

Évaluation qualitative de la pertinence et du fonctionnement  
des mesures actives d'Emploi-Québec en regard de la clientèle  
des personnes handicapées

---

**RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Juin 2004**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE</b> .....	v
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>CHAPITRE 1            CONTEXTE DE L'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE                                 EMPLOYÉE</b> .....	3
1.1    CONTEXTE DE L'ÉVALUATION .....	3
1.2    LES OBJECTIFS ET LES QUESTIONS DE L'ÉVALUATION .....	4
1.3    MÉTHODOLOGIE .....	6
<b>CHAPITRE 2            POINTS DE VUE SUR LES DÉFIS D'INTÉGRATION AU                                 MARCHÉ DU TRAVAIL ET SUR LES BESOINS D'AIDE                                 À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES</b> .....	9
2.1    LES DÉFIS DE L'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL .....	9
2.2    LES BESOINS D'AIDE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES .....	11
<b>CHAPITRE 3            LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LA                                 PLANIFICATION DE L'OFFRE DES MESURES ACTIVES                                 D'EMPLOI-QUÉBEC OFFERTES AUX INDIVIDUS</b> .....	15
3.1    LES SERVICES PLANIFIÉS DANS LE CADRE DES PLANS D'ACTION RÉGIONAUX .....	15
3.2    LES SERVICES PLANIFIÉS DANS LE CADRE DES PLANS D'ACTION LOCAUX.....	16
3.3    LA PRISE EN COMPTE DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES MÉCANISMES DE REPÉRAGE DES CLIENTÈLES À RISQUE DE CHÔMAGE PROLONGÉ .....	18
3.4    LA PROMOTION DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX MESURES ET SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC.....	20
3.5    LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC CONSACRÉES À LA CLIENTÈLE DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN EXCLUANT LE PROGRAMME CONTRAT D'INTÉGRATION AU TRAVAIL).....	21
<b>CHAPITRE 4            LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES                                 CENTRES LOCAUX D'EMPLOI</b> .....	25
4.1    ACCESSIBILITÉ DANS LES CLE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	25
4.2    LES SOURCES D'ENTRÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC.....	26
4.3    SAVOIR, SAVOIR FAIRE ET SAVOIR ÊTRE EN ENTREVUE AVEC DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	27
4.4    ADAPTATIONS PARTICULIÈRES DE L'ENTREVUE À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	31

<b>CHAPITRE 5</b>	<b>PERCEPTIONS DE L'ADÉQUATION DES MESURES D'EMPLOI-QUÉBEC OFFERTES AUX INDIVIDUS EN RAPPORT AVEC LES BESOINS D'AIDE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>33</b>
5.1	LA MESURE DE FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE .....	34
5.2	LA MESURE INSERTION SOCIALE .....	31
5.3	LA MESURE SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI.....	39
5.4	LA MESURE PROJETS DE PRÉPARATION À L'EMPLOI.....	41
5.5	LA MESURE SUBVENTIONS SALARIALES .....	44
5.6	CONDITIONS FAVORABLES À LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC .....	46
5.7	PERCEPTIONS DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION AUX MESURES ACTIVES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES .....	48
5.8	LE DÉFI DU MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES : LES DIFFICULTÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI ET LES INTERVENTIONS VISANT À FAVORISER LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES (CRISE PROFESSIONNELLE) .....	49
5.9	LE CHEMINEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES À TRAVERS LA GAMME DES MESURES AUX INDIVIDUS D'EMPLOI-QUÉBEC .....	51
5.10	LA COMPLÉMENTARITÉ DES MESURES D'EMPLOI-QUÉBEC AVEC LES PROGRAMMES À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES QUÉBÉCOIS .....	53
<b>CHAPITRE 6</b>	<b>L'OFFRE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES RESSOURCES EXTERNES .....</b>	<b>57</b>
6.1	PARTICULARITÉS DES ENTENTES DE SERVICES CONCLUES ENTRE LES RESSOURCES INTERVENANT AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET EMPLOI-QUÉBEC.....	57
6.2	LA RÉFÉRENCE ET L'ADMISSION DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX SERVICES DE CES RESSOURCES .....	58
6.3	SERVICES OFFERTS À CETTE CLIENTÈLE PAR LES RESSOURCES EXTERNES.....	60
6.4	LE SUIVI ET L'ACCOMPAGNEMENT OFFERTS PAR CES ORGANISMES .....	61
6.5	LES PERSONNES HANDICAPÉES PARTICIPANT À DES RESSOURCES EXTERNES OFFRANT DES SERVICES À LA POPULATION EN GÉNÉRAL (NON SPÉCIALISÉES AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES) .....	63
<b>CONCLUSION</b> .....		<b>65</b>

# SOMMAIRE

## CONTEXTE

Cette évaluation s'intéresse de façon particulière aux personnes handicapées et répond, en partie, à l'objectif d'évaluer les interventions auprès de cette clientèle spécifique. Elle découle principalement des recommandations formulées en avril 1999 par la Commission des partenaires du marché du travail, à l'effet de favoriser l'intégration des personnes handicapées au sein de la politique active du marché du travail. Emploi-Québec (E.-Q.) a alors mandaté la Direction de l'évaluation du Ministère pour réaliser les études d'évaluation en rapport avec ces recommandations.

D'autre part, la démarche d'évaluation s'inscrit dans un contexte d'imputabilité de l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), à l'intérieur de laquelle les mesures projets de préparation à l'emploi, Services d'aide à l'emploi (SAE), Subventions salariales (SSAL) et Contrat d'intégration au travail (CIT)<sup>1</sup> d'Emploi-Québec sont concernées.

## OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE

Cette étude porte sur le fonctionnement de cinq mesures actives d'E.-Q.<sup>2</sup> à l'égard de la clientèle des personnes handicapées et leur pertinence du point de vue de différents interlocuteurs concernés. Dans une perspective qualitative, elle traite des particularités de l'offre de services d'E.-Q. à l'égard de cette clientèle. D'une part, on s'intéresse à des éléments de pertinence des mesures à l'égard de cette clientèle (adéquation entre les besoins et l'offre des mesures). Par rapport aux processus de fonctionnement, elle accorde une attention particulière aux problèmes rencontrés ou aux contraintes identifiées par les différents informateurs clés, tout en relevant aussi les éléments de succès et les facteurs susceptibles d'influencer l'atteinte des objectifs des mesures pour cette clientèle particulière. Elle aborde enfin l'apport des ressources externes en employabilité intervenant auprès des personnes handicapées et les modalités de collaboration de ces organismes avec E.-Q. Le rapport a été complété en juin 2004. Il a notamment permis d'orienter les choix dans le cadre de l'étude quantitative sur la pertinence et des effets des mesures auprès de cette clientèle tout en facilitant l'interprétation des résultats obtenus.

La démarche d'évaluation, de nature qualitative, a consisté à recueillir les points de vue d'intervenants concernés par la clientèle des personnes handicapées, au moyen d'entrevues semi-structurées principalement et par le biais d'un questionnaire électronique. Des intervenants régionaux et locaux d'E.-Q. et de ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées ont été rencontrés. Cinq régions du Québec ont été visitées : Abitibi-

---

<sup>1</sup> Le programme CIT a fait l'objet d'un rapport distinct en ce qui a trait au volet relatif à son implantation et sa mise en œuvre à E.-Q. Direction de l'évaluation. Direction générale des politiques, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (2003). Rapport d'évaluation de l'implantation et de la mise en œuvre du programme Contrat d'intégration au travail à Emploi-Québec. 40 p.

Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec et Montréal. Des rencontres individuelles ou de groupe ont été réalisées avec des agents d'aide à l'emploi, des chefs d'équipe et des directeurs E.-Q. de dix CLE. Dans les cinq directions régionales d'E.-Q., des rencontres ont été tenues avec des responsables du CIT, des responsables régionaux du dossier de la clientèle des personnes handicapées, des responsables de mesures actives et des directeurs des opérations. Des responsables de huit ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées ont aussi été rencontrés. En tout, 94 personnes ont participé aux entrevues face à face. En complément, cinq responsables d'organismes communautaires du milieu des personnes handicapées et représentant les grandes familles de déficiences dans les régions visitées ont été consultés au moyen d'un questionnaire électronique. L'étude fournit donc un bon éventail de points de vue de divers intervenants sur l'offre et la demande des mesures actives auprès des personnes handicapées.

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

- ◆ **Les personnes handicapées désireuses d'intégrer le marché du travail font face à des défis particuliers et, en conséquence, elles présentent des besoins spécifiques d'aide à l'emploi.**

Les informateurs clés consultés ont fait ressortir les défis particuliers qui se posent aux personnes handicapées désireuses d'intégrer le marché du travail. Ces défis proviennent parfois d'obstacles intrinsèques à l'individu (manque de confiance en soi, longue absence du marché du travail, lacunes au plan de la productivité, etc.) et d'autres obstacles proviennent de l'environnement (préjugés des employeurs, problème de transport, manque de connaissance des intervenants, etc.).

Pour pallier ces obstacles, ils ont identifié des besoins d'aide à l'emploi spécifiques aux personnes handicapées, tels celui de trouver un travail qui tient compte de leurs capacités et de leurs limites et du besoin d'un accommodement de cet emploi à long terme pour certains. Par ailleurs, les personnes consultées ont majoritairement mentionné que ces clients nécessitent un suivi et une approche d'intervention personnalisée, compte tenu de la diversité des problèmes vécus et des capacités de chacun. De fait, les besoins d'aide à l'emploi varient d'un individu à l'autre. Dans l'évaluation des besoins, plusieurs agents d'aide à l'emploi ont souligné la contribution des intervenants des ressources spécialisées auprès de cette clientèle. Un besoin de continuité dans les interventions d'un service ou d'un programme à l'autre a également été évoqué pour relever le défi de l'emploi avec cette clientèle particulière. Du point de vue de plusieurs informateurs clés, il doit y avoir une cohérence dans les interventions, les services et les programmes auxquels participent les personnes handicapées en démarche d'intégration ou de réintégration sur le marché du travail.

◆ **Les personnes handicapées seraient peu nombreuses à frapper à la porte du CLE.**

Du point de vue des intervenants consultés, la majorité des personnes handicapées se présentent directement à une ressource externe spécialisée pour obtenir de l'aide à l'emploi et débiter une participation à une mesure active. Elles seraient peu nombreuses à se présenter au CLE et si elles le font, elles s'y rendent, le plus souvent, sur les recommandations d'un intervenant d'une ressource externe ou du réseau de la santé et des services sociaux. Une partie de la clientèle des personnes handicapées se présente à E.-Q. à la suite d'une référence d'un agent d'aide financière de la Sécurité du revenu (SR).

Conséquemment, les agents d'aide à l'emploi ont plus ou moins d'expérience en entrevue avec cette clientèle. L'aisance des agents semble varier en fonction du handicap de la personne et en fonction des connaissances des agents à propos des ressources existantes. Plusieurs agents ne se sentent pas suffisamment outillés pour intervenir auprès des personnes handicapées. Les entrevues avec les personnes ayant des problèmes de santé mentale semblent poser un plus grand défi pour les agents d'aide à l'emploi.

En terme d'accessibilité, même si on souligne plusieurs progrès accomplis, quelques CLE visités étaient difficilement accessibles pour des personnes à mobilité réduite. Aussi, la configuration de certains locaux ne serait pas accommodante pour des personnes ayant une déficience visuelle. Cependant, plusieurs salles multiservices offrent des espaces de travail adaptés aux personnes en fauteuil roulant. En outre, beaucoup reste à faire pour l'adaptation des moyens de communication dans les CLE pour certains types de handicaps.

◆ **Des facteurs favorisent mais d'autres font obstacle à la participation des personnes handicapées.**

L'étude permet de faire le point sur les facteurs qui favorisent et sur ceux qui peuvent faire obstacles à la participation aux mesures actives et ultimement, à l'intégration sur le marché du travail des personnes handicapées. La majorité des personnes consultées s'entendent sur le besoin d'un suivi soutenu en cours de participation. Selon plusieurs, il faudrait intervenir en se donnant davantage de temps, dans une perspective à plus long terme et parfois même, de façon moins intensive. Le besoin de souplesse dans l'application des mesures actives a aussi été évoqué. Les personnes handicapées ont besoin d'encouragements et que l'on mise sur leurs capacités plutôt que de tenir surtout compte de leurs limites.

Dans plus d'une région, les intervenants d'E.-Q. et des ressources externes ont souligné l'importance de la collaboration entre eux pour favoriser le développement de l'employabilité de cette clientèle. Comme autre facteur pouvant influencer l'offre de services, les délais d'attente dans plusieurs ressources spécialisées ont aussi été soulignés. On explique la situation par le suivi à très long terme que nécessitent certains clients, mais qui a pour effet de réduire la capacité de ces organismes à accueillir de nouveaux clients.

◆ **Somme toute, les mesures actives paraissent adéquates en rapport avec les besoins d'aide à l'emploi des personnes handicapées.**

Les différents intervenants consultés font généralement un constat positif à propos de l'offre des mesures actives en regard des personnes handicapées. On a souligné la volonté d'E.-Q. de soutenir cette clientèle via les ententes de services avec des ressources externes ayant démontré à travers les années leur expertise pour agir auprès des personnes handicapées (SAE ou Projets de préparation à l'emploi (PPE)). De la sensibilisation et une formation du personnel d'E.-Q. aux problématiques et aux principales caractéristiques de la clientèle ont également été offertes. On a aussi noté des efforts pour assurer non seulement l'accès aux mesures d'emploi, mais aussi aux services des CLE et éviter la référence automatique aux ressources externes. La désignation de responsables régionaux chargés du dossier de l'offre de services d'E.-Q. aux personnes handicapées agirait également positivement sur l'offre de mesures. Aussi et en bonne partie, les personnes consultées dans le cadre de cette étude ont fait valoir la concertation et les échanges assez fréquents entre les intervenants impliqués auprès des personnes handicapées. Enfin, autre élément positif, la possibilité pour les ressources externes d'admettre directement des participants dans leurs services, conjuguée au fait qu'une bonne partie des références proviennent des organismes du réseau de la santé et des services sociaux qui connaissent bien les personnes handicapées et leurs capacités face à une intégration au marché du travail.

On constate toutefois que des défis sont encore présents pour une offre plus complète et adaptée à la clientèle des personnes handicapées. Cette offre bonifiée pourrait se concrétiser, notamment, par des formations offertes au personnel ou par le développement d'outils pour faciliter l'intervention, surtout auprès de clients aux prises avec des problèmes de santé mentale. En ce qui a trait aux mesures comme telles, l'offre de la mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR) aux personnes handicapées semble varier d'une région à l'autre et les activités de cette mesure active paraissent plus ou moins adaptées ou accessibles pour les personnes handicapées du point de vue de plusieurs interlocuteurs consultés.

◆ **Un cheminement pouvant nécessiter plus d'une participation aux mesures actives.**

L'étude ne permet pas de discerner une séquence particulière de participation des personnes handicapées d'une mesure active à une autre. Toutefois, selon plusieurs, bien qu'on ne puisse parler de parcours typique, le passage de cette clientèle dans un organisme externe spécialisé semble quasi incontournable. Ces participations se réalisent majoritairement dans le cadre d'un SAE et à l'occasion d'un PPE. En outre, la mesure Insertion sociale (INSO) semble être la réponse adéquate aux besoins pour une partie de la clientèle. De l'avis des personnes consultées, les personnes handicapées peuvent nécessiter plusieurs participations à une même mesure ou à des mesures différentes. Le cheminement serait fonction à la fois du handicap de la personne, mais aussi de ses acquis en cours de participation qui varient passablement d'un individu à l'autre. Il semble aussi que le développement de leur employabilité ne peut parfois se faire qu'au prix d'un certain nombre d'essais et d'erreurs et de réajustements. Dans un contexte de gestion des participations, il faudrait prendre des dispositions afin de minimiser les risques d'expériences infructueuses tout en faisant preuve de souplesse. À cet effet, les informateurs

clés ont fait ressortir l'importance de la collaboration entre les intervenants des différentes organisations impliqués auprès de la personne.

◆ **Des efforts à faire afin de favoriser la complémentarité des mesures et programmes existants.**

Il est important que les intervenants concernés connaissent les objectifs et les possibilités associés à chacun des programmes existants. « Sur le terrain », il semble qu'il soit parfois difficile de s'entendre sur qui fait quoi pour les personnes handicapées. Certains estiment que les programmes ne sont pas complémentaires et qu'un continuum de services aux personnes handicapées devrait être développé. D'autres pensent plutôt que les programmes sont compatibles et complémentaires, mais que les difficultés s'expliquent par un manque de communication ou un problème d'arrimage entre les actions d'un ministère ou d'un organisme à l'autre. La participation aux tables de concertation des partenaires concernés par le développement de l'employabilité des personnes handicapées paraît constituer une des pistes à privilégier.



## INTRODUCTION

Cette évaluation s'intéresse au fonctionnement de cinq mesures actives d'Emploi-Québec à l'égard de la clientèle des personnes handicapées. Les mesures actives concernées sont les Projets de préparations à l'emploi, les Services d'aide à l'emploi, les Subventions salariales, la mesure de formation de la main-d'œuvre et la mesure Insertion sociale.

