
1) Participants	✓			✓		✓		
2) Participants à une activité d'aide à l'emploi			✓					✓
3) Non-participants		✓			✓		✓	

Au total, 67 prestataires de l'aide sociale ont participé aux groupes de discussion. À titre de remerciement, chaque prestataire s'est vu attribuer un cachet de 60 \$.

Les tableaux suivants font état des lieux, des dates et de la composition des groupes.

Québec	Groupe 1* <i>(Participation aux mesures d'Emploi-Québec)</i> 12 décembre 2007 10 h 30	<ul style="list-style-type: none"> • 9 prestataires • 4 hommes, 5 femmes • 8 résidents de l'arrondissement Limoilou ; 1 résident de l'arrondissement Beauport • 2 personnes âgées entre 25 et 34 ans ; 6 personnes âgées entre 35 et 44 ans ; 1 personne âgée entre 45 et 54 ans • 6 prestataires ont des enfants ; 3 n'en n'ont aucun
	Groupe 2 <i>(Non-participation aux mesures et activités d'Emploi-Québec)</i> 12 décembre 2007 13 h 30	<ul style="list-style-type: none"> • 10 prestataires • 4 hommes, 6 femmes • 2 prestataires détiennent un DES; 8 prestataires n'ont pas complété leur DES • 6 résidents de l'arrondissement Limoilou ; 1 résident de l'arrondissement Beauport; 2 résidents de l'arrondissement Charlesbourg; 1 résident de Québec (sans précision) • 1 personne âgée entre 25 et 34 ans; 4 personnes âgées entre 35 et 44 ans ; 5 personnes âgées entre 45 et 54 ans • 8 prestataires ont des enfants (dont 1 a une contrainte temporaire à l'emploi) ; 2 n'en n'ont aucun
	Groupe 3 <i>(Participation aux activités d'aide à l'emploi)</i> 13 décembre 2007 10 h 30	<ul style="list-style-type: none"> • 9 prestataires • 5 hommes, 4 femmes • 1 prestataire détient un DEC; 4 prestataires détiennent un DES ; 4 prestataires n'ont pas complété leur DES • 4 résidents de l'arrondissement Limoilou ; 4 résidents de l'arrondissement Beauport; 1 résident de l'arrondissement Charlesbourg • 1 personne âgée de 24 ans ou moins; 2 personnes âgées entre 25 et 34 ans; 2 personnes âgées entre 35 et 44 ans; 4 personnes âgées entre 45 et 54 ans • 6 prestataires ont des enfants (dont 1 a une contrainte temporaire à l'emploi) ; 3 n'en n'ont aucun

*Note : la question sur le niveau de scolarité complété n'a pas été demandée à ces prestataires

Trois-Rivières	Groupe 4 <i>(Participation aux mesures d'Emploi-Québec)</i> 17 décembre 2007 13 h	<ul style="list-style-type: none"> • 9 prestataires • 3 hommes, 6 femmes • 2 prestataires détiennent un DEC; 4 prestataires détiennent un DES; dont 2 ont un DEP ; 3 prestataires n'ont pas complété leur DES • 4 résidents de Cap-de-la-Madeleine ; 5 résidents de Trois-Rivières (sans précision) • 6 personnes âgées entre 25 et 34 ans; 1 personne âgée entre 35 et 44 ans ; 2 personnes âgées entre 45 et 54 ans • 6 prestataires ont des enfants ; 3 n'en n'ont aucun
	Groupe 5 <i>(Non-participation aux mesures et activités d'Emploi-Québec)</i> 17 décembre 2007 15 h	<ul style="list-style-type: none"> • 10 prestataires • 3 hommes, 7 femmes • 2 prestataires détiennent un DEC; 5 prestataires détiennent un DES, dont 1 a un DEP ; 3 prestataires n'ont pas complété leur DES • 10 résidents de Trois-Rivières (sans précision) • 3 personnes âgées entre 35 et 44 ans ; 7 personnes âgées entre 45 et 54 ans • 5 prestataires ont des enfants (dont 1 a une contrainte temporaire à l'emploi) ; 5 n'en n'ont aucun

Montréal	<p align="center">Groupe 6 <i>(Participation aux mesures d'Emploi-Québec)</i> 18 décembre 2007 13 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 7 prestataires • 3 hommes, 4 femmes • 1 prestataire détient un diplôme universitaire ; 1 prestataire détient un DEC ; 3 prestataires détiennent un DES; dont 2 ont un DEP ; 2 prestataires n'ont pas complété leur DES • 2 résidants de l'arrondissement Hochelaga-Maisonneuve ; 1 résidant de l'arrondissement St-Michel-Villeray ; 4 résidants de Montréal (sans précision) • 3 personnes âgées entre 25 et 34 ans; 3 personnes âgées entre 35 et 44 ans ; 1 personne âgée entre 45 et 54 ans • 3 prestataires ont des enfants ; 4 n'en n'ont aucun
	<p align="center">Groupe 7 <i>(Non-participation aux mesures et activités d'Emploi-Québec)</i> 18 décembre 2007 15 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 7 prestataires • 4 hommes, 3 femmes • 1 prestataire détient un DEC ; 1 prestataire détient un DES ; 5 prestataires n'ont pas complété leur DES • 2 résidants de l'arrondissement Hochelaga-Maisonneuve ; 2 résidants de l'arrondissement St-Michel-Villeray ; 2 résidants de l'arrondissement Rosemont ; 1 résidant de Montréal (sans précision) • 2 personnes âgées entre 25 et 34 ans; 2 personnes âgées entre 35 et 44 ans ; 3 personnes âgées entre 45 et 54 ans • 3 prestataires ont des enfants (dont 1 a une contrainte temporaire à l'emploi) ; 4 n'en n'ont aucun
	<p align="center">Groupe 8 <i>(Participation aux activités d'aide à l'emploi)</i> 18 décembre 2007 18 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 6 prestataires • 3 hommes, 3 femmes • 2 prestataires détiennent un DEC; 1 prestataire détient un DEP ; 3 prestataires n'ont pas complété leur DES • 1 résidant de l'arrondissement Hochelaga-Maisonneuve ; 2 résidants de l'arrondissement St-Michel-Villeray ; 3 résidants de Montréal (sans précision) • 1 personne âgée entre 25 et 34 ans; 1 personne âgée entre 35 et 44 ans ; 4 personnes âgées entre 45 et 54 ans • 3 prestataires ont des enfants (dont 1 a une contrainte temporaire à l'emploi) ; 3 n'en n'ont aucun

Soulignons, enfin, que ce document reflète les opinions et les perceptions des prestataires telles qu'elles ont été exprimées pendant les discussions. Aussi, il doit être reçu avec ses limites et ne doit surtout pas être généralisé. Cependant, bien que ces constatations soient le reflet de personnes et de groupes précis, la convergence des propos recueillis à l'égard des principales dimensions étudiées laisse croire à une certaine saturation dans l'information obtenue.