Dans une perspective qualitative, le présent rapport décrit les particularités de l'offre de mesures d'E.-Q. à l'égard de cette clientèle. D'une part, on aborde des éléments de pertinence des mesures à l'égard de cette clientèle (adéquation entre les besoins et l'offre des mesures). Par rapport aux processus de fonctionnement, une attention particulière est portée aux problèmes rencontrés ou aux contraintes identifiées par les différents informateurs clés, tout en relevant aussi les éléments de succès et les facteurs susceptibles d'influencer l'atteinte des objectifs des mesures pour cette clientèle particulière.

Ce rapport comprend six chapitres. Le chapitre 1 positionne le contexte de l'évaluation et la méthodologie employée. Les objectifs et les questions d'évaluation y figurent également. Le chapitre 2 fait état des défis d'intégration au marché du travail et des besoins d'aide à l'emploi des personnes handicapées du point de vue des interlocuteurs consultés. Le chapitre 3 s'attarde à la place qu'occupent les personnes handicapées dans la planification de l'offre des mesures actives d'Emploi-Québec offertes aux individus. La préoccupation envers cette clientèle particulière dans le cadre des plans d'action régionaux et locaux est abordée, de même que sa prise en compte dans les mécanismes de repérage des clientèles à risque de chômage prolongé. Enfin, on fait le point sur la promotion de la participation des personnes handicapées aux mesures et services d'Emploi-Québec et sur les ressources consacrées à cette clientèle. Le chapitre 4 est consacré au passage des personnes handicapées dans les Centres locaux d'emploi. Il y est notamment question d'accessibilité aux locaux et services d'Emploi-Québec et de la façon dont s'effectue la prise de contact avec ces services. Aussi, les particularités et les adaptations spécifiques des entrevues avec cette clientèle sont abordées. Le chapitre 5 est consacré aux perceptions de l'adéquation de chacune des mesures actives à l'étude en rapport avec les besoins d'aide à l'emploi des personnes handicapées. Aussi, les conditions favorables et les obstacles à la participation du point de vue des interlocuteurs rencontrés sont exposés de même que le cheminement de cette clientèle à travers les différentes mesures actives. Enfin, la question de la complémentarité des mesures d'Emploi-Québec avec les programmes à l'intention des personnes handicapées des autres ministères et organismes québécois est abordée. Le chapitre 6 met exclusivement l'accent sur les ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées. Il précise, entre autres, les particularités des ententes de services qu'Emploi-Québec conclue avec ces organismes. Il y est finalement question des processus de référence et d'admission de la clientèle, ainsi que des services dispensés par ces ressources externes.

# CHAPITRE 1            CONTEXTE DE L'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE EMPLOYÉE

## 1.1    CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

Cette évaluation, qui s'intéresse de façon particulière à la clientèle des personnes handicapées, s'inscrit dans un contexte qu'il convient de préciser d'entrée de jeu. D'une part, l'objectif d'évaluer les interventions auprès de cette clientèle spécifique provient des recommandations formulées en avril 1999 par la Commission des partenaires du marché du travail, à l'effet de favoriser l'intégration des personnes handicapées au sein de la politique active du marché du travail. Emploi-Québec a alors mandaté la Direction de l'évaluation du Ministère pour réaliser les études d'évaluation en rapport avec ces recommandations.

D'autre part, la démarche d'évaluation s'inscrit dans un contexte d'imputabilité de l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées à l'intérieur de laquelle les mesures Projets de préparation à l'emploi, Services d'aide à l'emploi, Subventions salariales et Contrat d'intégration au travail<sup>3</sup> d'Emploi-Québec sont concernées<sup>4</sup>. En rapport avec l'Entente AEPH, cette étude de fonctionnement pose les premiers jalons en vue d'une évaluation de l'efficacité et de la pertinence de ces mesures devant s'amorcer à l'automne 2004.

Cinq mesures font l'objet de la présente étude de fonctionnement : Insertion sociale, Projets de préparation à l'emploi, Services d'aide à l'emploi, Subventions salariales et la mesure de formation de la main-d'œuvre.

### LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS L'OFFRE DE SERVICE D'EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec a adopté une définition de la personne handicapée qui correspond à la définition légale figurant dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées :

*« Toute personne limitée dans l'accomplissement d'activités normales et qui, de façon significative et persistante, est atteinte d'une déficience physique ou mentale ou qui utilise régulièrement une orthèse, une prothèse ou tout autre moyen pour pallier son handicap »<sup>5</sup>.*

En plus de se référer à cette définition officielle, les prestataires ayant une contrainte sévère à l'emploi (CSE) reconnue à l'assistance-emploi sont aussi considérés comme des personnes handicapées pour des fins de production des statistiques officielles du Ministère.

---

<sup>3</sup> Le programme CIT a fait l'objet d'un rapport distinct en ce qui a trait au volet relatif à son implantation et sa mise en œuvre à E.-Q. Direction de l'évaluation. Direction générale des politiques, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (2003). Rapport d'évaluation de l'implantation et de la mise en œuvre du programme Contrat d'intégration au travail à Emploi-Québec. 40 p.

<sup>4</sup> Au cours de la période d'application de l'Entente, certaines de ces mesures ont cessé d'être couvertes par l'Entente.

<sup>5</sup> Article 1 g) de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Définition en voie d'être révisée, présentement à l'état de projet de loi.

Par ailleurs, Emploi-Québec a mis de l'avant en avril 2001 une Stratégie à l'égard des personnes handicapées, qui vise à assurer l'accès aux services publics d'emploi à toute personne handicapée qui se présente dans un CLE. Il est cependant important de noter que cette étude n'a pas pour objet l'évaluation de cette stratégie.

Afin de répondre aux besoins d'employabilité des personnes handicapées, Emploi-Québec conclut, notamment, chaque année des ententes avec des organismes à but non lucratif qui agissent à titre de ressources spécialisées de main-d'œuvre auprès de cette clientèle. Ces ententes sont, en général, conclues dans le cadre des mesures SAE et PPE. Pour l'année 2003-2004, Emploi-Québec a signé des ententes de services spécialisés pour les personnes handicapées avec 38 organismes communautaires dans 16 régions du Québec (à l'exception du Nord du Québec). De ce nombre, 27 organismes offrent des services exclusivement à la clientèle des personnes handicapées. Plusieurs plans d'action régionaux privilégient le recours à ce type de ressources dans leur stratégie. Au total, 4 842 personnes handicapées ont participé à la mesure SAE et 593 personnes à PPE (individus distincts actifs durant la période).

Une importante majorité de ces organismes offre des services aux personnes handicapées en général, quelle que soit la nature de leur déficience. Dans les régions de Québec et de Montréal, on trouve aussi des ressources spécialisées en fonction de déficiences spécifiques.

Il est, par ailleurs, important de noter qu'une personne handicapée demandant des services à Emploi-Québec n'est pas automatiquement référée à une ressource externe intervenant auprès des personnes handicapées. Les orientations de la Stratégie d'intervention à l'égard des personnes handicapées prévoient que toute personne handicapée qui se présente dans un CLE ait accès à l'ensemble des services d'emploi. Par exemple, elle peut bénéficier des activités d'aide à l'emploi, de la salle multiservices du CLE, elle peut être référée à d'autres ressources du milieu ou à d'autres mesures d'Emploi-Québec.

## **1.2 LES OBJECTIFS ET LES QUESTIONS DE L'ÉVALUATION**

Cette étude porte sur le fonctionnement de cinq mesures actives d'E.-Q. à l'égard de la clientèle des personnes handicapées. Dans une perspective qualitative, le présent rapport décrit les particularités de l'offre de services d'E.-Q. à l'égard de cette clientèle. D'une part, on s'intéresse à des éléments de pertinence des mesures à l'égard de cette clientèle (adéquation entre les besoins et l'offre des mesures). Par rapport aux processus de fonctionnement, elle porte une attention particulière aux problèmes rencontrés ou aux contraintes identifiées par les différents informateurs clés, tout en relevant aussi les éléments de succès et les facteurs susceptibles d'influencer l'atteinte des objectifs des mesures pour cette clientèle particulière. Elle aborde enfin l'apport des ressources externes en employabilité intervenant auprès des personnes handicapées et les modalités de collaboration de ces organismes avec E.-Q.

De façon plus spécifique, la démarche a pour but de répondre aux questions d'évaluation suivantes, selon chacun des enjeux couverts par cette évaluation :

**A) EXAMINER LA PERTINENCE DES MESURES OFFERTES PAR E.-Q. EN TERME D'ADÉQUATION ENTRE LES OBJECTIFS ET LES ACTIVITÉS DES MESURES ET LES BESOINS D'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES**

- 1) Les objectifs fixés sont-ils adaptés aux besoins des personnes handicapées en lien avec le développement de leur employabilité?
- 2) Les activités offertes correspondent-elles aux besoins des personnes handicapées en matière d'aide à l'intégration à l'emploi?
- 3) Les activités offertes sont-elles accessibles à la clientèle? Quels sont les obstacles à la participation?
- 4) L'autodéclaration du handicap dans le Cheminement vers l'emploi est-il un moyen efficace de repérer la clientèle des personnes handicapées visée par les mesures?
- 5) Dans quelle mesure les activités sont-elles compatibles et complémentaires à celles des autres programmes destinés aux personnes handicapées?
- 6) Quel est le cheminement des personnes handicapées à travers la gamme des mesures offertes à Emploi-Québec? Ce cheminement est-il en adéquation avec leurs besoins?

Étant centré exclusivement sur le point de vue d'intervenants, notons que la présente étude permet de répondre partiellement aux questions relatives à la pertinence. Une étude auprès des participants s'amorcera à l'automne 2004. Elle viendra compléter les informations relatives à cet objectif d'évaluation.

**B) ANALYSER LES PROCESSUS DE GESTION ET LE FONCTIONNEMENT DES MESURES À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

- 7) Quels sont les mécanismes d'admission des personnes handicapées dans les mesures?
- 8) Comment se déroulent les échanges de renseignements pour le suivi des clients entre les intervenants des organismes externes et les agents d'aide à l'emploi?
- 9) Quelles sont les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à la gestion et au fonctionnement des mesures à l'égard des personnes handicapées? Sont-elles suffisantes et adéquates?
- 10) Quel est l'apport des ressources externes spécialisées auprès des personnes handicapées dans l'offre de service auprès de cette clientèle?

11) Quels ont été les changements apportés aux mesures depuis la mise en œuvre de la Stratégie d'Emploi-Québec à l'égard des personnes handicapées? Quels sont les motifs à l'origine de ces changements?

### **1.3 MÉTHODOLOGIE**

Dans le cadre de la présente étude qualitative, l'approche d'évaluation privilégiée a consisté à recueillir de l'information auprès de différents informateurs clés impliqués de près ou de loin dans le fonctionnement des mesures actives.

La collecte de données a été réalisée entre les mois de novembre et décembre 2001, soit huit mois après le début de la mise en œuvre de la Stratégie d'Emploi-Québec à l'égard des personnes handicapées et l'implantation du programme CIT à Emploi-Québec.

Cinq régions ont été visitées dans le cadre de cette collecte de données, soit l'Abitibi-Témiscamingue, le Bas Saint-Laurent, la Capitale Nationale, le Centre du Québec et Montréal. Les CLE consultés dans chacune des régions sont les suivants :

- Abitibi-Témiscamingue : Amos et Val d'Or
- Bas-Saint-Laurent : Matane et Rivière-du-Loup
- Capitale-Nationale : Limoilou et Lorretteville
- Centre-du-Québec : Drummondville et de l'Érable
- Montréal : Saint-Michel et Saint-Laurent

Dans les directions régionales d'Emploi-Québec, des responsables régionaux du dossier des personnes handicapées, des responsables de mesures actives, des responsables des ententes avec les ressources externes et des directeurs de soutien aux opérations ont été rencontrés. Dans la plupart des CLE, deux agents d'aide à l'emploi, un chef d'équipe et le directeur du CLE volet Emploi-Québec et le directeur du CLE volet Sécurité du revenu ont participé à l'étude.

Des responsables de ressources externes intervenant auprès de la clientèle des personnes handicapées ont également été rencontrés dans chacune des régions visitées. De plus, des responsables de dix ressources externes ou d'organismes promoteurs s'adressant à une clientèle plus large, ressources généralistes, ont également participé à cette étude.

Sauf pour les entrevues avec les agents d'aide à l'emploi des CLE, toutes les personnes ont été rencontrées dans le cadre d'entrevues individuelles. Comme le résume le tableau 1, 94 personnes, dans le cadre de 84 entrevues, ont été consultées en entrevues face à face. De façon générale, les entrevues duraient entre 60 et 90 minutes. De plus, il est à noter que le fonctionnement des mesures actives, de façon générale et toutes clientèles confondues, était également abordé dans le cadre de ces entrevues.

De plus, à l'été 2002, des responsables d'organismes communautaires du milieu des personnes handicapées ont été consultés au moyen d'un questionnaire acheminé par courrier électronique.

Cinq responsables d'organismes des mêmes régions visitées en 2001 ont répondu aux dix questions portant sur les besoins d'aide à l'emploi des personnes handicapées et leur utilisation des services d'emploi d'E.-Q. Les organismes ont été ciblés de façon à recueillir des points de vue d'organismes spécialisés dans l'aide à des personnes aux prises avec différents types de déficiences. Les cinq grandes familles de déficiences sont représentées dans les points de vue émis.

Comme les informations ont été recueillies depuis quelques mois, des échanges tenus au printemps 2004 avec des responsables dans les directions centrales d'Emploi-Québec ont permis de vérifier en quoi le contexte actuel diffère de celui qui prévalait lors de la collecte des données. Les aspects qui se sont modifiés seront mentionnés dans le texte lorsque ce sera pertinent.

#### **INFORMATEURS CLÉS CONSULTÉS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE**

<b>Informateurs clés</b>	<b>Personnes</b>	<b>Entrevues/ Questionnaires</b>
<b>Centre locaux d'emploi (CLE)</b>		
Directeur d'Emploi-Québec	10	10
Agent d'aide à l'emploi	20	10
Chef d'équipe	6	6
Directeur de la Sécurité du revenu	10	10
<b>Directions régionales d'Emploi-Québec</b>		
Responsable du dossier personnes handicapées	5	5
Responsable des ententes avec les ressources externes	5	5
Responsable des mesures actives d'emploi	5	5
Directeur des services et du soutien aux opérations	5	5
<b>Partenaires</b>		
Représentant de ressources externes - personnes handicapées	8	8
Représentant de ressources externes et organismes promoteurs - général	10	10
Représentant du milieu communautaire – personnes handicapées	5	5
	<b>99</b>	<b>89</b>

## CHAPITRE 2

# POINTS DE VUE SUR LES DÉFIS D'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET SUR LES BESOINS D'AIDE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

De manière générale, l'expérience de la recherche d'emploi sollicite les facultés d'adaptation des individus. Ainsi, malgré les énergies déployées et les démarches concrètes réalisées, il reste que le chercheur d'emploi est confronté à ses forces et ses faiblesses comme travailleur, tout en étant soumis aux ouvertures possibles du marché du travail. Dans cette recherche, tous ne partent pas égaux; certains ont un potentiel et des moyens moins élaborés que d'autres et, conséquemment, les besoins d'aide peuvent s'avérer plus ou moins importants.

Ainsi, les personnes handicapées à la recherche d'un emploi sont susceptibles d'avoir des besoins particuliers pour favoriser l'atteinte de leur objectif d'intégrer ou de réintégrer le marché du travail. Ce chapitre fait état des points de vue des interlocuteurs clés consultés au sujet des défis auxquels les personnes handicapées sont susceptibles de se confronter pour intégrer le marché du travail ainsi que de leurs besoins d'aide pour réussir à s'intégrer en emploi.

### 2.1 LES DÉFIS DE L'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL

Les personnes handicapées qui souhaitent intégrer le marché du travail sont davantage susceptibles de rencontrer des difficultés. La littérature fait largement état du taux plus faible de participation active au marché du travail au sein de la population. Les obstacles ou défis soulevés par les différents informateurs clés rencontrés peuvent être regroupés selon qu'ils sont intrinsèques à l'**individu** ou encore qu'ils proviennent de l'**environnement**.

Au chapitre des difficultés considérées intrinsèques à certaines personnes, un **manque de confiance** ou un **manque d'estime de soi** peut les conduire à croire qu'elles ne seront jamais capables d'intégrer le marché du travail. Ainsi, un responsable d'une ressource externe souligne : « *En raison des préjugés qui sont véhiculés à leur endroit, plusieurs personnes ont intégré ces préjugés dans la perception qu'elles ont d'elles-mêmes. Elles manquent alors d'estime et de confiance en elles et développent la conviction qu'elles ne pourront jamais travailler et que la meilleure façon de s'en sortir, c'est d'aller à l'aide sociale.* » L'**isolement** est également au nombre des problèmes fréquemment rencontrés chez cette clientèle. « *Les clients les plus démunis sont très isolés et ne connaissent pas les ressources du milieu.* »

Plusieurs personnes handicapées ont une **longue absence du marché du travail**, certaines n'ont **aucune expérience d'emploi**. Selon plusieurs intervenants rencontrés, elles peuvent se sentir démunies face aux démarches à faire en vue de se trouver un emploi. D'autres ont une **méconnaissance du marché du travail** qui ne les aide pas à se projeter en tant que travailleurs. En conséquence, il arrive qu'elles entretiennent des **attentes irréalistes** en lien avec les possibilités que peut leur offrir le monde du travail. Chez des personnes ayant des expériences sur le marché du travail qui se sont avérées difficiles ou négatives, certaines ont **peur de l'échec** dans leur tentative d'intégration au travail. Aussi, certains individus

entretiennent des **préjugés envers les employeurs**. Par exemple, d'entrée de jeu, ils anticipent que les employeurs ne seront pas favorables à leur embauche.