Les principaux constats

Les faits saillants de l'étude sont présentés dans le schéma suivant :

L'emploi : OUI

- Presque tous ont déjà travaillé et presque tous trouvent une valorisation à travailler
- La majorité se dit prête à retourner travailler
- Presque tous aspirent à sortir de l'aide sociale à plus ou moins court terme
- Une certaine partie des prestataires sont déterminés et n'ont besoin que d'un coup de main
- D'autres ont besoin de plus : la distance à franchir est plus longue

Mais : conditions ou obstacles

- Perception que l'aide sociale procure des avantages supérieurs à ceux d'un emploi au salaire minimum
- Craintes devant les exigences de l'emploi : peur de ne pas être à la hauteur, stress,...
- Les principaux freins : le manque de scolarité et l'aversion à l'idée de (re)commencer au bas de l'échelle
- La perception des exigences pour l'emploi : expérience, formation, jeunesse,...
- Le sentiment d'être victime, malchanceux, démunis
- Condition : un travail qui m'intéresse

Les conditions de participation aux programmes d'Emploi-Québec

- ▶ L'accessibilité offerte à tous les prestataires intéressés
- ▶ L'offre de programmes adaptés aux besoins, intérêts et compétences des individus (notamment en formation)
- ▶ La sécurité de ne pas perdre les avantages de l'aide sociale
- ▶ Le support financier pour commencer (supplément pour frais de transport, garderie,...)
- ▶ L'orientation, l'information et le soutien pour un retour aux études
- ▶ Utilité à long terme et possibilité réelle d'améliorer sa qualité de vie (emploi)

Les motifs de non-participation aux programmes d'Emploi-Québec

- ▶ Les problèmes d'accessibilité (pour des raisons d'âge, de scolarité, de rigidité dans l'octroi des formations, etc.)
- ▶ Le manque de soutien financier pour s'engager dans un programme; rémunération insuffisante
- ▶ Le retour à la case de départ après la participation
- ▶ Le manque d'encadrement et de suivi par les agents
- ▶ Le manque d'information sur les programmes offerts et/ou la perception qu'ils n'ont pas changé depuis longtemps

Les pistes de réflexion et de solutions

- **Élargir** l'accessibilité et l'admissibilité aux programmes, notamment de formation
- **Mieux informer** les prestataires sur les programmes
- **Personnaliser** l'accompagnement et l'orientation des prestataires vers les programmes
- **Sécuriser** les prestataires afin qu'ils ne craignent pas de tout perdre, mais voient ce qu'ils ont à gagner à occuper un emploi
- **Assurer une continuité et un arrimage** dans le suivi des dossiers
- **Offrir une aide** pour les services de garde
- **Reconnaître les compétences** déjà acquises

Les résultats détaillés

1. L'expérience du marché du travail

**PRESQUE TOUS LES PRESTATAIRES ONT DÉJÀ OCCUPÉ UN EMPLOI
ET PRESQUE TOUS ONT ESSAYÉ DE RETROUVER DU TRAVAIL
LA VALORISATION DE SOI QUE PROCURE UN EMPLOI EST RESSENTIE PAR CHACUN**

« J'aime aider les gens, j'aime le contact humain que j'avais au travail... »

« J'étais une excellente vendeuse, car je savais ce que les clients voulaient et je ne les achalais pas... »

« Ce n'est pas assez payant, les emplois de services, et en plus le boss me manquait de respect... »

- ❖ Peu importe la ville, dans tous les groupes, les prestataires ont déjà occupé un emploi à un moment de leur vie, sauf quelques exceptions. Notons que ces derniers étaient principalement des femmes monoparentales qui avaient eu des enfants tôt dans leur vie. Par ailleurs, la durée du dernier emploi est très variable, allant de quelques semaines pour certains, à quelques mois pour plusieurs et parfois même à plusieurs années.
- ❖ Les prestataires affirment que le contact humain, les interactions avec la clientèle et la possibilité d'apporter une aide ou un service constituent les aspects les plus appréciés dans les emplois reliés au service à la clientèle. Ces aspects positifs se retrouvent tout autant à travers le service dans la restauration, le travail d'aide et de soutien dans les hôpitaux ou encore la vente pour des détaillants. Les emplois reliés à l'entretien ménager, à la cuisine, aux entrepôts et aux manufactures sont particulièrement appréciés pour la rigueur du travail bien effectué, l'efficacité et le goût de l'ordre et du rangement. Soulignons que, dans tous les groupes, le fait de recevoir un salaire régulier en effectuant un travail apportait aux prestataires un sentiment de fierté et de valorisation.
- ❖ Selon les prestataires interrogés, les aspects négatifs concernant le dernier emploi occupé sont principalement reliés à la faible rémunération (taux horaire), aux mauvaises conditions de travail dans les emplois à faible revenu (pression trop grande, risques de blessures, etc.), au manque de respect de la part de l'employeur et au simple fait d'avoir un patron. En effet, quelques prestataires des groupes tenus à Québec et à Montréal ont manifesté un désir profond d'être travailleur autonome ou de se lancer en affaires. Certains d'entre eux étaient même en processus pour démarrer un projet personnel, notamment un prestataire dans le groupe 3 (participation à une activité d'aide à l'emploi, Québec) et le groupe 6 (participation aux mesures d'Emploi-Québec, Montréal).
- ❖ Les raisons de fin d'emploi sont multiples et très variées :
 - Les problèmes de santé physique (maux de dos, problème cardiaque, accident, blessures, etc.) ou mentale (dépression majeure, épuisement professionnel (*burn-out*), toxicomanie, trouble de personnalité, etc.), souvent associés aux conditions de travail difficiles,
 - le salaire trop bas,
 - la mésentente avec l'employeur, le supérieur immédiat ou les collègues,
 - le désaccord avec les façons de faire de l'entreprise,
 - la mauvaise ambiance de travail, le harcèlement psychologique ou sexuel,
 - les coupures de postes et les fins de contrat,

- la difficulté à effectuer le travail demandé,
 - le manque d'intérêt, de stimulation et de possibilités de créativité de l'emploi,
 - les responsabilités familiales (hommes ou femmes),
 - un retour aux études.
- ❖ Soulignons que les femmes responsables de famille monoparentale ayant une contrainte temporaire à l'emploi ont toutes quitté leur dernier emploi pour des raisons de maternité. Toutes ont exprimé le désir de retourner aux études ou sur le marché du travail lorsque leur enfant sera placé en garderie ou qu'il débutera l'école.
- ❖ Une certaine proportion de prestataires cherche du travail, principalement parmi les participants aux mesures d'Emploi-Québec. À défaut d'en occuper un, plusieurs ont des activités de bénévolat.
- ❖ Dans tous les groupes, la plupart des prestataires les plus âgés ayant acquis une grande expérience de travail déplorent le fait que leur compétence ne soit pas reconnue à sa juste valeur lorsqu'ils posent leur candidature pour un travail. Il en est de même pour ceux dont la formation académique remonte à plusieurs années. Ils signalent que les employeurs regardent le diplôme et non l'expérience ou les compétences réelles de la personne.
- ❖ Dans certains cas, et surtout dans les groupes qui n'ont participé à aucune mesure ou activité d'Emploi-Québec, les répondants ont démontré une attitude passive à l'égard du marché du travail en affirmant qu'ils sont en attente de débouchés dans des emplois qui leur conviennent (bon salaire, bonnes conditions). D'autres déclarent qu'ils ne sont pas en mesure de travailler pour le moment (problème de santé mentale ou physique trop grave, charge d'un enfant, etc.). Quelques personnes disent ressentir un sentiment profond d'injustice à leur égard ou de victimisation. Elles affirment, notamment :
- que les salaires offerts pour les emplois qui leur sont accessibles sont inférieurs à ce que leur procure l'aide sociale qui, de surcroît, est jugée insuffisante,
 - que le marché de l'emploi est aussi inaccessible et mal organisé, de même que le MESS et la société en général¹.