Une **scolarité non complétée, insuffisante ou dans un milieu scolaire inadapté** ajoutent parfois aux autres obstacles confrontés en rapport avec le marché du travail. « *Certaines de ces personnes affichent des carences au niveau de la formation résultant d'une mauvaise adaptation du système scolaire et des milieux d'enseignement à leurs conditions.* »

Certaines personnes, en raison de leurs limitations fonctionnelles, demeureront toujours **limitées au plan de la productivité et moins compétitives** sur le marché du travail. Il faut aussi qu'elles apprennent à accepter leurs limitations. Dépendant des limitations fonctionnelles en cause, certaines personnes **manquent de polyvalence** dans la réalisation des tâches à accomplir et ce, dans la plupart des emplois qu'il est réaliste d'envisager en fonction de leur profil. Par ailleurs, la **difficulté à s'adapter aux changements** peut être présente, particulièrement chez les personnes ayant une déficience intellectuelle ou chez celles ayant un problème de santé mentale.

Chez les personnes ayant une déficience intellectuelle, des intervenants auprès de cette clientèle ont souligné qu'elles peuvent présenter des **problèmes de jugement**, des **comportements inappropriés** ou une **hygiène inadéquate** qui ajoutent à leurs difficultés d'intégration sociale et professionnelle.

D'autres obstacles auxquels peuvent se confronter les personnes handicapées proviennent plutôt de l'environnement. De l'avis de plusieurs informateurs clés, des **employeurs** entretiennent des **préjugés** face à l'embauche des personnes handicapées. De fait, il ne serait pas rare que les employeurs craignent d'avoir affaire à une main-d'œuvre **plus malade**, avec un haut taux d'**absentéisme**, nécessairement **moins productive**. Ils ont ainsi tendance à sous-estimer leur apport au sein de leur entreprise. Comme le souligne des agents d'aide à l'emploi : « *Pour certains employeurs, rentabilité et efficacité se marient mal avec l'embauche de personnes handicapées.* »

Plusieurs personnes consultées ont souligné que bon nombre de personnes handicapées ont à composer avec des **problèmes de transport**, transport adapté ou en commun. Cet obstacle, qui peut réduire considérablement le bassin d'employeurs potentiels, semble encore plus présent en milieu rural selon certaines personnes consultées dans le cadre de l'étude.

D'après des responsables de ressources externes, la **rareté du travail manufacturier ou non spécialisé** sur certains territoires limite l'accès à l'emploi, notamment pour des personnes présentant une déficience intellectuelle.

Par ailleurs, de l'avis de certains responsables de ressources du milieu consultés, on se fie trop sur le réseau communautaire pour embaucher des personnes handicapées. Selon eux, cette stratégie peut avoir pour effet de les confiner dans des **situations d'emploi précaires**, fortement dépendantes de l'apport de subventions.



Enfin, d'après quelques intervenants des ressources externes et du milieu consultés, certains **intervenants non spécialisés connaissent mal les personnes handicapées**. Cette méconnaissance aurait parfois pour effet que lorsque des personnes handicapées se présentent au centre local d'emploi pour obtenir des services d'aide à l'emploi, elles ne seraient pas toujours reçues ou soutenues adéquatement dans leur démarche.

**RÉSUMÉ DES DÉFIS DE L'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL POUR DES PERSONNES  
HANDICAPÉES, TELS QUE PERÇUS PAR LES INFORMATEURS CLÉS RENCONTRÉS**

**Obstacles intrinsèques à l'individu :**

- *manque de confiance en soi;*
- *manque d'estime de soi;*
- *isolement;*
- *longue absence ou méconnaissance du marché du travail, attentes irréalistes;*
- *aucune expérience d'emploi;*
- *mauvaises expériences ou peur de l'échec;*
- *préjugés envers les employeurs;*
- *scolarité non complétée, insuffisante ou milieu scolaire inadapté;*
- *manque de productivité ou lacunes au plan de la compétitivité;*
- *manque de polyvalence;*
- *difficulté à s'adapter aux changements;*
- *manque de jugement;*
- *comportements inappropriés;*
- *hygiène déficiente.*

**Obstacles provenant de l'environnement :**

- *préjugés des employeurs à l'égard de la clientèle;*
- *problème de transport;*
- *rareté du travail manufacturier ou non spécialisé;*
- *situation d'emploi précaire;*
- *manque de connaissances des différents intervenants à l'égard de la clientèle.*

## **2.2 LES BESOINS D'AIDE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Selon les personnes consultées, trouver un **travail qui correspond aux capacités de la personne tout en tenant compte le plus possible de ses limitations** caractérise souvent les besoins d'aide à l'emploi de cette clientèle. Bien que ce point puisse sembler évident ou comme allant de soi quand il est question de personnes handicapées, il demeure que, dans la pratique, devoir conjuguer la recherche d'emploi en ajoutant une composante de limitations fonctionnelles découlant d'une déficience complexifiée passablement le défi de la personne concernée et de celles qui lui apportent un soutien dans cette démarche. Voici quelques exemples de ce que

peut nécessiter le respect des limitations dans le cadre d'un emploi : un niveau de productivité moindre, un emploi à temps partiel, une entrée progressive sur le marché du travail, une définition de tâche simplifiée ou ajustée, une polyvalence restreinte au plan des tâches à réaliser, des absences régulières ou ponctuelles pour traitements médicaux, des ajustements des lieux ou du poste de travail, des adaptations des moyens de communication, un encadrement plus soutenu, etc.

Par ailleurs, des interlocuteurs de ressources externes ont soulevé des besoins des personnes handicapées en matière d'**orientation professionnelle**. Ces clients n'auraient pas toujours conscience de leur potentiel, ce qui les conduit à ne pas être en mesure de savoir précisément ce qu'elles veulent faire dans la vie. À cet égard, il semblerait que l'aide des conseillers d'orientation rattachés au système régulier d'éducation ne soit pas toujours adéquate, étant donnée que ces derniers ne semblent pas toujours suffisamment familiers avec ce type de clientèle. Les besoins relatifs à la **réorientation de carrière**, à la suite de l'apparition ou de l'évolution d'une situation de handicap, sont aussi assez courants selon les personnes consultées. Ce besoin est susceptible d'interpeller tant les personnes ayant une déficience d'ordre physique que mentale. Il faut garder à l'esprit que les personnes handicapées vivent différentes réalités au plan de l'emploi qui influencent nécessairement leurs besoins en terme d'aide à l'emploi ou d'orientation professionnelle. D'une part, il y a celles qui ont très peu d'expériences du marché du travail, il s'agit souvent de celles pour qui la déficience était présente à la naissance. D'autre part, il y a celles pour qui la déficience est apparue au cours de leur vie active, qui ne peuvent plus faire le même travail et qui doivent se réorienter en fonction de leurs nouvelles capacités résiduelles.

Aussi, un nombre important de personnes handicapées en recherche d'un emploi ont besoin de savoir comment aborder ou ne pas **aborder la question de leur handicap avec les employeurs**. Plus encore, certaines ont besoin d'être accompagnées ou prises en charge pour l'étape de l'**approche aux employeurs**. Ainsi, certains individus ont besoin qu'un intermédiaire réalise à leur place la promotion de leur candidature auprès des employeurs.

Pour une partie de celles qui intègrent le marché du travail, les limitations entreront toujours en ligne de compte dans l'exécution de leurs fonctions en emploi. En conséquence, le **besoin d'un accommodement raisonnable peut demeurer à long terme ou de façon permanente**.

Par ailleurs, des interlocuteurs du milieu communautaire ont souligné le besoin d'un **continuum de services** pour relever le défi de l'emploi avec cette clientèle particulière. Du point de vue de plusieurs interlocuteurs rencontrés, il doit y avoir une cohérence dans les interventions, les services et les programmes auxquels participent les personnes handicapées désireuses de s'intégrer sur le marché du travail. Par exemple, à propos des personnes ayant une déficience intellectuelle, on estime qu'elles devraient être évaluées dès l'école secondaire aux plans de leurs intérêts et de leurs capacités professionnelles, pour ensuite les diriger vers des ressources appropriées, soit des plateaux de travail ou de l'aide à la recherche d'emploi.

En résumé, le défi de l'emploi peut être de taille pour les personnes handicapées puisque, tout en ayant à composer avec leurs limitations fonctionnelles en lien avec leur handicap, la société,

que celle-ci prenne le visage d'un employeur, d'un membre de la famille, d'un intervenant ou d'un agent d'aide à l'emploi, se fait aussi une idée de leurs possibilités face au monde du travail.

**RÉSUMÉ DES BESOINS D'AIDE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES, SELON LES INTERLOCUTEURS CLÉS RENCONTRÉS**

- *Un emploi qui tient compte des capacités et des limitations de la personne.*
- *Des besoins d'orientation professionnelle ou de réorientation de carrière.*
- *Des individus ont besoin d'apprendre à aborder leurs limitations avec un employeur, d'autres ont besoin qu'on fasse pour eux les démarches auprès des employeurs.*
- *Certains ont besoin d'un accommodement raisonnable de l'emploi de façon permanente ou à long terme.*
- *Un besoin de continuité dans les interventions d'un service ou d'un programme à l'autre a également été évoqué.*

## CHAPITRE 3      LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LA PLANIFICATION DE L'OFFRE DES MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC OFFERTES AUX INDIVIDUS

Le présent chapitre s'intéresse à la façon dont Emploi-Québec tient compte des personnes handicapées dans la planification de l'offre des mesures actives aux individus. Dans les deux premières sections de ce chapitre, il sera question de la place des personnes handicapées dans les plans d'action régionaux (PAR) et dans les plans d'actions locaux (PAL) des régions et des CLE visités. Par la suite, la prise en compte des personnes handicapées par les mécanismes de repérage des clientèles à risque de chômage prolongé sera étudiée. Le point de vue des différents informateurs clés sur la promotion de la participation des personnes handicapées aux mesures et services d'Emploi-Québec sera également exposé. Enfin, les ressources d'Emploi-Québec consacrées à cette clientèle particulière seront décrites.

### 3.1      LES SERVICES PLANIFIÉS DANS LE CADRE DES PLANS D'ACTION RÉGIONAUX

Depuis l'année 2000-2001, plusieurs plans d'action préparés par les directions régionales d'Emploi-Québec font état d'une préoccupation envers la clientèle des personnes handicapées. Par ailleurs, **les stratégies préconisées envers cette clientèle sont généralement très succinctes**, elles ne sont pas identiques d'une région à l'autre, mais se recoupent sous certains aspects. En général, les régions qui font référence aux personnes handicapées dans leur plan d'action, les intègrent à leur dispositif de repérage des clientèles prioritaires et développent une stratégie s'adressant aux clientèles prioritaires.

De façon générale, le plan d'action régional se veut un guide des actions et des interventions d'Emploi-Québec dans le cadre de son offre de services à la population. Il est perçu, du point de vue des interlocuteurs consultés, comme un instrument utile qui donne des balises et des orientations permettant de mieux gérer tant aux niveaux des instances régionales que locales. À cet effet, un directeur régional souligne que le PAR permet de justifier officiellement et publiquement les décisions prises sur la base d'un consensus sur la problématique du marché du travail régional. Il convient de souligner que plusieurs modes de fonctionnement ont cours relativement à l'élaboration des plans d'actions régionaux et locaux. Dans certaines régions, ce sont des processus qui ont lieu en simultané. Dans d'autres régions, les PAR pavent la voie aux exercices locaux alors qu'ailleurs, ce sont les PAL qui inspirent une synthèse régionale.

Avec les différents interlocuteurs clés des instances régionales rencontrés, nous avons tenté de faire le point sur la place accordée à la clientèle des personnes handicapées dans les PAR. Les constats qui sont exposés ci-après illustrent la diversité des positions régionales sur ce point.

Dans une région, le PAR paraît explicite sur les orientations à suivre par E.-Q. auprès des clients handicapés. Plus précisément, une consultation des partenaires du milieu sur la problématique d'employabilité des personnes handicapées a alimenté l'élaboration de stratégies d'intervention spécifiques à cette clientèle. **« Ces différentes stratégies d'intervention consistent à assurer la continuité de l'offre du programme Contrat d'intégration au travail**

***et de maintenir des services spécialisés pour les personnes handicapées avec une ressource externe intervenant auprès de cette clientèle. »***

Dans une autre région, le **PAR en lien avec les personnes handicapées est en développement**. Les gens du régional soulignent qu'en attendant, ces personnes peuvent profiter de l'ensemble des mesures du coffre à outils d'E.-Q. ainsi que du CIT. D'autre part, ils travaillent actuellement avec les agents d'aide à l'emploi pour accroître chez ceux-ci les réflexes d'offrir davantage de services de base à cette clientèle dans les CLE. De fait, plusieurs jugent problématique la tendance des agents à diriger trop rapidement les personnes handicapées vers les ressources externes intervenant auprès d'elles.

Ailleurs, les personnes consultées indiquent, qu'à leur connaissance, il n'y a **rien de spécifique au sujet des personnes handicapées dans leur PAR**. Toutefois, ils tiennent à rappeler que cette omission **ne signifie pas pour autant une absence de préoccupations** pour cette clientèle, puisque des interventions sont prévues à leur intention depuis plusieurs années.

Dans quelques régions, des interlocuteurs mentionnent l'existence de spécificités pour les personnes handicapées dans leur PAR, alors que d'autres interlocuteurs de la même instance régionale donnent des indications contraires.

#### ***RÉSUMÉ DE LA PLACE DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES PLANS D'ACTION RÉGIONAUX***

- ***Une stratégie spécifique à cette clientèle est souvent très succincte lorsque présente.***
- ***Si présente, la stratégie consiste le plus souvent à maintenir des services spécialisés à cette clientèle par le biais d'ententes de services (SAE ou PPE) avec des ressources externes possédant l'expertise appropriée, ainsi qu'à assurer la continuité de l'offre du programme Contrat d'intégration au travail (CIT).***
- ***Dans quelques régions, une stratégie spécifique est en développement.***
- ***Enfin, dans d'autres régions, on ne trouve rien de spécifique pour cette clientèle dans le PAR. Cela ne signifie pas pour autant une absence de préoccupations, comme ont tenu à le souligner les interlocuteurs concernés.***

### **3.2 LES SERVICES PLANIFIÉS DANS LE CADRE DES PLANS D'ACTION LOCAUX**

Si dans le passé plusieurs avaient tendance à voir le Plan d'action locale comme un exercice purement administratif, de plus en plus on le considère comme un outil de mobilisation du personnel d'E.-Q. et des intervenants du milieu réunis autour de la question de l'emploi dans une perspective locale. Comme son pendant régional, le PAL fait le point sur les orientations et les actions à privilégier par E.-Q. au cours d'une année.

Ainsi, lorsqu'elles sont explicites ou existantes sur une base locale, les stratégies d'intervention à l'égard des personnes handicapées se résument souvent à prévoir du financement ou à avoir **recours aux services spécialisés d'une ressource externe intervenant auprès de cette clientèle**. Un directeur de CLE explique comme suit cette position :

*« Plutôt que de se transformer en experts, il semble préférable (...) de ne pas se substituer aux organismes spécialisés qui disposent de l'expertise dans ce domaine. De toute façon, on constate que les charges imposées par les changements et les modifications aux mesures ainsi que par la saisie informatique ne permettent pas le développement de l'expertise en matière d'aide significative aux personnes handicapées. »*

Dans une minorité des CLE visités, quelques PAL vont plus loin que la reconnaissance du recours aux ressources externes. Dans un cas, une **formation** sur les technologies informatiques est prévue à l'intention exclusive de clients handicapés. Dans un autre CLE, l'arrivée du CIT à E.-Q. a suscité une préoccupation particulière pour les personnes handicapées dans le PAL. Elle se concrétise en prévoyant de la **sensibilisation du personnel** à cette clientèle et en tentant de **favoriser l'adaptation de la prestation des services**. À cet effet, il convient de noter que plusieurs CLE mettent en œuvre ces actions sans toutefois les inscrire dans leur PAL.