¹ Notons que ces répondants semblaient plus démunis sur le plan psychosocial que l'ensemble des prestataires à l'étude.

2. La participation à des mesures d'Emploi-Québec

LES OPINIONS DES PRESTATAIRES À L'ÉGARD DES PROGRAMMES OU MESURES D'EMPLOI-QUÉBEC SONT PARTAGÉES

ON DÉNONCE LA DIFFICULTÉ À RÉINTÉGRER LE MARCHÉ DU TRAVAIL À LA SUITE DE LA PARTICIPATION À UNE MESURE

« Nous sommes mal informés sur les programmes offerts et on ne peut pas choisir ce qu'on veut. En plus, les employeurs ne nous gardent pas après les stages... »

« Le programme m'a redonné confiance et on a beaucoup travaillé sur l'estime de soi... »

« Les intervenants des organismes communautaires que j'ai rencontrés ont été très gentils et m'ont beaucoup soutenu. Je me suis senti écouté là-bas. »

« Les agents d'Emploi-Québec devraient faire comme les intervenants dans les centres communautaires. Il y aurait déjà une très grande amélioration. »

« Les programmes, ils les cachent... »

« J'ai tout fait et rien n'a abouti. C'est pour ça qu'ils ne me rappellent pas. »

- ❖ De façon générale, les participants aux programmes d'Emploi-Québec ont été informés par un agent du MESS de l'existence des programmes ou mesures qu'ils ont suivis. Certains ont reçu de l'information par la poste, par des brochures accompagnant leur prestation d'aide sociale. D'autres ont effectué des recherches par eux-mêmes et ont demandé par la suite des conseils à un agent du MESS.
- ❖ Les participants aux programmes d'Emploi-Québec ont exprimé diverses critiques à l'égard de l'efficacité et du fondement de ces mesures. Les principales critiques concernent le fait que ces programmes ne permettent pas de retourner sur le marché du travail et d'y rester. Plusieurs répondants avaient la conviction que les employeurs engageaient des participants aux mesures uniquement pour la durée de leur stage et qu'ils les remerciaient ou ne prolongeaient pas leur emploi après la fin de la participation. La question de la rémunération durant les participations a aussi été soulevée à plusieurs reprises par les prestataires, celle-ci étant considérée insuffisante. Un autre problème rapporté par les prestataires est l'absence d'aide financière pour s'engager dans un programme ou une formation, notamment pour s'assurer de pouvoir se déplacer, se nourrir (en apportant un lunch préparé à la maison ou acheté sur place) et avoir une tenue vestimentaire adéquate (achat de vêtements propres, de souliers, etc.). Le manque d'information sur les programmes offerts et l'impossibilité de pouvoir choisir la formation désirée constituent d'autres critiques formulées par les prestataires. Enfin, ils déplorent le fait qu'ils sont laissés à eux-mêmes lorsque le programme arrive à son terme.

- ❖ Par ailleurs, la majorité des prestataires qui ont participé à des programmes d'Emploi-Québec se considèrent satisfaits de leur contenu. En effet, bien que ces activités n'aient pas nécessairement mené à un emploi stable, elles ont permis à certains de développer des aptitudes personnelles telles que l'estime de soi et la confiance en soi. Elles apportent aussi à d'autres un soutien considérable pour l'orientation professionnelle. Ceux qui ont terminé leur participation s'entendent généralement pour dire qu'ils ont appris de nouveaux concepts reliés au domaine qu'ils ont touché.
- ❖ La participation à certaines mesures s'est ainsi avérée précieuse pour ceux qui ne se sentaient pas prêts à réintégrer le marché du travail dans l'immédiat. Par contre, lorsqu'une formation suivie ne correspondait pas véritablement aux intérêts ou aptitudes du prestataire, il s'ensuit une déception et un sentiment d'échec.
- ❖ Par comparaison, les répondants qui n'ont pas participé à des programmes d'Emploi-Québec ou ceux qui y ont participé il y a plus de deux ans semblent entretenir très peu de contact avec les agents d'Emploi-Québec. Ils semblent donc très mal informés sur les programmes qui leur sont destinés.
- ❖ De façon générale, les prestataires n'ont pas refusé de participer à une mesure. Certains soutiennent qu'on ne leur a rien proposé, tandis que d'autres font remarquer que les activités proposées leur paraissaient inappropriées ou que, même, un agent a suggéré de reporter à plus tard une participation (mère monoparentale). Quelques prestataires déplorent que la formation qu'ils souhaitent entreprendre ait été refusée par Emploi-Québec. Plusieurs mentionnent que les informations jointes par Emploi-Québec à leur chèque concernent généralement des programmes pour lesquels ils ne sont pas admissibles. Une prestataire va même jusqu'à penser qu'on leur cache les programmes. Enfin, quelques prestataires estiment qu'ils sont freinés dans un éventuel retour aux études par leur très faible niveau de scolarité, alors que d'autres évoquent la perte de motivation qui peut découler d'un mauvais « timing » (par exemple, impossibilité de trouver une garderie au moment propice pour débiter une participation).
- ❖ De plus, les commentaires que certains ont émis à l'égard des programmes sont très négatifs, ces derniers étant considérés inefficaces pour la réinsertion au marché du travail. Selon quelques-uns, le contenu des programmes serait toujours le même depuis des années et ce n'est que la forme ou la désignation qui se modifie. Il semble que ceux qui ont suivi des formations ou d'autres mesures d'Emploi-Québec il y a plus de deux ans n'auraient pas réussi à se trouver un travail par la suite et cet échec les aurait découragés à entreprendre d'autres programmes ou formations par la suite. L'impression d'amertume envers les programmes a donc toujours persisté chez ces prestataires, ce qui explique sans doute que certains prestataires disent vouloir un emploi et non un programme.

Le tableau suivant récapitule la liste des aspects positifs et négatifs associés aux mesures offertes par Emploi-Québec, tels que les prestataires les perçoivent et les ont exprimés.

Perceptions des mesures d'Emploi-Québec exprimées par les prestataires	
Aspects positifs	Aspects négatifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les programmes sont pertinents et nous donnent une bonne formation ou des apprentissages utiles ▪ Les programmes sont structurés et on y apprend quelque chose ▪ L'aide à la recherche d'emploi n'est pas suffisante, mais elle est tout de même essentielle ▪ Bon pour l'estime de soi ou la confiance en soi ▪ Les formations sont données dans des lieux reconnus (cégep, centre de formation professionnelle, etc.) ▪ Appréciation des programmes dispensés par des ressources externes : information, orientation, soutien pour le retour en emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les programmes ne permettent pas de retourner sur le marché du travail ▪ Manque de soutien financier pour participer à un programme (ex : achat de vêtements) ▪ Rémunération insuffisante durant le programme ▪ Répartition des offres de programmes inéquitable entre les prestataires et programmes non accessibles à tous ▪ Retour à la case de départ après la participation (Exclusion de l'aide sociale, nouvelle demande) ▪ Pas suffisamment informés sur les mesures d'Emploi-Québec ▪ Les programmes sont parfois utilisés pour pénaliser ceux qui ne s'inscrivent pas ▪ On est laissé à nous-mêmes après le stage ou le programme ▪ Mise à pied lorsque le stage se termine, peu de chance de conserver son emploi ▪ Impossibilité de s'inscrire si on a déjà une formation ou de l'expérience dans un domaine particulier ▪ La technologie, les outils et les programmes informatiques utilisés dans les formations ne sont pas à jour ▪ Longue attente pour accéder au stage désiré ▪ Restriction trop importante durant les cours (justification systématique d'absence) ▪ Programme favorise l'insertion des immigrants au détriment des prestataires de l'aide sociale

Note : Le caractère gras indique les expressions ou les mots qui ont été exprimés plus d'une fois.

- ❖ Par ailleurs, l'appréciation du travail des agents d'Emploi-Québec est très ambiguë et contradictoire. Il est à noter cependant qu'il peut y avoir eu confusion entre les agents d'aide socio-économique et les agents d'aide à l'emploi dans les commentaires émis par les répondants, en particulier pour ceux qui n'ont pas participé récemment à des mesures et qui, en principe, n'auraient pas eu de contact avec les agents d'aide à l'emploi depuis un moment. Un participant établit d'ailleurs une nette distinction entre ces deux types de conseiller, alors qu'il cote les agents d'aide à l'emploi très haut par rapport à ceux de l'aide sociale. Les commentaires qui suivent doivent donc être considérés avec une certaine réserve.

- ❖ Les prestataires non-participants aux mesures d'emploi ou aux activités d'aide à l'emploi n'échangent généralement avec les agents que par téléphone, ou n'en ont pas rencontré depuis plusieurs années. Ceux-ci ont donc souvent des impressions très négatives à leur égard. Certains considèrent que leur travail est inutile. L'accueil des agents est parfois qualifié de rude et impoli. Un certain manque de respect et d'empathie des agents est perçu par une majorité de prestataires de ces groupes. Ils ont l'impression d'être traités comme des numéros de dossiers et non des individus à part entière. Ils déplorent aussi le changement fréquent ou continu des agents en charge de leur dossier. Un manque d'arrimage entre les dossiers et les agents semble décourager fortement ce type de clientèle souvent très démunie. À l'opposé, quelques prestataires de ces groupes ont une opinion positive des agents et estiment que ces derniers font très bien leur travail. Ils considèrent que les agents les ont bien orientés tout au long de leur cheminement. Ils soulignent l'importance de ne pas généraliser les défauts de certains à l'ensemble des agents d'Emploi-Québec et plusieurs considèrent que les agents sont débordés de travail.
- ❖ De plus, les participants aux mesures qui ont eu des contacts en personne avec les agents d'Emploi-Québec sont généralement plus positifs quant à leur travail effectué. Certains les considèrent humains, compréhensifs et estiment qu'ils ont la formation adéquate pour faire leur travail. Il n'en demeure pas moins que dans ces groupes aussi, des critiques sont émises sur le manque d'encadrement et de suivi (plus particulièrement après la participation à une mesure), l'indisponibilité des agents, leur approche restrictive et autoritaire, le manque d'outils mis à leur disposition et la dévalorisation des prestataires. Une participante mentionne qu'elle se referme si elle se sent jugée, mais qu'elle est prête à s'investir au maximum si elle sent qu'ils ont confiance en elle.
- ❖ Il est à noter que dans tous les groupes de prestataires, le travail effectué par les intervenants des organismes communautaires est considéré comme étant exemplaire. Les répondants se sont sentis respectés, écoutés et en confiance. Plusieurs affirment qu'ils ont reçu un excellent service de soutien psychologique et d'orientation professionnelle. Certains prestataires apprécient d'autant plus les organismes communautaires parce qu'ils ont la possibilité de faire du bénévolat et de les aider à accomplir leur mission sociale. Citant l'un des organismes, un prestataire déclare qu'il a bénéficié de rencontres individuelles, ce qui lui a permis de travailler sur sa motivation et sa détermination à retourner sur le marché du travail.

3. La perception de l'avenir

**EN GÉNÉRAL, LES PERCEPTIONS DES PRESTATAIRES SUR LEUR AVENIR SONT OPTIMISTES
ON NOTE TOUTEFOIS UNE DIFFÉRENCE POUR LES RÉPONDANTS DE TROIS-RIVIÈRES QUI
N'ENTRETIENNENT PAS BEAUCOUP D'ESPOIR DE SE RETROUVER UN EMPLOI**

« J'ai des problèmes de dos, mais du moment que c'est traité ou que ça devient plus tolérable, je veux m'en sortir! »

« Je suis ouvert, j'ai de l'énergie pour passer à autre chose... »

« J'ai l'impression d'être sur une bonne lancée, je veux retourner sur le marché du travail... Enfin! »

« Je suis pessimiste pour les chances de me retrouver un emploi... »

- ❖ La perception de l'avenir des répondants semble être différente selon la région à l'étude. En effet, dans les groupes tenus à Québec et à Montréal, les prestataires entretiennent généralement une vision positive de leur futur. Malgré leurs difficultés personnelles sur le plan physique ou psychologique, ils envisagent une amélioration de leur situation et la majorité croit en la possibilité d'un retour à court ou moyen terme sur le marché du travail. Les façons d'y arriver sont toutefois rarement précisées ou abordées, mais la volonté de s'en sortir est généralement bien présente. Certains sont toutefois moins optimistes et avouent vivre au jour le jour.
- ❖ Par contre, on remarque un désarroi et un profond désespoir dans la vision de l'avenir des prestataires de Trois-Rivières. Ils ne croient pas vraiment en leur chance de mettre fin à l'aide sociale et de se retrouver un emploi. Il se pourrait toutefois qu'il y ait eu un effet de groupe observé chez les non-participants aux mesures d'Emploi-Québec (groupe 5). En effet, un répondant de ce groupe, aux prises avec des problèmes cardiaques, a émis des opinions très critiques des perspectives d'avenir des prestataires en général. Selon lui, les préjugés sur les bénéficiaires de l'aide sociale, ainsi que la non-reconnaissance des acquis et de l'expérience cristallisent leur situation. Ce prestataire dénonce ainsi le préjugé selon lequel les bénéficiaires de l'aide sociale apprécient et protègent leur situation, afin de demeurer sur l'aide sociale le plus longtemps possible. Certains tiennent à préciser qu'ils ne sont pas fiers d'être sur le B.S.
- ❖ Soulignons que dans tous les groupes, quand il est question de l'avenir, des répondants font une nette relation entre l'aspect professionnel et leur vie personnelle. Plusieurs répondants sont convaincus de l'amélioration de leur situation personnelle, et ce, à court terme. Ce changement favoriserait leurs chances de trouver de l'emploi. Le retour sur le marché du travail ne fait plus de doutes dans leur esprit.
- ❖ Les conditions nécessaires pour sortir de l'aide sociale sont diverses. Elles concernent d'abord la sécurité financière : les prestataires misent sur des emplois durables et de bonne qualité et ils espèrent un changement d'attitude des employeurs à leur endroit. Ces conditions ont trait ensuite à la reconnaissance de leur employabilité par Emploi-Québec; on souhaite une reconnaissance écrite et formelle de leurs compétences, ce qui facilitera d'autant l'accès à des programmes d'étude ou de formation adaptés aux compétences des prestataires.