C'est donc la **majorité des intervenants locaux rencontrés qui ont indiqué que leur PAL ne traite pas spécifiquement de la clientèle des personnes handicapées**. Pour expliquer ce choix, **plusieurs circonstances** ont été évoquées. Les voici résumées :

- certains CLE ont établi, après consultation dans le cadre de l'élaboration du PAL, que les **personnes handicapées ne constituent pas une clientèle à servir prioritairement** sur leur territoire. *« Même si nous avons à l'interne une personne responsable du dossier des personnes handicapées, nous n'avons pas fait de leur dossier une priorité locale. »*;
- certains CLE ne souhaitent **pas structurer les actions en fonction de clientèles particulières**. Ils accordent préséance au principe d'universalité qui permet à toute personne de recevoir l'aide dont elle a besoin pour intégrer le marché du travail. Ils partent du principe que ce n'est pas nécessairement la déficience, pas plus que le fait d'être monoparental ou d'être jeune, qui freine l'intégration au marché du travail;
- le fait que les instances locales n'étaient **pas en mesure, au moment de la collecte, de déterminer précisément le volume que peut représenter la clientèle handicapée** sur un territoire donné, ne facilitait pas l'établissement d'un plan d'action local à l'égard de cette clientèle;

*« Nous n'avons pas de données statistiques sur cette clientèle, même si on sait que nous avons un bon bassin de cette population qui est présente sur notre territoire. Les seules données qui nous parviennent de la SR sont celles relatives à la clientèle qui présente des contraintes sévères. »*

Par contre, dans un autre CLE qui accorde une place à cette clientèle dans son PAL, on dit contourner cet obstacle en déterminant les cibles pour les clients en fonction des résultats des années antérieures. Mentionnons que depuis ce temps, des statistiques mensuelles

régionales et locales sur la clientèle des personnes handicapées sont disponibles sur le réseau intranet du Ministère;

- le bassin de clientèle des personnes handicapées est souvent assimilé à celui des personnes reconnues comme ayant une **contrainte sévère à l'emploi** à l'assistance-emploi. Selon certains, l'exercice de planification dans le cadre de l'élaboration du PAL se conjugue mal avec le fait de cibler la mise en mouvement et l'intégration en emploi d'une clientèle chez qui on reconnaît une contrainte sévère à l'emploi.

#### **RÉSUMÉ DE LA PLACE DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES PLANS D'ACTION LOCAUX**

- ***La stratégie d'intervention se concrétise le plus souvent par une entente de services (SAE ou PPE) avec des ressources externes possédant l'expertise appropriée avec les personnes handicapées.***
- ***Dans quelques régions, les gestionnaires ont prévu une sensibilisation du personnel d'E.-Q. à cette clientèle de façon à favoriser l'adaptation de la prestation de services.***
- ***Dans la plupart des CLE, le PAL n'apporte pas de précision sur la nature d'activités reliées à la concrétisation des objectifs visées par une stratégie d'intervention auprès des personnes handicapées.***

### **3.3 LA PRISE EN COMPTE DES PERSONNES HANDICAPÉES PAR LES MÉCANISMES DE REPÉRAGE DES CLIENTÈLES À RISQUE DE CHÔMAGE PROLONGÉ**

Pour Emploi-Québec, la clientèle des personnes handicapées est prise en compte par le dispositif de repérage des personnes qui courent un risque de chômage prolongé, afin de leur permettre de bénéficier d'une évaluation de besoins. De fait, quatre critères de base sont utilisés pour le repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée : 1) la scolarité; 2) le taux de salaire horaire de l'emploi actuel ou du dernier emploi; 3) la durée consécutive de chômage et 4) la durée cumulative du chômage depuis deux ans. À ces critères de base, s'ajoute une liste de **critères additionnels constituant des facteurs aggravant le risque élevé de chômage de longue durée**. La **présence d'un handicap** est au nombre de ces critères additionnels. Cependant, il est important de souligner que **le fait d'avoir un handicap ne constitue pas en soi, en tant que facteur isolé, un motif de repérage**. Ainsi, une personne, se présentant à Emploi-Québec pour obtenir de l'aide, peut se voir repérée si elle rencontre au moins un des critères de base, en plus de la présence d'un ou plusieurs critères additionnels qui peuvent aggraver son risque de chômage de longue durée, dont celui d'avoir une déficience. Après de plusieurs interlocuteurs concernés, nous avons cherché à savoir si ces mécanismes permettent adéquatement de rejoindre la clientèle des personnes handicapées.

Plusieurs interlocuteurs consultés ont affirmé que les mécanismes de **repérage** ne permettent de rejoindre les personnes handicapées comme clientèle à risque que **de façon indirecte**. Ainsi, elles ne sont pas repérées en raison de leur déficience, mais bien parce qu'elles **répondent à l'un ou l'autre des critères de repérage des personnes à risque de chômage**

**prolongé.** « À titre d'exemple, on sait que plusieurs personnes handicapées sont sous-scolarisées, d'où la possibilité de les repérer plus facilement, car le faible niveau de scolarité fait partie des critères retenus. » Certains tiennent à rappeler que le fait d'être une personne handicapée, n'implique pas nécessairement un profil d'employabilité problématique. « La présence d'un handicap ne signifie pas nécessairement un plus faible niveau d'employabilité. Si une personne handicapée a des difficultés pour s'insérer en emploi, notre outil devrait la diagnostiquer aussi bien que le reste de la clientèle. » Par ailleurs, des interlocuteurs ont mentionné que bon nombre de personnes handicapées sont repérées par le biais des **admissions directes réalisées par les ressources externes** spécialisées auprès de cette clientèle.

D'un point de vue différent, des interlocuteurs pensent qu'il est difficile de se positionner sur **l'efficacité de ces mécanismes de repérage** à l'égard des personnes handicapées en raison du faible volume d'individus concernés. Certains diront que les personnes handicapées sont traitées au même titre que les autres. « *Aucun client n'est laissé pour compte, car nous recevons tout le monde qui se présente au CLE.* » Enfin, quelques interlocuteurs ont soulevé le fait qu'il serait difficile actuellement de repérer a priori les personnes handicapées, puisque c'est souvent dans le cadre de l'entrevue que l'agent d'aide à l'emploi peut faire ce constat.

Par ailleurs, à ce mécanisme de repérage plus général élaboré par E.-Q., sont venus plus récemment se greffer des **mécanismes de repérage et de référence visant la mise en mouvement de prestataires de l'assistance-emploi**. Sans que cela ne fasse partie des objectifs visés par ces deux stratégies, il semble selon certains interlocuteurs rencontrés que les références massives aient fait en sorte qu'E.-Q. rejoigne davantage la clientèle des personnes handicapées (effets non prévus de la mise en application des stratégies). Bien que ces stratégies s'adressent à des personnes sans contraintes à l'emploi, il semble que, du point de vue de plusieurs interlocuteurs d'E.-Q., elles aient permis de repérer un nombre substantiel de personnes ayant des limitations non documentées à ce jour. Ainsi, les stratégies de mise en mouvement auraient fait en sorte de repérer et d'amener à E.-Q. un bassin de clientèle avec des **déficiences ou des limitations fonctionnelles non dépistées** comme la déficience intellectuelle, des états dépressifs persistants ou d'autres problèmes de santé mentale.

**RÉSUMÉ DE LA PRISE EN COMPTE DES PERSONNES HANDICAPÉES PAR LES MÉCANISMES DE REPÉRAGE DES CLIENTÈLES À RISQUE DE CHÔMAGE PROLONGÉ**

- **La présence d'une déficience est considérée comme un facteur additionnel aggravant le risque de chômage prolongé. Il ne constitue pas à lui seul un motif de repérage.**
- **Les personnes handicapées sont plus souvent repérées via les admissions directes réalisées par les ressources externes spécialisées ayant une entente de services avec E.-Q. (SAE ou PPE).**
- **D'autres personnes handicapées sont repérées et référées à E.-Q. via les mécanismes prévus dans le cadre de stratégies qui visent la mise en mouvement de prestataires de l'assistance-emploi.**



### 3.4 LA PROMOTION DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX MESURES ET SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC

Les directeurs de CLE, les responsables de mesures, les responsables du dossier des personnes handicapées et les directeurs régionaux ont été consultés sur la promotion réalisée ou à faire pour favoriser la participation des personnes handicapées aux mesures d'E.-Q.

Pour mettre en contexte cette question de la promotion de la participation des personnes handicapées aux mesures et services d'E.-Q., indiquons d'abord que les personnes handicapées sont très **peu nombreuses à frapper à la porte du CLE** pour obtenir des services d'aide à l'emploi. En conséquence, afin de pallier cette situation, certains estiment que **davantage de promotion devrait être effectuée auprès des personnes handicapées**. « *Ces personnes ne savent pas toujours qu'elles peuvent s'adresser au CLE. Elles ne sont pas suffisamment sensibilisées sur les services qui peuvent leur être rendus.* » Certains suggèrent « *que les mesures soient davantage publicisées de façon à ce que la clientèle handicapée sache qu'elle est bienvenue au CLE et qu'elle peut y trouver réponse à ses besoins* ».

Plutôt que de s'adresser directement aux individus, d'autres proposent de **passer par les ressources du milieu** qui les rejoignent déjà. « *On aurait peut-être avantage à ce que les services du CLE soient plus publicisés auprès des bénévoles et des groupes communautaires qui interviennent auprès des personnes handicapées.* » Et, dans le même sens, comme l'a souligné un responsable régional du dossier des personnes handicapées, une des façons de concrétiser cette stratégie de promotion peut aussi se réaliser par la **participation d'E.-Q. à des tables de concertation** qui rassemblent des intervenants oeuvrant auprès de cette clientèle. Ainsi, en assurant une représentation d'E.-Q. sur ces tables, on peut faire connaître plus largement les différentes mesures actives aux partenaires. Cette forme d'implication a également pour effet de répartir les rôles de chacun des intervenants dans l'aide à l'employabilité des personnes handicapées. Par ailleurs, selon un responsable des mesures actives, le principal moyen en vue de favoriser la participation des personnes handicapées aux mesures d'E.-Q., c'est de faire la promotion de cette clientèle auprès des employeurs, comme les ressources externes le réalisent déjà souligne-t-il.

Des interlocuteurs consultés indiquent que la promotion se réalise surtout via une **sensibilisation du personnel des CLE**. À cet effet, un directeur de CLE mentionne : « *nous travaillons à accroître le réflexe des agents d'aide à l'emploi pour qu'ils offrent davantage de services de base provenant des CLE. Actuellement, ils ont tendance à les diriger très rapidement vers les ressources externes.* » Selon cette approche, on croit que les agents ont des habiletés à développer sur la manière d'utiliser les mesures actives avec cette clientèle, en prenant en compte les services complémentaires prévus à leur intention.

Cependant, certains directeurs régionaux analysent la problématique de la promotion sous l'angle de l'offre et de la demande de services. À leur avis, il serait **problématique de faire une promotion en vue d'augmenter la demande de services chez les personnes handicapées** et que, par la suite, on ne soit pas en mesure de répondre à leurs demandes, faute de budget disponible. Ceux qui s'expriment en ce sens rappellent que les ressources externes intervenant

auprès de cette clientèle dépassent aisément déjà leurs objectifs d'admission d'une année à l'autre. Étant donné que l'offre de services d'E.-Q. inclut les services spécialisés livrés par les ressources externes, on ne sent pas le besoin de faire plus de promotion. Enfin, chez ceux qui ne sont pas en faveur d'une promotion, certains adoptent une autre perspective. Ils font valoir que, comme aucune pratique de promotion n'a lieu pour des clientèles spécifiques, on ne sent pas le besoin de faire un cas d'exception avec les personnes handicapées.

Par ailleurs, un certain nombre d'interlocuteurs sont en faveur **de déléguer le rôle de promotion des mesures aux ressources externes**. Ainsi, selon un responsable régional du dossier personnes handicapées : « *Nous devrions laisser le soin aux organismes externes spécialisés de sensibiliser la clientèle. Les personnes handicapées ne se déplacent pas d'elles-mêmes dans les CLE, c'est donc aux organismes de les attirer dans les mesures.* » Dans le même sens, un directeur de CLE estime que la ressource externe spécialisée avec laquelle ils sont en lien, s'acquitte très bien de faire la promotion des différentes mesures du coffre à outils d'E.-Q et ce, en présentant les mesures actives en fonction des besoins de leurs clients.

Somme toute, on constate que la promotion de la participation des personnes handicapées aux mesures actives et surtout, la façon de réaliser cette promotion sont envisagées de façon très diversifiée d'un interlocuteur à l'autre.

**RÉSUMÉ DES DIFFÉRENTS POINTS DE VUE RECUEILLIS SUR LA PROMOTION DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX MESURES ET SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC**

- ***Comme les personnes handicapées sont peu nombreuses à se rendre au CLE, davantage de promotion devrait être réalisée auprès de cette clientèle.***
- ***Pour faire connaître les mesures et services d'E.-Q. aux personnes handicapées, on devrait passer par les ressources du milieu qui les rejoignent déjà.***
- ***Le personnel d'E.-Q. devrait être davantage présent et impliqué dans la participation à des tables de concertation des partenaires qui oeuvrent auprès de cette clientèle.***
- ***La promotion de la participation des personnes handicapées passe par une sensibilisation du personnel d'E.-Q. aux caractéristiques et au potentiel d'employabilité de cette clientèle.***
- ***Quelques interlocuteurs pensent que le rôle de promotion de la participation des personnes handicapées aux mesures et services d'E.-Q. devrait être confié aux ressources externes spécialisées.***

**3.5 LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC CONSACRÉES À LA CLIENTÈLE DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN EXCLUANT LE PROGRAMME CONTRAT D'INTÉGRATION AU TRAVAIL)**

De l'avis de certains agents d'aide à l'emploi, **les ressources humaines dans les CLE, et dans les ressources externes, sont insuffisantes** pour répondre aux besoins. De surcroît, des agents estiment qu'ils manquent de connaissance au sujet de cette clientèle. « *On n'a pas l'expertise pour faire l'évaluation de cette clientèle.* » Ces agents souhaiteraient que des

personnes plus spécialisées (des travailleurs sociaux ou des psychologues) puissent être disponibles au CLE au besoin.

Du point de vue de quelques chefs d'équipe, les ressources humaines des CLE sont **sous-utilisées en regard de la clientèle des personnes handicapées**. Ils expliquent cette situation en raison du faible volume d'individus concernés, des difficultés qu'ont certains agents à interagir avec certaines d'entre elles, notamment les personnes ayant des problèmes de santé mentale, mais aussi en raison de la tendance des agents à faire une référence automatique aux ressources externes spécialisées auprès de cette clientèle. Ce contexte n'est donc pas favorable au développement d'une expertise interne au CLE. À l'inverse, plusieurs directeurs de CLE disent cependant que les agents sont maintenant mieux outillés pour répondre aux besoins de cette clientèle tout en considérant qu'il y ait toujours place au développement de la connaissance de cette clientèle.

Quelques gestionnaires rencontrés signalent que les **ressources financières allouées sont consacrées principalement aux ententes de services avec les ressources externes**. Certains jugent le financement consacré à ces ressources **insuffisant**, car ils observent un long délai d'attente pour l'accès à ces services. À cet égard, ils soulignent que le budget des CLE n'a pas été rajusté en fonction de desservir davantage cette clientèle. Par ailleurs, du point de vue de certains agents, trop d'argent est consacré à la MFOR et pas assez aux autres mesures.

Au regard des **ressources matérielles**, d'autres responsables régionaux du dossier des personnes handicapées ont également soulevé **le besoin d'adaptation physique des lieux à faire** dans certains CLE. Des ajustements à l'intention de cette clientèle dans les salles multiservices, notamment, favoriseraient leur recours aux outils disponibles.

Enfin, des responsables de ressources externes ont partagé leurs inquiétudes :

*« On a l'impression que l'accessibilité des personnes handicapées est continuellement remise en question. On convient qu'E.-Q. doit fonctionner avec un budget limité et qu'il est soumis à de nombreuses contraintes, ce qui l'oblige à recentrer son mandat. On s'inquiète toutefois des choix qui seront faits en ce sens et on craint que les personnes handicapées seront les plus perdantes. »*

**RÉSUMÉ DES POINTS DE VUE SUR LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC CONSACRÉES AUX  
PERSONNES HANDICAPÉES**

- *Les ressources humaines impliquées dans les services à cette clientèle, dans les CLE et dans les ressources externes, sont jugées par certains insuffisantes ou sous utilisées au regard de la clientèle des personnes handicapées.*
- *Les ressources financières allouées sont consacrées principalement aux ententes de services avec les ressources externes. Certains jugent le financement accordé insuffisant.*
- *Selon des interlocuteurs rencontrés, des ressources matérielles devraient être ajoutées de façon à répondre au besoin d'adaptation des lieux physiques dans certains CLE ou dans des directions régionales.*

## CHAPITRE 4 LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI

Ce chapitre traite de plusieurs aspects entourant l'offre de services aux personnes handicapées dans les CLE. Dans un premier temps, il est question d'accessibilité puis de la provenance des personnes qui se présentent dans les CLE ou dans les ressources externes pour obtenir un soutien à l'emploi. Par la suite, les particularités possibles des entrevues que réalisent les agents d'aide à l'emploi avec des clients handicapés sont discutées.

### 4.1 ACCESSIBILITÉ DANS LES CLE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

L'accessibilité du CLE au plan architectural, l'accès et l'adéquation des services universels aux différents besoins des personnes handicapées ont été discutés avec les directeurs de CLE, les chefs d'équipe et les agents d'aide à l'emploi.