- ❖ Par ailleurs, toutes les femmes responsables de famille monoparentale, avec une contrainte temporaire à l'emploi, ont manifesté beaucoup d'espoir de voir leur situation personnelle et professionnelle s'améliorer. Elles anticipent un changement de leur situation dès que leur enfant trouvera une place en garderie ou entrera à la maternelle. Les plans pour un retour sur le marché du travail ou un retour aux études semblent plus clairs et plus ancrés chez ces prestataires.

4. L'avenir sur le marché du travail

**LES PRESTATAIRES SE SENTENT PRÊTS À RETOURNER AU TRAVAIL,
MAIS À CERTAINES CONDITIONS
ON VEUT UN EMPLOI QUI CORRESPOND À SES COMPÉTENCES ET À SES INTÉRÊTS
AVEC UN SALAIRE CONVENABLE**

« Je suis prêt à retourner au travail demain matin, mais je veux un emploi intéressant et qui paye bien... »

« Le salaire minimum, pas question, j'ai beaucoup trop à perdre comme avantages sociaux en quittant l'aide sociale... »

« Si on m'offrait des compensations ou des primes durant l'année, j'accepterais un emploi au salaire minimum, mais j'aimerais un travail qui soit dans mes cordes... »

« Le salaire minimum, oui, s'il y a des possibilités d'avancement... »

« Dis que t'es BS, que t'as pas travaillé depuis quatre ans, que t'as plus que 50 ans pis que t'es malade... t'es fait. »

- ❖ D'une façon générale, les répondants se considèrent prêts à occuper un emploi au cours de la prochaine année. Cependant, les démarches envisagées par ceux qui se disent prêts ne semblent pas bien définies. Quelques prestataires disent qu'ils doivent d'abord consulter leur agent afin qu'il les guide dans leur démarche de retour sur le marché du travail et qu'il leur présente des offres d'emploi. D'autres affirment qu'ils établissent présentement un plan ou une stratégie personnelle pour se repartir en affaires, dont un répondant du groupe 3 (ancien restaurateur) et un autre du groupe 6 (entreprise en pièces d'informatiques). Ces derniers répondants précisent toutefois qu'ils bénéficient d'un bon réseau de contacts dans leur entourage qui les accompagnent, les soutiennent ou sont des partenaires d'affaires. Ces répondants sont demeurés discrets sur les démarches entreprises afin de conserver la confidentialité de leur projet.
- ❖ Une minorité de prestataires affirment ne pas être prêts à retourner sur le marché du travail à court terme. D'autres prestataires qui, sans affirmer qu'ils ne sont pas prêts à réintégrer le marché du travail à court terme, manifestent cependant certaines hésitations. Ils identifient des obstacles, de nature objective ou subjective, qui nuisent à leur réintégration. Les éléments les plus fréquemment entendus sont présentés dans le tableau de la page suivante.

Obstacles nuisant à la réinsertion en emploi des prestataires

- **Problèmes de santé physique ou mentale importants (problèmes cardiaques, asthme grave, dépression majeure, trouble de la personnalité, maux de dos, trouble de la vision, cancer, etc.)**
- **En charge d'un enfant ou d'une personne de la famille**
- **Salaires pour les emplois disponibles très insuffisants**
- **Insécurité liée à la perte d'avantages offerts par l'aide sociale (services d'optométrie, soins dentaires, etc.) ou à l'obligation de repartir à zéro en cas d'échec**
- **Emplois monotones ou hors du champ d'intérêt des prestataires; conditions de travail inacceptables; horaires contraignants**
- **Problème de motivation, isolement**
- **Non-reconnaissance des compétences, de l'expérience et de la formation déjà acquises**
- **Perte de confiance en soi et dans le marché du travail (peur que ça ne marche pas ou peur de revivre les mêmes expériences négatives sur le marché du travail)**
- **Absence d'un réseau de contacts**
- **Besoin de régler préalablement des problèmes de nature personnelle**
- **Âge jugé trop élevé**
- **Considéré à risque par les employeurs en raison de problèmes de santé (physique ou mentale)**

- ❖ Plusieurs répondants estiment que, pour retrouver un emploi, ils auraient besoin de soutien et de compréhension de la part d'Emploi-Québec et des employeurs. Mis à part quelques exceptions, même les répondants avec de graves problèmes de santé seraient prêts à retourner travailler si l'emploi proposé était adapté à leur condition physique et leurs compétences. Quelques-uns affirment toutefois que ce ne serait pas suffisant et que leur expérience de travail passée se doit d'être reconnue par écrit, afin d'assurer un revenu intéressant.
- ❖ Certains ayant des limitations physiques nuisibles à un retour dans le même type d'emploi que celui déjà occupé n'envisagent pas vraiment un retour dans d'autres types d'emploi, un peu comme si le marché du travail leur était maintenant complètement fermé.
- ❖ Par ailleurs, plusieurs répondants affirment que sans un salaire décent, des conditions de travail respectables (horaire de travail convenable, sécurité au travail, etc.) et un travail intéressant, il leur est difficile d'imaginer un retour en emploi. De plus, certains disent que la charge d'un membre de leur famille les empêche d'initier des démarches pour l'emploi. Étonnamment, alors qu'il ne s'agissait pas d'une contrainte temporaire à l'emploi pour une mère responsable de famille monoparentale (enfant à charge en bas âge), ces prestataires disaient qu'ils devaient demeurer à la maison pour s'occuper de leur adolescent ou de leurs parents.
- ❖ L'idée d'un accompagnement dans le milieu de travail par un autre employé (compagnonnage, tutorat) semble plutôt bien reçue. Certains souhaitent un stage rémunéré avec un tuteur. Enfin, d'autres conditions ou incitatifs sont mentionnés par des prestataires; ils ont trait à la nécessité d'un suivi d'une durée d'au moins six mois et à certaines garanties financières (dossier à laisser ouvert, gratuité des médicaments, etc.).
- ❖ Quant à la question de l'acceptation d'un emploi au salaire minimum, la grande majorité des répondants refuseraient une telle offre. Pour eux, le calcul est simple : la perte des avantages financiers offerts par l'aide sociale, combinée à un revenu presque équivalent aux prestations d'aide sociale et à des frais supplémentaires (transport, garderie, etc.), ne permet pas d'envisager un emploi à ces conditions. Les gens craignent aussi que la perte éventuelle de cet emploi ne les fasse retourner en arrière (i.e. perte de leurs droits à l'aide sociale). Cependant, dans tous les groupes, quelques répondants affirment que si l'emploi correspondait à leurs compétences et à leurs champs d'intérêt, ils accepteraient volontiers un emploi au salaire minimum. Dans le même ordre d'idées, certains seraient prêts à travailler au salaire minimum si on leur laissait entrevoir des possibilités d'avancement.

- ❖ Enfin, dans la majorité des cas, l'offre d'une compensation financière comme une prime versée quelques fois durant l'année par Emploi-Québec serait attrayante pour les répondants et les inciterait à accepter un emploi au salaire minimum. Cependant, les préférences des répondants quant aux modalités de cette prime demeurent mal définies et suscitent souvent davantage de questions que de solutions au sein des groupes. Dans tous les cas, le versement d'une prime quelques fois dans l'année semble plus alléchant s'il est associé à la possibilité de poursuivre par la suite dans ce même emploi et avec un salaire plus élevé. Par ailleurs, certains répondants disent trouver la formule d'*Action Emploi* intéressante, un de leurs proches ayant pu réintégrer le marché du travail grâce à ce programme. Ils mentionnent qu'un tel programme les inciterait à retourner en emploi en raison du supplément de revenu à long terme qui y est associé et qui procure une certaine sécurité, en particulier lorsqu'on assume des charges familiales.
- ❖ En ce qui concerne l'évaluation par les prestataires de leurs possibilités actuelles de se trouver un emploi, les avis sont partagés. Plusieurs non-participants à des mesures mentionnent que leurs chances ne sont pas bonnes puisque les employeurs exigent toujours une expérience de travail (qu'ils n'ont pas) et qu'ils entretiennent des préjugés à l'égard des prestataires. Particulièrement pour les personnes de Trois-Rivières, les possibilités leur paraissent pires qu'il y a deux ans environ.

5. L'intérêt à participer à une mesure d'Emploi-Québec

**LES RÉPONDANTS VOUDRAIENT DES OFFRES DE PROGRAMMES
ÉLARGIES ET DAVANTAGE RELIÉES À LEURS INTÉRÊTS ET À LEURS BESOINS
ILS SOUHAITENT UN ACCÈS AU MARCHÉ DU TRAVAIL QUI SERA DURABLE**

« J'aimerais suivre un second programme, mais c'est impossible selon Emploi-Québec... »

« Si mon agent m'offrait un programme pour un retour aux études, c'est exactement ce que je voudrais faire, mais je ne suis pas admissible... »

« Si on promet un programme de trois ans, qu'on ne l'arrête pas après un an et comme ça on aura confiance. »

« Ça me prendrait peut-être un coup de pied au derrière, car je manque de confiance en moi. »

- ❖ À l'instar des autres thématiques discutées, on décèle une grande ambiguïté dans l'ensemble des groupes pour ce qui est de l'intérêt à participer à une mesure d'Emploi-Québec. Bien que les groupes de répondants qui ont participé aux mesures soient généralement plus favorables à l'idée d'initier une nouvelle démarche pour un programme d'Emploi-Québec, la plupart sont persuadés qu'on ne leur permettra pas d'accéder à une nouvelle mesure. Certains se disent frustrés parce que leur demande à un programme a été refusée à cause de leur niveau de scolarité trop élevé ou de leur âge. D'autres déplorent le contenu des formations offertes qui suscitent peu d'enthousiasme de leur part et ne correspondent ni à leurs aptitudes, ni à leurs intérêts.
- ❖ Par ailleurs, dans les groupes de non-participants aux mesures d'Emploi-Québec, il a souvent été entendu que la rémunération insuffisante pour participer à un programme, de même que l'impossibilité d'avoir l'assurance de conserver un emploi après avoir complété un programme d'Emploi-Québec, démotivaient les répondants à s'y engager. Certains prestataires peu enclins à une participation à court terme ont évoqué une mauvaise expérience avec ce genre de programme dans le passé.
- ❖ Pour ce qui est des incitatifs à participer aux mesures d'Emploi-Québec, les répondants apprécieraient qu'elles deviennent accessibles à tous les prestataires intéressés. De même, la grande majorité voudrait que les programmes offerts soient adaptés aux besoins de chacun.

Le tableau de la page suivante récapitule les principaux éléments entendus lors des groupes de discussion.

Participation à un programme ou une mesure d'Emploi-Québec	
<p>Inciatifs et conditions pour participer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accessibilité garantie pour tous les prestataires intéressés aux différents programmes offerts ▪ Offres de programmes adaptées aux besoins, intérêts et compétences des individus (personnalisées) ▪ Aide financière pour débiter le programme (pour défrayer le transport, les nouveaux vêtements, etc.) ▪ Possibilité de choisir le lieu de formation désiré (à proximité du lieu de résidence) ▪ Subventions et service de conseils pour partir son propre projet (entreprise) ▪ Soutien et orientation pour un retour aux études (DES et DEP) ▪ Formation à jour (matériel utilisé concordant avec celui du marché du travail) ▪ Évaluation des compétences durant le programme (améliorations et difficultés rencontrées) ▪ Souplesse : la possibilité de choisir le cours souhaité et non seulement ceux achetés par Emploi-Québec ▪ Formation en entreprise plutôt que formelle ▪ Possibilité réelle d'améliorer sa qualité de vie par la suite et/ou que ça soit utile ▪ Obtenir un emploi après la participation ▪ Supplément plus élevé 	<p>Raisons pour ne pas s'engager</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impossibilité de s'inscrire à deux programmes consécutifs selon les critères d'Emploi-Québec ▪ Gammes de programmes offerts inintéressantes ▪ Accès à un programme refusé si le niveau de scolarisation est trop élevé ▪ Accès à un programme refusé si l'âge est trop élevé ▪ Formation non adaptée aux compétences des prestataires ▪ Problème de transport pour se rendre à l'endroit où se donne la formation ▪ Emploi non assuré à la fin de la participation ▪ Incapacité physique ▪ Rémunération insuffisante ▪ Aucun agent d'Emploi-Québec ne les a pris en charge (absence d'encadrement et de suivi) ▪ Manque d'information sur les programmes

Note : Le caractère gras indique les expressions ou les mots qui ont été exprimés plus d'une fois.

- ❖ Parmi les mesures jugées les plus utiles par les répondants pour leur permettre de réintégrer le marché du travail (orientation professionnelle, formation, accompagnement, aide à la recherche d'emploi, soutien psychologique, etc.), aucune de celles qui ont été suggérées ne fait l'unanimité au sein des groupes. Elles ont toutes une certaine importance pour les répondants, selon les situations et les besoins des individus. La notion de personnalisation des services offerts par Emploi-Québec ressort beaucoup dans cette section, particulièrement pour une formation personnalisée, plus diversifiée et d'une durée variable. Les prestataires réclament également un suivi ou un accompagnement par un conseiller, suivi qui pourrait consister, par exemple, en support, orientation, référence ou bilan, et dont la durée pourrait s'écouler sur six mois environ. Ils souhaitent aussi un soutien financier et un meilleur encadrement dans leurs démarches de recherche d'emploi. Toutefois, notons un intérêt particulier pour la formation en entreprise de type « mentorat » ou « coaching », une fois le concept bien compris par les répondants.
- ❖ En terminant, on demandait aux répondants de nommer une amélioration prioritaire que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pourrait apporter à ses programmes d'emploi et de formation ou à son fonctionnement en général. Il ressort principalement des éléments relatifs :
 - à l'apport de résultats concrets pour les prestataires,
 - à l'arrimage et à la coordination entre les agents pour le suivi des dossiers,
 - à l'amélioration des informations qui leur sont disponibles,
 - à de plus grandes possibilités de formation,
 - à une personnalisation des programmes ou formations,
 - au respect de la dignité des personnes,
 - à la reconnaissance des compétences acquises par l'expérience de travail,
 - au soutien pour les services de garde pour les familles monoparentales.

- ❖ À la lueur des propos recueillis, il semble que les prestataires ont besoin de plus d'informations sur les mesures et services actuels. Plusieurs souhaitent une approche plus personnalisée et qu'on « ne les laisse pas tomber ».

Le tableau suivant récapitule les améliorations que les prestataires ont exprimées relativement aux programmes d'Emploi-Québec.