D'abord au regard de l'**accès physique des lieux**, mentionnons que dans deux CLE sur dix visités dans le cadre de cette étude, le personnel a signalé que leurs locaux **sont difficilement accessibles pour les personnes à mobilité réduite**. De l'avis d'un représentant d'un organisme du milieu s'adressant à des personnes ayant une déficience visuelle : « *Les lieux physiques dans les CLE sont très difficiles d'accès pour une personne handicapée visuelle. À certains endroits, c'est un vrai labyrinthe.* » Un autre responsable d'un organisme du milieu communautaire est d'avis que des **progrès ont été accomplis** :

*« On peut parler d'un certain progrès pour l'accessibilité aux CLE. Les **places réservées aux personnes handicapées sont disponibles dans les salles multiservices**. Au moins un ordinateur est placé à une hauteur adaptée. En général, la circulation est facile dans les salles de recherche d'emploi. Il y a une rampe et/ou un ascenseur dans les centres d'E.-Q., ce qui facilite l'accès. Par contre, il n'y a pas d'appareils ou des livres de ressources en braille ou adaptés pour des personnes qui ont une déficience visuelle. Ces personnes doivent toujours être accompagnées. Aussi, les personnes qui ne savent pas utiliser un ordinateur sont désavantagées. »*

Ainsi, en ce qui a trait à l'**adaptation des moyens de communication** pour certaines personnes handicapées, selon quelques personnes interrogées, il apparaît que **beaucoup reste à faire en ce sens**. Toutefois, des intervenants d'E.-Q. se questionnent quant à la pertinence d'investir à ce niveau, considérant notamment le petit nombre de personnes ayant une déficience d'ordre sensoriel. Ces derniers évoquent, par exemple, la pertinence de rendre disponible la documentation générale ou l'Information sur le marché du travail (IMT) en braille.

#### RÉSUMÉ CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DES CLE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- *Deux CLE sur les dix visités sont difficilement accessibles pour des personnes à mobilité réduite. Aussi, la configuration de certains locaux de CLE ne serait pas accommodante pour des personnes ayant une déficience visuelle. On mentionne que des progrès ont été accomplis.*
- *Plusieurs salles multiservices offrent des espaces de travail adaptés aux personnes en fauteuil roulant.*
- *Beaucoup reste à faire pour l'adaptation des moyens de communication dans les CLE pour certains types de handicaps. Plusieurs se questionnent cependant sur la pertinence de le faire compte tenu du petit nombre de personnes concernées.*

#### 4.2 LES SOURCES D'ENTRÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC

D'une région à l'autre, les personnes handicapées seraient relativement peu nombreuses à se présenter dans les CLE pour obtenir des services d'emploi, puisque dans la plupart des cas, elles reçoivent leurs services par les ressources externes ayant des ententes de services avec E.-Q. En effet, **un bassin important de personnes handicapées se présentent directement à la ressource externe spécialisée** de leur région, et reçoivent des services sans passer par le CLE. De fait, ces organismes ont des ententes de services avec E.-Q. qui prévoient un recrutement direct de la clientèle. Nous y reviendrons plus longuement au chapitre 6.

De plus, comme ces ressources externes spécialisées sont généralement bien connues des autres **organismes du milieu communautaire ou du réseau de la santé et des services sociaux** qui desservent déjà des personnes handicapées, ces derniers vont souvent référer directement leur clientèle aux ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées lorsque la question de l'intégration en emploi se pose chez leurs clients.

Selon plusieurs interlocuteurs, **les personnes handicapées se rendent au CLE sur les recommandations d'un intervenant d'une ressource spécialisée de main-d'œuvre**. Dans ces cas, ce sera le plus souvent pour faire une demande de participation à une mesure active (INSO, SSAL, MFOR, etc.), comme en font foi les propos de ce responsable local d'une mesure : *« Il arrive parfois que la ressource nous réfère une personne handicapée, afin qu'elle puisse participer à une mesure de formation »*.

Par ailleurs, **une partie des personnes handicapées qui se présentent au CLE sont référées par leur agent d'aide socio-économique de la Sécurité du revenu**, principalement dans le cadre de stratégies de mise en mouvement des prestataires de l'assistance-emploi. Bien que les personnes ayant une contrainte sévère ou temporaire à l'emploi reconnue à l'assistance-emploi ne font pas partie des clientèles visées par ces stratégies, il semble que des

personnes ayant des limitations non inscrites dans les fichiers administratifs, en santé mentale, notamment, soient référées à E.-Q. Des agents d'aide à l'emploi ont soulevé cette particularité.

Par ailleurs, au plan du profil de limitations, les personnes ayant des problèmes de santé mentale seraient les plus enclines à se présenter pour obtenir des services au CLE, du point de vue de plusieurs agents d'aide à l'emploi rencontrés.

**RÉSUMÉ À PROPOS DES SOURCES D'ENTRÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DANS LES CLE OU DANS LES RESSOURCES EXTERNES**

- ***La majorité des personnes handicapées se présentent directement à une ressource externe spécialisée pour obtenir de l'aide à l'emploi.***
- ***Elles sont peu nombreuses à se présenter au CLE et si elles le font, elles s'y rendent, le plus souvent, sur les recommandations d'un intervenant d'une ressource externe spécialisée.***
- ***Une partie de la clientèle des personnes handicapées se présente à E.-Q. à la suite d'une référence en rapport avec les stratégies de mise en mouvement des prestataires de l'assistance-emploi.***
- ***Les personnes aux prises avec un problème de santé mentale seraient plus enclines à se présenter au CLE pour obtenir des services.***

#### **4.3 SAVOIR, SAVOIR FAIRE ET SAVOIR ÊTRE EN ENTREVUE AVEC DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Les particularités des entrevues avec une personne handicapée ont été discutées avec les agents d'aide à l'emploi et leurs supérieurs locaux (chefs d'équipe et directeurs). Plus particulièrement, la façon d'aborder la déficience et l'aisance des agents face à cette clientèle, la manière dont ils ont été outillés pour intervenir avec cette clientèle, l'autodéclaration du handicap dans le Cheminement vers l'emploi et également la saisie des codes de limitations au système informatisé ont été abordées. Dans un sens plus large, tant les dimensions du savoir (connaissances relatives aux personnes handicapées et le développement de leur employabilité), du savoir faire (façons d'intervenir) que du savoir être (attitudes, comportements) des agents avec cette clientèle ont été explorés.

**Les agents d'aide à l'emploi rencontrés avaient plus ou moins d'expérience en entrevue avec cette clientèle.** Toutefois, de manière générale, il semble que les agents ne voient pas le fait d'aborder la question du handicap de la même façon. D'un agent à l'autre l'approche varie. Comme le souligne un directeur régional des opérations : « *le contact entre les agents et les personnes handicapées se compare à ce qui se retrouve dans la population en général, c'est à dire que certains se sentent à l'aise avec cette clientèle, d'autres moins.* »

D'une part, excepté dans le cas où ce sont les clients qui en prennent l'initiative, des agents ont mentionné que **la question du handicap n'est pas abordée en entrevue**, même avec des personnes ayant une contrainte sévère à l'emploi. Pour expliquer ce choix, ces agents estiment

que plusieurs de ces personnes ne se considèrent pas handicapées et ils n'osent pas les amener sur ce terrain. « *Sauf dans le cas où le handicap est apparent ou évident, les personnes ne veulent pas être identifiées comme handicapées.* » Ils ne les invitent pas à indiquer leur handicap dans le Cheminement vers l'emploi. Dans le cas de personnes chez qui un problème de santé mentale est décelé, certains agents vont faire une indication au dossier de l'individu, sans pour autant entrer un code de limitation à la saisie informatisée.

En revanche, **d'autres agents disent être à l'aise avec le fait d'aborder la question du handicap en entrevue** bien qu'ils aient peu d'expérience d'intervention avec cette clientèle. **Le handicap est souvent abordé dans le contexte de leurs limitations en fonction du marché du travail.** Conséquemment, **une invitation à l'autodéclaration et une saisie informatisée du code de limitation s'intègrent plus facilement à leur pratique.** Soulignons que lorsque la personne déclare son handicap dans le formulaire Cheminement vers l'emploi, d'entrée de jeu, la discussion autour de ses limitations s'en trouve facilitée.

Pour expliquer cette disparité entre les agents, certains d'entre eux font valoir que leur **niveau d'aisance peut être fonction du handicap de la personne et de leur niveau de connaissance des ressources existantes (ressources externes ou du milieu communautaire).** Si les agents connaissent moins le handicap ou s'ils connaissent peu les ressources, ils se sentent plus démunis; pas seulement au plan relationnel mais aussi en terme d'avenues d'une aide concrète à proposer à partir de leur coffre à outils ou autres. Les agents qui ont soulevé ce point ont donné pour exemple que, dans le cas des personnes aveugles, ils ne sauraient pas à quel organisme référer ces clients. « *Parfois, ce sont les clients eux-mêmes qui nous en apprennent sur les ressources existantes* » ajoutent-ils. D'autres soulignent que :

*« Le personnel de la Sécurité du revenu connaît peut-être mieux que nous les ressources du milieu. Il serait important que nous ayons une meilleure connaissance des services disponibles dans la région pour mieux répondre aux besoins de toutes les clientèles qui se présentent à nous. »*

Selon les propos d'un responsable régional du dossier des personnes handicapées :

*« Les failles dans les CLE tiennent du fait que les agents n'ont pratiquement pas eu de formation. Cependant, il serait impossible de les former sur tous les handicaps qu'ils vont être susceptibles de rencontrer. Par ailleurs, il y a eu collaboration entre les CLE et les ressources externes spécialisées, puisque certaines d'entre elles se sont déplacées dans les CLE afin de donner de l'information au personnel des CLE sur les services qu'ils offraient et le type de personnes à qui ça pourrait convenir. »*

Enfin, **un nombre important d'agents ne se sentent pas complètement outillés, mais n'éprouvent pas non plus le besoin de le devenir davantage,** puisqu'ils considèrent que c'est au personnel des ressources externes spécialisées d'intervenir auprès de cette clientèle.

D'autres soulignent qu'il est parfois difficile de communiquer avec certaines personnes handicapées. À cet effet, un responsable d'un organisme du milieu communautaire dit :



*« Certaines personnes handicapées qui rencontrent leur agent ont l'impression qu'elles ne sont pas comprises ou prises au sérieux. Elles ne comprennent pas le système et ce qu'on attend d'elles. Elles ne sont pas au courant du développement de leur dossier. Elles ne se sentent pas impliquées dans leur processus d'intégration, ce qui nuit au succès des mesures et des programmes offerts. »*

Selon plusieurs agents, **la plus grande difficulté se poserait dans le cadre d'entrevues avec des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.** Plusieurs ne savent pas comment les aborder ou comment intervenir avec ces individus. Certains amènent l'exemple des personnes présentant des symptômes bipolaires qui en entrevue peuvent paraître très structurées et motivées mais qui, une fois en participation sur une mesure, peuvent se retrouver dans une phase dépressive et contraintes d'abandonner. Devant ce type de problèmes reliés à la santé mentale, un chef d'équipe souligne que les agents sont invités à demander à la personne de produire un certificat médical qui atteste de sa capacité à participer à une mesure avant de penser à une référence. Dans le cas où le problème de santé mentale est clairement affiché, cette position peut être plus facilement adoptée, mais il reste toujours bon nombre de situations où l'agent se base uniquement sur ses impressions pour déceler un problème de cette nature. D'autre part, un autre chef d'équipe ajoute à ce sujet que son CLE souhaiterait développer une entente avec le CLSC pour être en mesure d'offrir rapidement du soutien à un client ou un agent qui le souhaiterait. Par exemple, pour les agents qui ne se sentent pas outillés pour intervenir auprès d'une personne dépressive, il pourrait lui être utile de se référer à un travailleur social du CLSC.

Quoi qu'il en soit, **des agents de plusieurs régions ont souligné leur manque de formation et d'information à propos de la santé mentale** et ce, même si elles avaient participé récemment à la formation sur la clientèle des personnes handicapées.

*« Cette formation ou introduction à l'intervention auprès des personnes handicapées nous a permis d'apprendre à reconnaître les signes de certaines limitations, principalement en santé mentale, mais c'était une introduction. La formation que nous avons reçue était intéressante mais insuffisante en soi. »*

**Plusieurs disent qu'il est plus facile pour eux de s'entretenir avec une personne ayant une déficience au plan physique qu'avec celles limitées intellectuellement ou émotionnellement.**

Pour clore le sujet des particularités relatives aux entrevues avec des personnes pouvant présenter des problèmes de santé mentale, mentionnons que depuis 2002, une formation portant sur l'intervention auprès de ce type de clientèle est offerte aux conseillers et aux agents d'aide à l'emploi.

Une autre difficulté soulevée par les agents concerne **les personnes handicapées qui sont motivées à intégrer le marché du travail, bien que l'agent les considère pour sa part inaptes à l'emploi.**

*« Le problème soulevé par nos interventions auprès des personnes handicapées provient généralement du fait que ces personnes ne sont pas aptes au travail mais elles sont motivées à travailler. Nous recevons ces personnes et tentons de les aider. Nos outils, les mesures actives, et le CIT en particulier, sont utiles mais ces personnes n'ont pas toujours les capacités requises. Nous ne disposons pas de politique claire à ce sujet. Notre mandat vise la mise en action vers l'emploi et le développement de l'employabilité, mais quand nous estimons que la situation de la personne ne nous permet pas d'atteindre cette intention et que son besoin est clairement d'ordre occupationnel, nous ne disposons d'aucune alternative réelle. Il est généralement possible, pour les personnes handicapées qui le désirent, de participer à diverses mesures mais, pour certaines, elles n'ont pas le potentiel nécessaire. Pour ces personnes, nous n'avons rien à offrir d'adéquat. »*

Par ailleurs, **des agents en région ont indiqué qu'il importe également que la détermination du statut de la personne handicapée dite « apte » au travail tienne compte des contraintes et des réalités du marché du travail environnant.** Ainsi, l'établissement de standards permettant d'établir le niveau d'employabilité d'une personne handicapée devrait prendre en considération les types d'emplois disponibles dans la région et les exigences minimales relatives à ces postes. De fait, dans certaines régions, on retrouve très peu d'entreprises manufacturières ou offrant des postes avec des tâches plus répétitives qui peuvent être plus facilement envisageables pour des personnes ayant une déficience intellectuelle ou certains problèmes de santé mentale, par exemple.

**RÉSUMÉ À PROPOS DES SAVOIR, SAVOIR FAIRE ET SAVOIR ÊTRE EN ENTREVUE  
AVEC DES PERSONNES HANDICAPÉES**

- **Les agents ont plus ou moins d'expérience en entrevue avec cette clientèle.**
- **Les agents n'entrevoient pas de la même façon le fait d'aborder la question du handicap en entrevue. Il s'en suit des variations dans les façons de faire la codification des codes de limitation, d'aborder ou d'encourager ou non l'autodéclaration du handicap dans le formulaire « Cheminement vers l'emploi ».**
- **Certains agents abordent la question du handicap en entrevue dans le contexte d'une discussion sur leurs limitations possibles en rapport avec le marché du travail.**
- **L'aisance des agents semble varier en fonction du handicap de la personne et en fonction des connaissances des agents à propos des ressources existantes.**
- **Plusieurs agents ne se sentent pas suffisamment outillés pour intervenir auprès des personnes handicapées.**
- **Les entrevues avec les personnes ayant des problèmes de santé mentale semblent poser un plus grand défi pour les agents d'aide à l'emploi.**
- **Enfin, une difficulté peut se poser en entrevue avec des personnes handicapées déterminées à entreprendre des démarches vers l'emploi, bien que l'agent les considère inaptes à l'emploi.**

#### 4.4 ADAPTATIONS PARTICULIÈRES DE L'ENTREVUE À L'INTENTION DE PERSONNES HANDICAPÉES

La présence d'un handicap peut affecter la durée des entrevues. En effet, dans le cadre d'entrevues initiales ou d'appoint avec des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un problème de santé mentale, des agents ont spécifié que ces rencontres prennent en général plus de temps qu'habituellement.

Les agents disent qu'ils adaptent leur vocabulaire pour être compris des personnes ayant une déficience intellectuelle. Des agents ont aussi fait état d'une approche adaptée avec des personnes ayant un problème de santé mentale :

*« Avec des clients qui ont une problématique de schizophrénie et pour qui rencontrer des gens génère un certain stress, on va éviter de les faire venir deux fois au CLE. On va alors faire l'entrevue initiale et d'appoint au cours de la même rencontre pour éviter que le client ait à se déplacer deux fois. »*

À propos des particularités rencontrées en entrevue selon la nature de la déficience de la personne, certains soulèvent que **la présence d'un interprète peut s'avérer nécessaire lors d'une rencontre avec une personne atteinte de surdité** : *« lorsqu'on peut disposer des services d'un interprète, l'entrevue est dès lors facilitée, mais la difficulté peut se poser quand même lorsqu'il faut communiquer avec la personne par téléphone. »* Dans le cas d'autres types de déficience, comme **la déficience intellectuelle, des agents ont aussi indiqué qu'il peut être souhaitable que ces personnes se présentent accompagnées à l'entrevue**. Il est alors plus facile de discuter des limitations de même que de s'assurer que la personne a bien compris l'information transmise.

Des agents d'E.-Q. ajoutent une dimension concernant l'importance à accorder à l'évaluation des besoins avec cette clientèle.

*« Concernant les personnes handicapées, aucune procédure particulière n'est prévue si ce n'est qu'elles ne sont pas soumises à l'obligation de participation. Celles qui viennent le font sur une base volontaire et elles obtiennent des services comparables aux autres clients. Si nos interventions ne sont peu ou pas réalistes, elles peuvent avoir un impact dommageable sur la motivation de la personne et sur l'estime qu'elle a d'elle-même. Il faut donc s'assurer de porter un regard réaliste sur l'employabilité de la personne handicapée et ce, dans le respect des politiques en vigueur. »*

Pour une meilleure évaluation des besoins des personnes handicapées, un chef d'équipe souligne qu'E.-Q. devrait développer sa propre fiche médicale adaptée pour identifier les données nécessaires à la détermination de l'employabilité des personnes, leur environnement de travail souhaitable et pour mieux connaître leurs limitations.

En revanche, toujours à propos de l'évaluation des besoins des personnes handicapées, plusieurs agents mentionnent préférer confier cette intervention aux ressources externes

spécialisées auprès de cette clientèle compte tenu de la complexité que peut comporter cette analyse. Un responsable régional du dossier des personnes handicapées abonde aussi dans le même sens : « *Les organismes connaissent davantage les problématiques. Ils savent de quelle façon il faut intervenir auprès de ces personnes. C'est à eux de juger d'abord de la mesure qui pourrait leur convenir.* » Un directeur de CLE apporte pour sa part, le point de vue suivant :

*« En regard des personnes handicapées, plutôt que de tenter de se transformer en expert, il semble préférable que le personnel manifeste de l'ouverture face à ces clients, qu'il les accueille, qu'il leur offre la possibilité de les aider, sans toutefois se substituer aux organismes spécialisés dans le domaine. »*

Par contre, un autre directeur d'E.-Q. fait valoir qu'il reste cependant à s'assurer que le personnel des CLE comprenne bien les particularités de la relation d'aide avec les personnes handicapées, ainsi que le type d'attention qui doit leur être accordée. Il reconnaît à cet égard que le personnel des CLE n'est pas toujours à l'aise avec cette clientèle. D'après lui, en tant qu'organisation oeuvrant auprès de cette clientèle, E.-Q. aurait avantage à améliorer sa connaissance et sa compréhension des personnes handicapées par la formation de son personnel.

**RÉSUMÉ À PROPOS DES ADAPTATIONS PARTICULIÈRES DES ENTREVUES  
À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

- ***La présence d'un handicap peut affecter la durée ou le nombre d'entrevues.***
- ***Des agents disent adapter leur vocabulaire afin de s'assurer d'être bien compris des personnes qui pourraient avoir des difficultés de compréhension.***
- ***La présence d'intervenants ou de personnes accompagnatrices peut être requise ou souhaitable en entrevue.***
- ***Selon plusieurs, une attention particulière doit être accordée à l'évaluation des besoins de ces personnes.***
- ***D'après un responsable du dossier personnes handicapées à E.-Q., l'organisation aurait avantage à améliorer sa connaissance des personnes handicapées par la formation de son personnel.***

## CHAPITRE 5 PERCEPTIONS DE L'ADÉQUATION DES MESURES D'EMPLOI-QUÉBEC OFFERTES AUX INDIVIDUS EN RAPPORT AVEC LES BESOINS D'AIDE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Dans le présent chapitre, les mesures actives à l'étude seront tour à tour passées en revue, afin de rendre compte du point de vue des interlocuteurs rencontrés quant à leur pertinence, les points forts et les lacunes dans leur mise en œuvre, de même que leur adéquation en rapport avec les besoins de développement de l'employabilité des personnes handicapées. Par la suite, les perceptions à propos des obstacles à la participation aux mesures actives pour cette clientèle seront présentées. Enfin, seront discutés le cheminement des personnes handicapées à travers la gamme des mesures aux individus d'Emploi-Québec et les points de vue sur la complémentarité des mesures avec les autres programmes à l'intention des personnes handicapées offerts par les autres ministères et organismes québécois.

### 5.1 LA MESURE DE FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La mesure de formation de la main-d'œuvre a pour objectif de favoriser le développement des compétences recherchées sur le marché du travail, par toutes combinaisons d'approches de formation susceptibles de contribuer positivement à l'insertion et au maintien en emploi. Plus spécifiquement, le manque de formation, comme principale barrière à l'intégration en emploi, détermine l'accessibilité des personnes sans emploi à cette mesure. Par ailleurs, en regard de la participation à la MFOR pour les personnes handicapées, mentionnons qu'E.-Q. s'est entendue avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport concernant le partage des coûts qui peuvent être associés à leur participation (adaptation des lieux ou du poste de travail)<sup>6</sup>.

Comme mentionné au nombre des obstacles des personnes handicapées en rapport avec le marché du travail, des faiblesses au plan de la scolarité semblent assez courantes chez les personnes handicapées. On pourrait donc s'attendre à ce que la MFOR soit une mesure utilisée, ou tout au moins en demande au sein de ce groupe, d'autant plus que la MFOR est l'une des mesures actives les plus utilisées au sein de la clientèle générale d'E.-Q. Pourtant, selon ce qui se dégage de la majorité des propos recueillis, **il apparaît que les activités de formation semblent plus ou moins accessibles ou adaptées aux besoins de la population à l'étude**. Différentes explications ont été émises à ce propos par les personnes rencontrées. Ainsi, plusieurs interlocuteurs ont apporté des nuances selon la nature des limitations des individus et le type de formation envisagée.

Différents intervenants d'E.-Q. estiment que la MFOR ne s'avère pas une mesure adaptée aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un problème de santé mentale. D'autres soulignent un **manque de formation adaptée** aux besoins de personnes sourdes et muettes. Toutefois, dans une autre région, on mentionne une initiative intéressante de formation sur mesure en informatique à l'intention de personnes malentendantes. Pour les personnes

---

<sup>6</sup> Inspiré du guide des mesures et des services d'emploi. Direction des mesures d'emplois et des services aux individus (DMESI), E.-Q., réseau Intranet d'E.-Q.

ayant une limitation physique, il faut s'assurer que les établissements scolaires sont en mesure de les accueillir, rappelle un agent d'aide à l'emploi.

Du point de vue de responsables de ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées, il semble que l'option de la formation est souvent difficile à envisager avec leurs clients. **Souvent, elles n'ont pas les prérequis scolaires.** Pour la majorité de leurs clients, **la formation dans un cadre régulier ne semble donc pas vraiment adaptée à leurs limitations.** Aussi, pour les personnes ayant un problème de santé mentale, les formations sont trop intensives et génèrent un stress au-delà de leur seuil de tolérance. Pour d'autres personnes qui ont des limitations physiques, il est parfois aussi difficile d'envisager une formation à temps plein, notamment celles qui ont de la difficulté à conserver trop longtemps une même posture.

Assez fréquemment, quand vient le moment d'envisager la participation d'une personne handicapée à la mesure de formation, il semble y avoir **concertation entre le CLE et les intervenants des ressources spécialisées.** Ainsi, dans le cas des personnes handicapées, les besoins de formation d'une personne handicapée sont souvent analysés par le conseiller en emploi ou l'intervenant de la ressource en collaboration avec les agents d'aide à l'emploi et le coordonnateur de la mesure MFOR du CLE.

Des représentants de ressources externes ont souligné des **limites dans l'accès à la formation offerte par E.-Q.** Ainsi, lorsqu'une démarche d'orientation est réalisée par un intervenant des ressources externes en vue de cibler un métier qui ne confrontera pas trop la personne à ses limitations fonctionnelles, il arrive que cette formation ne soit pas ciblée par E.-Q.

D'autre part, bien que des dispositions dans l'application de la mesure prévoient de défrayer des coûts pour l'accommodation de la participation, comme l'indique un coordonnateur de la mesure MFOR, *« l'offre de la MFOR aux personnes handicapées peut entraîner une augmentation des coûts de la participation pour l'adaptation du milieu ou du poste de travail. Néanmoins, ceci ne constitue pas ou ne devrait pas constituer un obstacle dans l'offre de cette mesure. »*

Certains proposent l'**élaboration de formations sur mesure à l'intention exclusive de personnes handicapées ayant des limitations similaires.** Du côté de certains représentants des ressources externes consultés, on ne retient pas cette proposition. Ils font notamment valoir qu'élaborer des formations pour un groupe composé exclusivement de personnes ayant une déficience intellectuelle, par exemple, peut contribuer à faire des ghettos, allant ainsi à l'encontre d'une approche d'intégration sociale.

Enfin, un responsable de la mesure MFOR en région indique qu'il est conscient des efforts à fournir pour améliorer l'accès à la formation pour les personnes handicapées, mais *« à court terme, il n'en voit pas l'utilité, puisque cette clientèle est très restreinte et qu'elle tend à se déplacer vers les grands centres. »* Dans le même sens, d'après un responsable de la mesure en milieu urbain, **peu de personnes handicapées se montrent intéressées par la MFOR.**

En résumé, ci-après les points forts et les faiblesses associées à la MFOR pour les personnes handicapées, tels que perçus par les personnes consultées.

#### **POINT FORT DE LA MFOR :**

- Lorsqu'un projet de formation s'élabore avec une personne handicapée, il semble y avoir le plus souvent une **concertation** entre les agents d'aide à l'emploi du CLE et les intervenants des ressources externes spécialisées. Cette opération suppose un processus d'intervention et d'analyse « cas par cas ».

#### **POINTS FAIBLES DE LA MFOR :**

- Les activités de formation offertes dans le cadre de MFOR semblent plus ou moins accessibles ou adaptées aux besoins des personnes handicapées. Certains observent un **manque de formations adaptées**. D'autres font valoir que souvent, les personnes handicapées n'ont **pas les prérequis scolaires** qui permettent de participer aux formations offertes par E.-Q.
- Il y aurait assez souvent une incompatibilité entre les **résultats d'une démarche d'orientation** qui tient compte des limitations fonctionnelles des personnes **et les formations ciblées** par E.-Q., posant ainsi un frein supplémentaire à la participation à cette mesure active.

#### ***Résumé concernant la mesure MFOR au regard des personnes handicapées***

- *L'adaptation de l'offre de cette mesure semble varier d'une région à l'autre.*
- *On souligne le besoin de formation moins intensive et à temps partiel, pour des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale notamment.*
- *Pour ce qui est de former des groupes composés exclusivement de personnes handicapées en formation, les points de vue divergent selon les interlocuteurs. Certains sont favorables pour permettre la diffusion d'un contenu adapté aux rythmes des participants, alors que d'autres estiment que cette stratégie peut aller à l'encontre de valeurs d'intégration sociale et de normalisation de leur situation.*
- *Des intervenants d'E.-Q. posent un bémol aux efforts à consentir pour adapter la mesure MFOR aux personnes handicapées en rappelant que cette clientèle semble peu attirée par la participation à cette mesure.*

## **5.2 LA MESURE INSERTION SOCIALE**

La mesure Insertion sociale vise la préparation à l'emploi. Principalement à l'intention des prestataires de l'assistance-emploi, elle s'adresse à des personnes pour qui l'accès au marché du travail ne peut être envisagé qu'à plus long terme. C'est donc une mesure dite de préemployabilité. De façon théorique, elle vise le développement d'attitudes, de comportements

et d'habiletés préalables à l'intégration à l'emploi par la participation à des activités communautaires, dans lesquelles sont prévus de l'encadrement, un soutien et un suivi régulier<sup>7</sup>.

De façon quasi unanime, les acteurs consultés, autant à E.-Q. que dans les ressources externes, s'accordent pour dire que la mesure **INSO constitue une bonne option de participation pour les personnes handicapées**, notamment celles présentant une déficience intellectuelle et celles aux prises avec un problème de santé mentale. « *Cette mesure est une certaine façon pour E.-Q. d'exercer sa mission sociale. Même si sa mission est centrée sur l'emploi, INSO fournit une occasion de participation à des clients qui ne seront peut-être jamais prêts à intégrer le marché du travail.* », nous dit un directeur local de CLE d'E.-Q. Certains vont jusqu'à affirmer qu'hormis le CIT, c'est la meilleure mesure du coffre à outils pour les personnes handicapées. En ce sens, elle semble bien adaptée, utile et nécessaire pour cette clientèle.

Par ailleurs, dans le contexte particulier des personnes handicapées, il semble aussi que certains agents soient plus **flexibles quant à la durée de leur participation** à cette mesure, ce qui ne fait pas consensus comme on peut le voir dans cet extrait : « *S'il est important de conserver cette mesure, il faut toutefois limiter le nombre de **prolongations** et inviter la personne à passer à un autre niveau.* » Aussi, on note qu'il semble assez courant de voir des intervenants des ressources externes spécialisées proposer aux agents d'aide à l'emploi la participation de certains de leurs clients à cette mesure et par la suite, assurer le suivi en cours de participation INSO.

Cela étant dit, à la lumière des points de vues recueillis, un certain nombre de personnes perçoivent **INSO comme une mesure occupationnelle** et, à ce titre, en dehors de la mission d'E.-Q. Ceux qui soulèvent cet aspect indiquent qu'on retrouve dans cette mesure une clientèle pour qui l'intégration en emploi n'est pas très réaliste.

Certains milieux font un **usage limité de la mesure INSO**, ce qui réduit d'autant les possibilités de participations des personnes handicapées. On justifie ce choix en alléguant le faible lien de cette mesure avec la mission d'E.-Q. ou encore par le **manque de balises claires pour son utilisation**. « *L'accessibilité et la disponibilité de l'INSO ont été freinées par une certaine ambiguïté relative à sa définition. Nous voulions briser les rapprochements faits avec l'EXTRA qui était une mesure un peu trop « fourre-tout ». On espère une position officielle du central avant que le régional propose sa propre interprétation de cette mesure.* » Soulignons, cependant, que dans une autre région, on nous a indiqué que l'accessibilité restreinte à cette mesure est surtout attribuable au fait que peu d'organismes promoteurs se montrent intéressés par cette option, en raison de l'importance de l'encadrement que nécessite la clientèle visée par cette mesure.

---

<sup>7</sup> Inspiré du guide des mesures et des services d'emploi. Direction des mesures d'emplois et des services aux individus (DMESI), E.-Q., réseau Intranet d'E.-Q.



Pour compléter cet état de situation, voici les principales lignes de force, mais aussi les faiblesses les plus importantes notées à propos de l'INSO en rapport avec la clientèle des personnes handicapées.

#### POINTS FORTS DE L'INSO :

- C'est une mesure qui offre une **opportunité de mise en mouvement pour les personnes qui ont de la difficulté à intégrer le marché du travail ou pour celles jugées « peu employables »**. Une agente d'aide à l'emploi l'exprime en ces termes : « *Pour les personnes handicapées, cette mesure offre une réponse intéressante, souple et plus permissive, nous permettant ainsi de prendre en considération les contraintes et les limitations des personnes.* » Toujours selon cette perspective, un directeur régional indiquait qu'INSO cadre bien avec les autres mesures d'E.-Q. en constituant le premier maillon d'une série d'options possibles pour le développement de l'employabilité des clients.
- Cette mesure aide les participants handicapés à **sortir de leur isolement**.
- Elle permet aux participants handicapés d'**aller à leur rythme et elle leur fournit un contexte d'intégration graduelle** vers le marché du travail. « *Les demandes en INSO offrent une solution intéressante à ces personnes qui ne peuvent pas s'intégrer au rythme de trente heures par semaine dans un emploi.* »
- INSO donne l'**occasion de valider les capacités d'une personne** par rapport au marché du travail. Comme l'indique un directeur de CLE, « *c'est un bon laboratoire pour savoir combien d'heures par semaine la personne peut travailler et pour vérifier sa tolérance au stress.* » Du point de vue d'un responsable d'un organisme intervenant auprès des personnes handicapées, « *elle permet de mettre les clients face à leur potentiel réel.* »
- Parfois, la participation à INSO permet de **constater l'improbabilité pour la personne d'intégrer le marché régulier du travail**. Cette expérience peut parfois les amener à **s'impliquer bénévolement dans leur communauté**, ce qui devient aussi un plus pour la société.

#### POINTS FAIBLES DE L'INSO :

- Les **critères de sélection des participants posés par les organismes sont parfois davantage reliés à leurs propres besoins** plutôt qu'à ceux des participants qui pourraient leur être référés. Ainsi, certains auraient recours à la mesure dans la seule perspective de combler des postes. Dans un certain nombre de cas, il semble que les aptitudes et les compétences exigées sont abusives lorsque mises en relation avec le profil d'une clientèle éloignée du marché du travail et nécessitant beaucoup d'encadrement.
- Même si cette mesure vise à analyser les possibilités pour un individu à intégrer le marché du travail à moyen ou long terme, il semble que **certains organismes d'accueil ne sont pas toujours en mesure d'assurer pleinement le suivi et l'encadrement attendus**.

Cependant, lorsque la personne handicapée est aussi en lien avec une ressource externe spécialisée, on semble assez satisfait du suivi en participation à cette mesure réalisé par leurs intervenants.

- Pour une bonne proportion des participants, on réalise au terme de leur participation qu'ils ne sont pas en mesure d'aller au-delà de ce type d'expérience professionnelle, ni d'aller plus loin en termes de développement de l'employabilité. « *Ils éprouvent alors de la difficulté à quitter cette mesure ou l'organisme parrain qui leur a permis de sortir de leur isolement et de se constituer un groupe d'amis.* » Il s'en suit, dans certains cas, des **prolongations de participations que certains qualifient d'occupationnelles**. Dans d'autres cas, la fin de la participation à la mesure, signifie pour les personnes, un retour à la maison et à leur situation antérieure, avec en plus le **deuil à faire** d'un réseau social qu'elles s'étaient constitué au sein de l'organisme et d'une activité qu'elles appréciaient dans bien des cas.
- Certains déplorent le **manque de financement** accordé pour la mise en application de cette mesure.
- De l'avis de certains, une **évaluation écrite des capacités du client fait défaut** dans le cadre de la participation à INSO. Un rapport à ce sujet pourrait être remis au CLE et à l'organisme externe spécialisé auprès de cette clientèle de façon à mieux pouvoir faire le point sur le développement possible de l'employabilité des clients.