<i>Suggestions d'amélioration pour les programmes d'Emploi-Québec</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Voir le même agent pour un suivi plus personnalisé et une meilleure prise en charge▪ Arrimage et coordination pour la gestion de dossier entre les différents agents▪ Politesse et respect à l'égard des prestataires pour éviter d'accentuer le sentiment d'humiliation vécu▪ Aide aux services de garde pour les familles monoparentales▪ Reconnaissance des compétences déjà acquises par l'expérience de travail▪ Aboutir à des résultats concrets, c'est-à-dire obtenir un emploi durable▪ Amélioration des informations disponibles▪ Stage d'essai en entreprise (2 semaines) payé par Emploi-Québec▪ Plus de possibilités de formation (diversité, cours d'anglais, etc.)▪ Souplesse par Emploi-Québec si on perd son emploi dans un court délai (ne pas être pénalisé)▪ Approche personnalisée, meilleure connaissance du client, de ses besoins, intérêts et compétences▪ Tests d'aptitude et d'orientation, et encouragement par la suite pour formation adaptée à la personne▪ Abolition du système d'intermédiaire pour faciliter la prise de décision par l'agent▪ Agents mieux outillés ou davantage de ressources diversifiées (par exemple, psychologues)▪ Ne pas limiter les revenus de travail permis à 200 \$ par mois▪ Réduction des formalités administratives (la « paperasse ») pour les employeurs▪ Aide et orientation pour les demandes de pardon avec le ministère de la Justice

Conclusion

- ❖ La capacité des prestataires à réintégrer le marché du travail ou à participer aux mesures offertes par Emploi-Québec peut se résumer dans un panorama diversifié. Cette capacité est parfois marquée par une situation sous-jacente complexe où entrent en jeu un ensemble de facteurs, tant psychosociaux, culturels, qu'économiques. Dans plusieurs cas, cette capacité paraît plus tangible ou plus facile à rendre concrète. En effet, parmi les prestataires présents aux groupes de discussion, certains semblaient en voie de solutionner leurs problèmes et pour plusieurs d'entre eux comme pour d'autres, il ne faisait pas de doute que l'insertion à l'emploi n'était qu'une question de temps. C'est principalement parmi des prestataires qui ont participé à un programme ou à une formation que l'on retrouve ces signes prometteurs. Toutefois, la plupart reconnaissent avoir besoin de soutien et d'accompagnement pour y arriver. Mais, en revanche, il s'est aussi dégagé des témoignages de situations moins encourageantes, où un retour sur le marché du travail peut sembler plus ardu. Pour n'en nommer que quelques-uns, certains répondants décrivaient des antécédents d'alcoolisme et de toxicomanie, de dépressions majeures et d'épuisement professionnel (*burn out*), de troubles de la personnalité, de violence conjugale ou encore de troubles physiques très graves (maladies cardiaques, cancer, VIH, etc.). Il est clair que, pour ces prestataires, un encadrement plus important pourrait être requis, de même qu'une ouverture plus grande du marché du travail. Il s'agit aussi pour les agents d'Emploi-Québec de développer la confiance, de rassurer et d'informer.
- ❖ Par ailleurs, dans les groupes de non-participants aux mesures d'Emploi-Québec, quelques répondants bénéficiaient de l'aide sociale depuis un nombre considérable d'années (parfois plus de 20 ans). Les commentaires qu'ils ont émis sur les programmes d'Emploi-Québec doivent être pris avec discernement étant donné que, dans la plupart des cas, ces répondants n'ont jamais participé à un programme, ou encore, que leur participation remonte à plusieurs années. De plus, certains des non-participants ont affirmé qu'ils n'échangeaient que par téléphone avec leur agent, lorsque c'était nécessaire, et qu'ils ne se déplaçaient jamais au bureau du Ministère. Les perceptions qu'ils entretiennent sur Emploi-Québec reposent donc sur des contacts partiels (à distance) avec ses agents.
- ❖ Aussi, de façon générale, pour les groupes de non-participants aux mesures d'Emploi-Québec, il semble que les répondants n'étaient pas bien renseignés sur les programmes, les options qui leur sont offertes ainsi que les procédures et règles d'admissibilité aux mesures. Ce manque d'information de même que des expériences passées plus ou moins heureuses peuvent biaiser leur perception des objectifs poursuivis par Emploi-Québec. En effet, il se peut que la distance de cette clientèle avec Emploi-Québec contribue à une désinformation des individus qui baseraient ainsi leur opinion sur de vieilles perceptions. Une mise à jour de l'information serait souhaitable, par exemple en invitant ces prestataires à venir en personne rencontrer leur agent qui démystifierait le rôle d'Emploi-Québec, de ses agents ainsi que de ses partenaires. Cet aspect du rôle des agents gagnerait à être mis en relief.
- ❖ Les prestataires ont aussi besoin d'informations écrites et/ou verbales sur les mesures et services offerts. Ils ne semblent pas non plus au courant de la levée des sanctions, ils ont une mauvaise connaissance des droits conservés temporairement à la sortie de l'aide (carte médicaments, etc.) et croient qu'ils perdent tout et, enfin, ils font généralement un calcul inexact ou non réaliste de leur niveau de revenus s'ils acceptaient un emploi (sans tenir compte par exemple des crédits d'impôt, de la prime au travail, des revenus de travail permis, etc.).

- ❖ Dans un autre ordre d'idées, le besoin de se sentir écouté et respecté par les agents, ainsi que l'arrimage et le suivi personnalisé des dossiers sont des éléments qui ont été mentionnés dans tous les groupes de discussion. Emploi-Québec pourrait essayer d'élargir ses offres de programmes et faciliter l'accessibilité aux mesures pour ceux qui désirent y participer. En outre, certains prestataires, parmi ceux considérés comme étant moins proactifs, ont paru très ouverts à recevoir un soutien ou un encadrement.
- ❖ Dans l'ensemble, une bonne part des prestataires qui ont participé aux groupes paraissent en mesure d'évaluer leur situation et d'identifier leurs besoins en vue de retourner sur le marché du travail. Le fait que le manque d'adaptation des programmes aux besoins et aux intérêts spécifiques des individus ait été soulevé de façon récurrente et que l'on souhaite plus de « cas par cas » indique une certaine volonté d'améliorer leur situation et d'utiliser les ressources pour ce faire.
- ❖ Enfin, il est important de souligner qu'à la fin de chaque groupe de discussion, les personnes en ressortaient avec un sourire et exprimaient des commentaires positifs sur le fait de s'être rencontrées entre prestataires. On en déduit qu'il s'agit d'une formule qui pourrait être mise à profit par Emploi-Québec dans ses interventions auprès des clientèles éloignées du marché du travail.

ANNEXE : GUIDE DE DISCUSSION

INTRODUCTION	PRÉSENTATION GÉNÉRALE
DURÉE	10 minutes
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">▪ Mise en confiance▪ Explication du déroulement du groupe

Présentation

- Présentation de l'animatrice
- Présentation de Léger Marketing
- Présentation des différents types d'étude

Règles de discussion

- Dynamique de la discussion (durée, discussion, tour de table)
- Importance de donner ses opinions personnelles
- Importance de réagir aux opinions des autres
- Possibilité d'intervenir pour répartir également le temps de parole
- Pas de mauvaises réponses
- Enregistrement audio et vidéo pour analyse subséquente, travail d'équipe
- Miroir sans tain pour observateurs

Objectif de la rencontre

- **Recueillir vos** opinions **et votre** perception **des** mesures ou des programmes d'emploi ou de formation
- **Identification des motivations** à participer ou à ne pas participer à ces mesures ou programmes
- **Trouver des pistes d'amélioration de ces mesures ou programmes**

Confidentialité

- Les informations recueillies dans l'entrevue ne serviront qu'aux fins de l'étude.

Présentation du participant (tour de table)

- Prénom
- Âge ou groupe d'âge
- Lieu de résidence (quartier)
- Avez-vous des enfants ?

VOLET 1	L'expérience sur le marché du travail
DURÉE	15 minutes

1. Quels sont ceux parmi vous qui ont déjà occupé un emploi ?

SONDER LES PARTICIPANTS QUI ONT TRAVAILLÉ :

À quand remonte votre dernier emploi ?

De quel type d'emploi s'agissait-il ?

Pendant combien de temps avez-vous occupé cet emploi ?

2. Qu'est-ce qui vous a plu le plus dans cet emploi ?

3. Et qu'est-ce qui vous a déplu le plus ?

4. Pourquoi ou comment cet emploi a-t-il pris fin ?

5. Que vous ayez occupé un emploi ou non, avez-vous déjà cherché du travail ou en avez-vous cherché après la perte de votre emploi ?

SONDER:

Qu'est-ce qui vous a empêché de chercher du travail ?

Pour quelles raisons n'en avez-vous pas trouvé ?

VOLET 2	Participation à des mesures d'Emploi-Québec
DURÉE	15 minutes

6. Au cours des deux dernières années, avez-vous participé à des mesures ou programmes ou services d'Emploi-Québec?

POUR LES GROUPES DE PARTICIPANTS (GROUPES 1, 3, 4, 6 ET 8)

7. Parlez-nous de votre dernière participation à une mesure ou à une activité d'Emploi-Québec. À quelle mesure ou avec quel organisme avez-vous participé ?

8. Quelles étaient les raisons pour lesquelles vous vous êtes engagé dans cette mesure ou cette activité ?

9. Aviez-vous été référé par un agent d'un Centre local d'emploi (CLE) ou aviez-vous pris cette décision vous-même ? A-t-il insisté pour que vous participiez ?

10. Comment s'est déroulée votre participation ?

SONDER : Quels ont été les points forts, les bons côtés ?
Quels ont été les points faibles ?

11. Qu'est-ce que vous en avez retiré ? Quelles ont été les suites ?

POUR LES GROUPES DE NON-PARTICIPANTS (GROUPES 2, 3, 5, 7 ET 8)

12. Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas participé à des mesures au cours des deux dernières années ?

13. Aviez-vous déjà participé à d'autres mesures d'Emploi-Québec ?

SI OUI : qu'est-ce que cette participation vous a apporté ?

14. Avez-vous déjà refusé de participer à des mesures qui vous ont été proposées ?

SI OUI : Quelles étaient vos raisons ?

POUR TOUS

15. Que pensez-vous du travail effectué par les agents d'Emploi-Québec que vous avez rencontrés?

16. Que pensez-vous du travail fait par les intervenants des organismes communautaires que vous avez rencontrés ?

APPROFONDIR : Vous sentez-vous en confiance avec eux ?
Avez-vous l'impression qu'ils peuvent vraiment vous aider ?
Comment trouvez-vous la qualité de l'accompagnement ?
Comment trouvez-vous la qualité des renseignements obtenus ?

VOLET 3	Perception de l'avenir
DURÉE	15 minutes

17. Comment envisagez-vous votre avenir ?

APPROFONDIR : Êtes-vous plutôt optimistes ou pessimistes ?

18. Est-ce qu'il y a des éléments de votre vie qui pourraient changer ou que vous voudriez changer ?

APPROFONDIR :

- Qu'est-ce qui pourrait changer sur le plan personnel (enfants, amis, habitat, relations familiales, etc.) ?
- En ce qui concerne votre recours à l'aide sociale : voyez-vous des possibilités de vous en sortir ?
- Quelles seraient les conditions nécessaires ?

VOLET 4	L'avenir sur le marché du travail
DURÉE	25 minutes

19. Vous considérez-vous prêts à occuper un emploi au cours de la prochaine année ?

SONDER CEUX QUI SE DISENT PRÊTS :

- Quelle démarche envisagez-vous ou comment pensez-vous procéder ?

SONDER CEUX QUI NE SONT PAS PRÊTS :

- À quoi sont liées vos difficultés ou vos doutes ?
 - Scolarité insuffisante ?
 - Charge d'enfant ou d'une personne de la famille ?
 - Problème de santé ?
 - Problèmes personnels ?
 - Manque de motivation ?
 - Etc. ?
- À plus long terme, est-ce que vous vous voyez en emploi ?

20. De quoi auriez-vous besoin pour occuper un emploi ? Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à en accepter un ?

APPROFONDIR : Que pensez-vous des éléments suivants :

- Accompagnement dans le milieu de travail, compagnonnage, tuteur
- Support d'Emploi-Québec ou d'un organisme communautaire
- Conditions d'emploi : type d'emploi, salaire de base acceptable, horaires de travail, etc.

21. Si on vous offrait un emploi au salaire minimum, l'accepteriez-vous ?

SONDER CEUX QUI REFUSERAIENT :

- L'accepteriez-vous si Emploi-Québec ou le gouvernement vous offrait un supplément ? Sous quelles formes, de quels montants ?
- Que pensez-vous de l'idée d'une prime versée quelques fois durant l'année ? d'un supplément de revenu versé plus régulièrement ou plus fréquemment ? etc. ?

22. Actuellement, sur le marché du travail, pensez-vous que vos possibilités de vous trouver un emploi sont bonnes ?

- Pour ceux qui sont sans expérience de travail récente et prestataires de l'aide sociale ?

VOLET 5	Intérêt à participer à des mesures d'Emploi-Québec
DURÉE	25 minutes

23. Envisagez-vous de participer bientôt à une mesure ou un programme d'Emploi-Québec ?

APPROFONDIR :

- (À ceux qui l'envisagent) Pour quelles raisons voudriez-vous participer ?
- (Aux autres) Pour quelles raisons vous ne voudriez pas participer ?

24. Entrevoyez-vous des contraintes ou des raisons personnelles qui vous empêcheraient de vous engager dans une mesure d'Emploi-Québec ?

25. Quel genre de mesure ou de support serait le plus utile pour vous permettre d'intégrer le marché du travail ?

SONDER : Que pensez-vous des mesures suivantes ? Parmi les mesures suivantes, laquelle serait la plus utile pour vous personnellement ?

- Formation ?
- Aide conseil ou orientation professionnelle ?
- Aide à la recherche d'emploi ?
- Accompagnement ?
- Soutien psychologique ?
- Services de garde, etc.
- Dans tous ces cas, quelle devrait être la durée de la mesure ?

Après le premier tour de table, ajouter :

26. À quelles conditions accepteriez-vous de vous inscrire dans une mesure d'Emploi-Québec ?

SONDER : Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à le faire dans l'avenir ?

En d'autres mots, de quoi auriez-vous besoin pour vous inscrire ?

27. Pour terminer, s'il y avait une seule amélioration que le Ministère de l'Emploi pouvait apporter à ses programmes d'emploi et de formation, qu'est-ce que ce serait ? (Tour de table)

Merci de votre collaboration