#### ***Résumé des points de vue sur la mesure INSO au regard des personnes handicapées***

- ***La majorité des personnes consultées s'accordent pour dire que cette mesure est déjà très bien adaptée, dans son format général, à la clientèle des personnes handicapées éloignées du marché du travail.***
- ***On apprécie particulièrement l'encadrement soutenu qu'elle permet, notamment pour les personnes déficientes intellectuelles ou celles présentant un problème de santé mentale.***
- ***Elle permet de documenter les capacités et les comportements des individus en situation d'emploi.***
- ***Toutefois, plusieurs déplorent le peu de places disponibles pour ce type de participation.***
- ***D'autres critiquent les critères de sélection trop exigeants imposés par certains organismes promoteurs de l'INSO.***

### 5.3 LA MESURE SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI

De façon générale, la mesure Services d'aide à l'emploi vise les objectifs suivants :

- aider les personnes à préciser leurs besoins en matière d'emploi ou de formation au moyen d'interventions de courtes durées (moins de 180 heures);
- aider les personnes en démarche d'emploi par l'offre de services périphériques au placement ou d'aide-conseil à la recherche d'emploi.

Dans le cadre de cette mesure, E.-Q. rend accessibles divers services complémentaires à ceux offerts par les CLE par le biais d'ententes de services convenues avec des ressources externes communautaires en employabilité qui ont une expertise pour fournir ces services à la clientèle. « *Emploi-Québec a recours aux ressources externes pour prolonger sa propre action, pour diversifier ses activités, pour obtenir un service différent ou spécialisé qui permet de faire progresser les personnes dans leur cheminement individualisé* »<sup>8</sup>. Les services s'adressent à des clientèles particulières, dont les personnes handicapées, fortement défavorisées sur le plan de l'emploi. L'obtention d'un emploi ou le choix d'une carrière est souvent la finalité poursuivie par cette mesure. Il s'agit principalement d'une approche individuelle.

La participation à la mesure SAE ne donne pas accès à une allocation d'aide à la participation. Cependant, au plan des frais d'appoint de participation (frais de garde, de transport, frais supplémentaires réels encourus, en plus de 6 \$ par jour de façon statutaire), on note des particularités pour les participants handicapés. Ainsi, un processus d'intervention auprès d'une personne handicapée peut prévoir de nombreuses rencontres individuelles variant de une heure à deux heures à chaque fois et cette activité se répétera à plusieurs reprises. Dans ce cas, les frais d'appoint sont accordés selon les règles en vigueur (selon le statut à l'assistance-emploi, à l'assurance-emploi ou sans soutien public du revenu)<sup>9</sup>.

Mentionnons que la plupart des personnes handicapées qui reçoivent le soutien d'une ressource externe ayant des services spécialisés à leur intention, réalisent cette participation dans le cadre de la mesure SAE principalement, et PPE plus marginalement.

Par ailleurs, les services des ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées, les particularités des ententes de services conclues entre ces ressources et E.-Q., l'admission et le suivi des personnes handicapées dans leurs services, la collaboration entre ces instances seront discutés en détail au chapitre 6. Ce sera aussi le cas pour la mesure PPE traitée en 5.5. Pour la présente section, nous reprendrons les principaux aspects positifs et plus faibles associés à la participation à cette mesure pour les personnes handicapées du point de vue des intervenants d'E.-Q. et des ressources externes spécialisées consultés.

---

<sup>8</sup> Énoncé d'orientations : Le recours aux ressources externes par la prestation de services à la main-d'œuvre par les centres locaux d'emplois (CLE).

<sup>9</sup> Inspiré du guide des mesures et des services d'emploi. Direction des mesures d'emplois et des services aux individus (DMESI), E.-Q., réseau Intranet d'E.-Q.

## POINTS FORTS DE SAE :

- Deux directeurs locaux d'E.-Q., soulignent l'utilité de la mesure SAE de cette façon :

*« L'offre de cette **mesure est appropriée et utile** pour les personnes handicapées. Les autres mesures sont généralement peu utilisées. Les intervenants des ressources externes ont **plus de temps à consacrer aux participants** qui vivent des problématiques particulières. Les personnes ont accès à des services spécialisés. Comme par exemple, l'intervenante connaît le langage des signes. Le suivi qui est offert dans le cadre de cette mesure est adéquat. »*

- Un autre directeur local d'E.-Q. fait pour sa part valoir le fait que la mesure SAE, et certains PPE, sont très bien adaptés aux personnes handicapées en raison des **ressources qui sont spécialisées** et qui offrent des **services sur mesure** à leur intention.
- Selon un directeur régional des opérations, la principale force de cette mesure réside dans la **personnalisation** et l'**encadrement** qui est offert et du nombre réduit de personnes participantes simultanément. De plus, les interventions sont réalisées par des personnes d'expérience, qui disposent d'une grande **expertise**. En fait, les intervenants qui oeuvrent auprès de clientèles ciblées ne travaillent qu'avec un type de clientèle, de laquelle ils deviennent spécialistes et, parce qu'ils s'y consacrent entièrement, ils développent des outils et des moyens nécessaires pour remplir cette mission.
- D'après un directeur local SR, les agents de la SR ont une excellente appréciation des suivis réalisés par les ressources qui s'occupent des personnes handicapées.

*« Ils offrent un **bon suivi**. Ils ont réussi à réinsérer des gens qui étaient très loin du marché du travail. Plus les agents de la SR ont connu le service, plus ils se sont mis à référer des clients avec des problématiques plus lourdes et l'organisme a quand même eu du succès à les réintégrer en emploi. Ces organismes démontrent qu'il est possible d'intégrer des gens qui ont plusieurs obstacles à l'emploi. »*

Ce genre de service devrait être étendu à un plus large bassin de la clientèle de l'assistance-emploi, à son avis.

- En comparaison d'autres mesures actives, notamment PPE, la gestion de la mesure SAE entraînerait une **moins grande lourdeur administrative** en terme de rétroinformation pour E.-Q.

## POINTS FAIBLES DE SAE :

- Dans certaines régions, selon quelques intervenants d'E.-Q., il semble difficile de référer les personnes handicapées à une mesure SAE dans les organismes spécialisés en raison de l'**engorgement dans les services et des délais d'attente importants**. Cette situation serait davantage présente dans le cas des organismes spécialisés en santé mentale. *« Pour les personnes handicapées, le délai d'attente du service peut être souvent très long, selon la*

*période de l'année. Cependant, une fois que les personnes sont prises en charge, le service est très bon. »*

- Selon certains, les agents d'aide à l'emploi **réfèrent sur cette mesure souvent trop rapidement** les clientèles jugées comme possiblement problématiques au plan de l'intervention, quasi par automatisme. Cette perception prévaut dans le cas des personnes handicapées, comme pour d'autres clientèles spécifiques (ex-judiciarisés, femmes monoparentales, etc.).

#### **Résumé concernant la mesure SAE au regard des personnes handicapées**

- ***C'est la mesure à laquelle on a le plus souvent recours avec la clientèle des personnes handicapées. Elle est perçue comme appropriée, offrant des services sur mesure donnés par du personnel spécialisé.***
- ***La mesure offre un bon suivi et un encadrement adéquat.***
- ***Dans plusieurs régions, on observe un engorgement des services, entraînant ainsi des délais d'attente qui peuvent être importants.***
- ***On reproche parfois aux agents d'aide à l'emploi de référer les personnes handicapées à cette mesure quasiment par automatisme.***

#### **5.4 LA MESURE PROJETS DE PRÉPARATION À L'EMPLOI**

La mesure Projets de préparation à l'emploi (PPE) vise à permettre à des personnes défavorisées sur le plan de l'emploi, dont certaines personnes handicapées, d'acquérir ou de développer des compétences personnelles liées à l'insertion au marché du travail, au moyen de la réalisation d'activités intégrées de préparation d'insertion en emploi. Cette mesure regroupe des activités telles l'information sur le marché du travail, des services d'orientation professionnelle, des activités d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au placement, des stages en entreprises sous la supervision d'un intervenant, de la formation d'appoint ou des activités de production en milieu de travail. Une approche de groupe est souvent privilégiée. Sont aussi regroupés sous cette mesure le programme Jeunes Volontaires et les activités des entreprises d'insertion.

Dans le cadre de cette mesure, comme pour SAE, E.-Q. rend accessibles divers services complémentaires à ceux offerts par les CLE par le biais d'ententes de services convenues avec des ressources externes communautaires en employabilité qui ont une expertise pour fournir ces services à la clientèle, comme celle des personnes handicapées. La participation à la mesure PPE donne accès à une allocation d'aide à la participation<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Inspiré du guide des mesures et des services d'emploi. Direction des mesures d'emplois et des services aux individus (DMESI), E.-Q., réseau Intranet d'E.-Q.

Par ailleurs, comme mentionné dans la section portant sur SAE, les services des ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées, les particularités des ententes de services conclues entre ces ressources et E.-Q., l'admission et le suivi des personnes handicapées dans leurs services et la collaboration entre ces instances seront discutés en détail au chapitre suivant. Pour cette section, nous reprendrons les principaux aspects positifs et les lacunes associés à la participation à cette mesure pour les personnes handicapées du point de vue des intervenants d'E.-Q. et des ressources externes spécialisées consultés.

#### **POINTS FORTS DE PPE :**

- Un chef d'équipe mentionne qu'il **ne voit que des forces dans la mesure PPE** pour laquelle on fait **appel à des ressources externes spécialisées** qui disposent généralement d'une **vaste expérience de travail** avec des clientèles éloignées du marché du travail et souvent peu motivées. Il considère que cette mesure convient principalement à la clientèle de l'**assistance-emploi**.
- Un directeur régional des opérations fait ressortir les forces de cette mesure en regard d'une **clientèle plus éloignée du marché du travail :**

*« Notre bonne relation avec les partenaires nous permet d'assurer une adaptation continue des services en regard des besoins des clientèles. Ainsi, ayant identifié un nombre important de SAE, alors que nous désirions offrir des services à des clientèles de plus en plus lourdes, nous avons demandé aux ressources externes d'accroître l'offre de services dans PPE. Ce qu'ils ont fait. »*

- Du point de vue d'un responsable d'une ressource externe assurant la gestion d'un PPE, la **souplesse** de cette mesure est très appréciée, car ils ont vraiment pu adapter la mesure aux besoins des personnes handicapées.

#### **POINTS FAIBLES DE PPE :**

- La majorité des agents d'aide à l'emploi consultés et d'autres intervenants locaux et régionaux d'E.-Q. mentionnent le **manque de disponibilité des PPE** sur leur territoire. À l'appui, les extraits suivants :

*« Les projets de préparation à l'emploi sont une excellente mesure, mais dans cette localité, elle n'est accessible qu'aux femmes puisque la seule ressource externe offrant cette mesure, n'accepte que des femmes comme clientèle. »*

*« Malheureusement, tout comme pour les SAE, les PPE ne sont pas offerts durant toute l'année, ce qui entraîne certains inconvénients, surtout dans le classement des participants à savoir s'il faut les inscrire dans les SAE plutôt que dans les PPE, et vice versa. Cette décision dépend étroitement de la **disponibilité du financement** pour l'une ou l'autre de ces mesures en rapport avec la période de l'année. »*

« Dans le cas des PPE, aucune activité n'a été prévue cette année », mentionne un responsable régional des mesures actives.

- Du point de vue de certains intervenants d'E.-Q., la mesure PPE serait parfois méconnue des agents. Dans le même sens, un responsable de ressource externe indique :

« Nous comprenons mal les **distinctions entre les mesures SAE et PPE**. On nous dit que la principale distinction tient du fait que la SAE serait une mesure pour les activités individuelles et PPE, pour les activités de groupe. Notre impression quant à cette différence réside plutôt dans le fait que la mesure SAE coûte moins chère que la mesure PPE. »

- Enfin, selon un responsable régional des ententes avec des ressources externes :

« Peu de PPE sont dispensés sur notre territoire, à l'exception des entreprises d'insertion. Une des raisons qui explique cela tient du fait qu'il est **difficile de constituer des groupes** en milieu semi-rural ou rural en raison des distances et des difficultés de transport. Il faut noter que les participants PPE vivent de plus grandes difficultés d'intégration. Ces facteurs expliquent qu'il est d'autant plus difficile de déplacer les participants potentiels entre les territoires des différents CLE. (...)

Cette mesure est moins appropriée pour les personnes handicapées, puisqu'elle privilégie une approche de groupe. »

La perspective semble différente dans une autre région, davantage urbaine, et du point de vue d'un responsable régional des ressources externes, tel qu'en fait foi cet extrait : « Pour les PPE, on prévoit réexaminer l'offre de services. On veut s'assurer que toute la clientèle a, dans un rayon géographique raisonnable, accès à plusieurs mesures. La même préoccupation est valable dans le cas de la clientèle des personnes handicapées. »

#### **Résumé concernant la mesure PPE au regard des personnes handicapées**

- **En général, cette mesure est peu disponible selon les intervenants rencontrés et ce, peu importe la clientèle.**
- **Il ne semble pas y avoir de vrai consensus quant à sa pertinence à l'égard de la clientèle des personnes handicapées. Ceux qui ne sont pas favorables s'appuient sur le fait qu'une démarche en groupe ne leur apparaît pas appropriée pour cette clientèle. Ceux qui sont favorables axent sur le fait que PPE permet d'offrir un service sur mesure pour des personnes éloignées du marché du travail, comme certaines personnes handicapées, dans une perspective de plus long terme, plus intensivement et avec plus de souplesse.**

## 5.5 LA MESURE SUBVENTIONS SALARIALES

La mesure Subventions salariales (SSAL) vise l'intégration dans des emplois durables ou l'acquisition d'expériences professionnelles de personnes à risque de chômage prolongé. Elle s'adresse à des individus qui ont des difficultés à intégrer le marché du travail et pour lesquels une aide financière est requise comme incitatif à l'embauche pour les employeurs. Les emplois recevables sont d'au moins 30 heures par semaines et peuvent provenir d'offres d'employeurs admissibles ou encore être trouvés à la suite de démarches de recherche d'emploi de candidats admissibles.

La mesure SSAL se divise en deux volets :

- 1) Insertion en emploi : ce volet vise l'intégration dans des emplois durables de clientèles à risque de chômage prolongé qui ne pourraient avoir accès au marché du travail sans l'aide de cette mesure. Il vise aussi à offrir une première expérience de travail dans leur domaine d'études à de jeunes diplômés.
- 2) Expérience de travail : ce volet vise l'acquisition d'expériences professionnelles transférables. Il permet de maintenir ou de développer les compétences des personnes ayant l'autonomie suffisante pour se servir de cette expérience par leurs propres moyens, comme tremplin vers un emploi durable.

Dans les conditions particulières d'admissibilité à cette mesure, des précisions en regard de la situation des personnes handicapées sont apportées. Ainsi, il est précisé que sont admissibles les personnes handicapées confrontées à des obstacles à l'emploi tels : un manque d'expérience, une formation déficiente, une longue absence du travail, en plus de limitations dues à leur handicap, tel un poste de travail non accessible. Une fois cette limitation corrigée, la personne peut travailler sans encadrement, de façon compétitive et intégrer un emploi durable, une fois la subvention terminée.

Par ailleurs, comme dans le cas de toutes les mesures actives, une aide financière, d'au plus 10 000 \$ par participant, peut être versée pour l'adaptation d'un poste ou d'un lieu de travail et pour des besoins d'accompagnement, lorsque ces dépenses sont nécessaires à l'embauche des personnes. Enfin, l'horaire de travail peut être moindre dans le cas d'une personne handicapée qui ne peut effectuer le nombre d'heures régulières<sup>11</sup>.

### POINTS FORTS DE SSAL :

- Interrogés à propos de cette mesure, plusieurs intervenants d'E.-Q. et des ressources externes ont indiqué que la SSAL s'avère une **bonne option** dans le coffre à outils d'E.-Q. pour une personne handicapée **dans la mesure où « le handicap de la personne n'est pas une source de difficultés majeures dans l'exercice d'un emploi »**. Certains soulignent cependant que la SSAL apparaît moins adaptée aux besoins de cette clientèle



dans la mesure où elle ne peut pas être renouvelée, comme c'est le cas avec le CIT. Ainsi, plusieurs interlocuteurs mettent spontanément en parallèle le programme CIT et la SSAL en distinguant leurs similitudes et leurs différences, comme le souligne ici ce directeur local E.-Q. :

*« La mesure SSAL peut être adaptée aux personnes handicapées dépendamment de la gravité de leur handicap. Cependant, il faut aussi déterminer dans quelle mesure le programme CIT ne serait pas mieux adapté à leurs besoins. Si la limitation est appelée à être présente dans l'emploi, on va recourir au CIT. Si on évalue que le handicap n'interférera plus sur la productivité de la personne après un certain temps d'adaptation, on aura recours à la SSAL. »*

- Du point de vue de responsables de ressources externes, au-delà d'y avoir recours plus ou moins souvent avec la clientèle des personnes handicapées, on s'entend pour dire que *« c'est une mesure qui est délivrée rapidement et qui n'exige pas autant de tâches administratives que le CIT »*. *« C'est une mesure **beaucoup plus facile à administrer** que le CIT »*.

#### **POINTS FAIBLES DE SSAL :**

- Lorsque vient le temps de considérer l'adéquation de la SSAL en rapport avec la clientèle des personnes handicapées, plusieurs agents d'aide à l'emploi mettent spontanément en perspective la façon dont les employeurs entendent l'idée d'embaucher une personne handicapée. Ainsi, ces derniers font valoir que **plusieurs employeurs** qui ont le choix d'embaucher une personne sur une SSAL, ne seront généralement **pas enclins à choisir une personne handicapée**.

*« Ce ne sont pas tous les employeurs qui sont prêts à embaucher une personne handicapée. Pour certains employeurs, rentabilité et efficacité de l'entreprise se marient mal avec l'embauche de personnes handicapées, d'autant plus que ces derniers ont l'embarras du choix lorsqu'il s'agit d'engager des personnes dans le cadre de cette mesure. »*

- Des agents d'aide à l'emploi ont indiqué que **l'obligation du 30 heures minimum** dans le cadre de la participation à une SSAL constitue une exigence trop importante pour des individus plus loin du marché du travail. Ce point de vue laisse entrevoir que certains intervenants ne sont pas au courant des dispositions particulières de la mesure à l'égard de la clientèle des personnes handicapées.

---

<sup>11</sup> Inspiré du guide des mesures et des services d'emploi. Direction des mesures d'emplois et des services aux individus (DMESI), E.-Q., réseau Intranet d'E.-Q.

- Bien que des sommes allant jusqu'à 10 000 \$ peuvent être admissibles pour l'adaptation du lieu ou du poste de travail dans le cadre de la participation à la SSAL, certains directeurs de CLE ont émis des réserves quant au recours à ces fonds. « *Les mesures actives sont assez souples pour les personnes handicapées mais le problème se situe surtout au niveau financier. (...) Dans le cas des SSAL, l'adaptation du milieu et du poste de travail peut entraîner des sommes importantes.* »

Enfin, du point de vue de ressources externes, l'utilisation de la mesure SSAL pour l'intégration à l'emploi de leur clientèle semble varier d'une ressource à l'autre. Certaines ressources ne l'utilisent presque pas, alléguant que cette mesure n'est pas adaptée aux besoins de leur clientèle, alors que d'autres mentionnent que c'est une mesure importante pour les personnes qui ne sont pas admissibles au CIT. Enfin, en ce qui a trait aux adaptations possibles en regard de la mesure SSAL, des interlocuteurs ont fait valoir que la participation à cette mesure peut s'ajuster aux personnes handicapées en permettant un horaire de travail adapté de moins de 30 heures par semaine. Par ailleurs, plusieurs personnes soulignent que, dans le cas de SSAL, sa version adaptée aux personnes handicapées est le programme Contrat d'intégration au travail. En ce sens, lorsque des adaptations sont à mettre de l'avant, ce programme serait à privilégier en lieu et place de SSAL.

#### **RÉSUMÉ CONCERNANT LA MESURE SSAL AU REGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

- ***Il paraît important de soupeser d'abord la pertinence d'y avoir recours en fonction des limitations de la personne en emploi et de la pertinence de l'option participation au programme CIT.***
- ***Certains employeurs ne sont pas enclins à choisir des participants handicapés lorsqu'ils ont le choix des candidats.***
- ***Le recours à la SSAL varie d'une ressource spécialisée à l'autre. Ainsi, certaines ressources dirigent plus fréquemment que d'autres leurs participants handicapés vers cette mesure.***
- ***La SSAL apparaît plus facile à gérer que le programme CIT.***

#### **5.6 CONDITIONS FAVORABLES À LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC**

Plusieurs intervenants d'E.-Q. et des ressources externes rencontrés s'accordent pour dire qu'un **suivi soutenu** est nécessaire au développement de l'employabilité de plusieurs personnes handicapées. Ce suivi vise à minimiser les risques d'échec ou d'abandon en cours de participation. C'est particulièrement le cas des personnes ayant une déficience intellectuelle et pour celles aux prises avec un problème de santé mentale. Comme le souligne un responsable d'une ressource externe :

*« En regard des services d'aide à l'emploi offerts par les ressources spécialisées, les besoins des personnes handicapées sont considérables. Par conséquent, il y a*

*lieu de tenir compte de la lourdeur des interventions qui sont à réaliser auprès de cette clientèle. Les personnes handicapées ont des besoins particuliers qui doivent être comblés par une prise en charge relativement complète des clients. De fait, beaucoup d'ajustements doivent être faits dans les stratégies d'intervention pour adapter les services en vue d'assurer leur intégration en emploi. »*

Selon plusieurs, il faudrait intervenir en se donnant du **temps**, dans un contexte d'offre d'une aide à plus **long terme** et parfois **moins intensive**. Une responsable d'un projet PPE dans une ressource externe spécialisée s'exprime en ces termes :

*« Lorsqu'on choisit d'investir auprès de la clientèle des personnes handicapées, il faut accorder du temps d'intervention en conséquence si on veut établir des conditions gagnantes. Il paraît illogique de s'impliquer intensivement avec une personne six mois pour ensuite la laisser tomber sans suivi. Il serait préférable de s'investir et d'assurer un suivi à plus long terme, quitte à offrir une intervention moins intensive. D'ailleurs, une participation à temps plein est souvent trop exigeante pour cette clientèle. Des possibilités de dispenser une intervention plus souple, avec une intégration graduelle en terme de nombre d'heures de participation seraient davantage adaptées aux besoins de la clientèle des personnes handicapées. »*

Le besoin de **souplesse dans l'application des mesures actives** a été soulevé par plusieurs représentants des ressources externes comme étant une condition nécessaire à un réel développement de l'employabilité des personnes handicapées. On peut par exemple penser à des normes d'application plus flexibles ou une plus grande latitude dans les interventions ou les activités possibles à proposer aux clients.

Enfin, toujours dans un contexte d'aide au développement de leur employabilité, des représentants des ressources externes tiennent à préciser que les personnes handicapées qui souhaitent intégrer le marché du travail ont besoin d'**encouragements** et que l'on **mise sur leurs capacités** plutôt que sur leurs limites. Assez fréquemment, elles ont également besoin d'**être prise en charge**, ce qui implique notamment qu'on fasse leur **promotion auprès d'employeurs** potentiels.

**RÉSUMÉ DES POINTS DE VUE SUR DES CONDITIONS FAVORABLES À LA PARTICIPATION DES  
PERSONNES HANDICAPÉES AUX MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC**

- *La majorité des personnes consultées s'entendent sur le besoin d'un suivi soutenu.*
- *Selon plusieurs, il faudrait intervenir en se donnant davantage de temps, dans une perspective à plus long terme et parfois même, de façon moins intensive.*
- *Le besoin de souplesse dans l'application des mesures actives a aussi été évoqué.*
- *Les personnes handicapées ont besoin d'encouragements et que l'on mise sur leurs capacités plutôt que de tenir surtout compte de leurs limites.*
- *Certaines ont aussi besoin d'être prise en charge dans le processus de recherche d'emploi.*

#### **5.7 PERCEPTIONS DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION AUX MESURES ACTIVES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES**

Au chapitre des obstacles à la participation, certains intervenants d'E.-Q. et de ressources externes soulèvent des problèmes relatifs au **manque d'adaptation des moyens de communication** pour une partie des personnes handicapées. On pense notamment aux personnes ayant des limitations sensorielles (semi-voyante ou non voyante, problèmes auditifs ou d'élocution) pour lesquelles il serait plus difficile de prendre connaissance des mesures et services d'E.-Q.

Par ailleurs, du point de vue de responsables de ressources externes ou du milieu, l'**absence d'allocation de participation ou des allocations jugées par eux insuffisantes** peuvent aussi constituer un obstacle à la participation.

Aussi, il semble que le fait d'être à l'**assistance-emploi**, avec un **statut de contrainte sévère à l'emploi (CSE)**, pose un certain frein pour l'offre de mesures actives du point de vue de quelques intervenants d'E.-Q., de directeurs de CLE à la SR et de responsables de ressources externes ou du milieu communautaire.

Ainsi, comme le résume un chef d'équipe E.-Q., il semble que les personnes à l'assistance-emploi identifiées comme ayant une contrainte sévère à l'emploi, après avoir fait la preuve d'un handicap à long terme, sont difficiles à aborder dans la perspective d'une intégration à l'emploi. Il y aurait comme une **contradiction entre les deux statuts : avoir une contrainte sévère à l'emploi reconnue et être encouragé à développer son employabilité afin de quitter l'aide sociale.**

Pour les personnes elles-mêmes, il y a aussi une étape à franchir avant d'être capables de se percevoir comme autonomes financièrement après, pour certaines, avoir fait des démarches exigeantes afin de se voir reconnaître leurs limitations à l'emploi.

**RÉSUMÉ DES POINTS DE VUE SUR DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION DES PERSONNES  
HANDICAPÉES AUX MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC**

- ***On relève notamment le manque d'adaptation des moyens de communication avec la clientèle ayant une déficience sensorielle.***
- ***Selon certains, l'absence d'allocation pour la participation à certaines mesures ou des allocations jugées insuffisantes pourraient constituer des obstacles.***
- ***Avoir le statut de contrainte sévère à l'emploi à l'assistance-emploi pourrait poser un frein dans la demande et l'offre des mesures actives du point de vue de certains intervenants d'E.-Q.***

**5.8 LE DÉFI DU MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES : LES DIFFICULTÉS DE MAINTIEN EN EMPLOI ET LES INTERVENTIONS VISANT À FAVORISER LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES (CRISE PROFESSIONNELLE)**

À cause de leurs caractéristiques et de leurs besoins particuliers, se maintenir en emploi peut comporter un défi de taille pour certaines personnes handicapées. Ici, sans minimiser les difficultés possibles pour des personnes ayant des déficiences d'ordre moteur, physiologique, ou sensoriel qui peuvent être évolutives, on pense **particulièrement aux personnes ayant des problèmes de santé mentale ou une déficience intellectuelle**. En effet, ces personnes seraient plus susceptibles d'afficher des **problèmes d'ordre relationnel** qui peuvent interférer avec le milieu de travail et éventuellement compromettre leur maintien en emploi.

Ainsi, les motifs à l'origine des difficultés à poursuivre les stages en milieu de travail ou un emploi sont souvent liés à un haut niveau d'anxiété ou une **mauvaise gestion du stress**, une incompatibilité de caractères, un **manque de motivation**, un **manque de confiance en soi**, une **désorganisation de la personne** ou à d'autres difficultés relationnelles en rapport avec le milieu de travail. Dans le même sens, un responsable d'organisme mentionne que les difficultés de maintien en emploi les plus courantes concernent les comportements et les attitudes problématiques de la personne en emploi. Par ailleurs, les abandons d'emploi seraient aussi dus en bonne partie à la maladie selon plusieurs intervenants consultés.

Pour éviter que la personne quitte son emploi ou son milieu de stage, l'intervenant d'une ressource externe spécialisée va la rencontrer ou lui parler pour qu'elle puisse expliquer ce qu'elle vit. L'employeur peut aussi être rencontré, selon le cas, et il arrive même parfois que ce soit ce dernier qui fasse appel aux intervenants pour résoudre une situation problématique.

En quelque sorte, lorsqu'une personne est en situation de perte d'emploi potentielle, l'intervenant externe cherche à comprendre la situation, à proposer des solutions possibles qui conviendront à l'employeur et à l'employé. Dans de telles situations, **l'intervenant joue un rôle de médiateur** entre l'employeur et le client. L'employeur peut aussi être rencontré à part pour aider à trouver des solutions appropriées. Selon les responsables de ressources externes rencontrés, il est important de tenir l'employeur au courant des limites de la personne de même que d'identifier une personne ressource à laquelle peut référer le stagiaire dans l'entreprise. Il

faut donc **bien préparer et soutenir l'employeur, informer et rassurer les collègues de travail surtout lors de la période d'intégration. Les personnes présentant des problèmes de santé mentale sont susceptibles d'insécuriser davantage.**

Dans d'autres cas, plusieurs employeurs ne savent pas qu'ils ont engagé une personne handicapée. Avec ces clients, l'intervenant s'organise pour les voir ou les contacter, même par courrier électronique, pour les **soutenir en dehors de leur milieu de travail** et pour les aider à passer à travers ce qu'on pourrait appeler une certaine crise professionnelle. De toute façon, un responsable de ressources externes mentionne que les intervenants évitent d'aller dans les milieux de travail pour prendre soin de ne pas marginaliser la personne handicapée en emploi face à ses collègues de travail.

En somme, on dit **intervenir le plus rapidement possible pour éviter une perte d'emploi.** Aussi, comme le mentionne un responsable de ressources externes, au-delà des règles de l'entente avec E.-Q., l'organisme peut avoir à intervenir avec un ancien client, intégré en emploi depuis quelques années, mais qui se trouve dans une situation où il risque de perdre son emploi.

Assez souvent, en termes de résolutions de problèmes, on peut assister à une **modification des tâches ou de l'horaire de la personne, ou encore, à l'établissement de façons d'améliorer la communication ou les relations employeur/employé.** Un retrait temporaire du travail peut parfois constituer une solution au problème de la personne, mais les employeurs ne manifestent pas tous une ouverture à ce type de solution, disent certains responsables de ressources externes. Dans certains cas, la nature du travail peut avoir changé et ce dernier ne correspond plus aux capacités de la personne, il faut tenter de s'adapter du côté de l'employeur. Aussi, les limitations fonctionnelles des personnes peuvent évoluer dans le sens d'un alourdissement qui peut avoir une incidence sur la productivité de la personne en emploi et sur la satisfaction de l'employeur. Malgré les tentatives d'accommodement raisonnable, via des ajustements au Contrat d'intégration au travail de la personne ou autre, la déficience de la personne peut en venir à créer des limites que l'employeur n'est plus en mesure d'accepter. Des interventions de la ressource externe s'imposent alors, mais **dans certaines occasions, une fin d'emploi peut devenir la seule issue envisageable** pour l'employeur ou pour l'employé dans un contexte donné.

#### RÉSUMÉ DES DÉFIS CONCERNANT LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

- *Au chapitre des difficultés qui fragilisent le maintien en emploi, on mentionne une mauvaise gestion du stress, un manque de motivation ou de confiance, une attitude problématique et ce, particulièrement chez les personnes aux prises avec un problème de santé mentale ou une déficience intellectuelle. L'évolution de la maladie ou l'aggravation des limitations peut aussi poser des défis de maintien en emploi.*
- *Les intervenants de ressources externes spécialisées agissent parfois en tant que médiateur entre l'employeur et l'employé handicapé afin d'apporter une solution appropriée aux problèmes de maintien rencontrés. En général, ils interviennent le plus rapidement possible afin d'éviter une perte d'emploi.*
- *Dans certains cas, la nature du travail ou les limitations de la personne peuvent évoluer de façon telle qu'une fin d'emploi devient inévitable.*

#### 5.9 LE CHEMINEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES À TRAVERS LA GAMME DES MESURES AUX INDIVIDUS D'EMPLOI-QUÉBEC

Parmi les objectifs poursuivis au cours de cette étude du fonctionnement des mesures d'E.-Q. à l'égard des personnes handicapées, nous souhaitons recueillir les points de vue quant à la présence d'un cheminement typique de cette clientèle à travers les différentes mesures disponibles. Cette section fait état des principaux constats à ce sujet.

Des propos de l'ensemble des personnes interrogées sur ce point, il ressort assez clairement qu'on ne peut dégager aucune séquence particulière de participation d'une mesure d'E.-Q. à une autre. Comme le résumait des agents d'aide à l'emploi, « *il est difficile de tracer un cheminement particulier des personnes handicapées dans les mesures, ça dépend d'où elles partent et de la nature de leurs limitations.* » Un responsable d'une ressource spécialisée abonde dans le même sens en ajoutant cependant une distinction.

*« Il n'y a pas de cheminement typique des personnes handicapées au sein des mesures. Cependant, on peut distinguer deux grandes catégories de personnes handicapées qui auront une influence sur le choix des mesures. Il y a celles près du marché du travail et les autres. Pour ces dernières, il est important de favoriser la mise en mouvement. »*

Par ailleurs, malgré cette réticence à parler de parcours typique, comme mentionné précédemment, le **passage de la clientèle des personnes handicapées qui ont des limitations significatives dans un organisme externe spécialisé semble quasi incontournable**. En ce sens, la participation dans le cadre d'un **SAE**, ou plus rarement dans un **PPE**, constitue un dénominateur assez commun à cette clientèle. Ceci dit, le parcours typique des participants aux services des ressources spécialisées débute par l'évaluation de leurs besoins d'employabilité.

De façon plus marginale, mais tout de même notable, on observe aussi un autre pattern de participation. Il s'agit de celui des personnes qui participent **uniquement à une mesure INSO**, sans transiger avec une ressource externe spécialisée.

Par ailleurs, le cheminement des personnes handicapées se distingue de celui des autres clientèles dans le sens qu'il peut davantage **nécessiter plusieurs participations, à une même mesure ou à des mesures différentes**, comme l'ont souligné des représentants des ressources externes intervenant auprès de cette clientèle.

*« Au sujet du cheminement des personnes handicapées dans les mesures, il est rare qu'on fasse un seul essai d'intégration. Les processus sont longs et les réussites ne sont pas instantanées. Il faut faire des tentatives pour connaître leurs capacités, ce qui fait en sorte que les clients participent souvent à plusieurs mesures et pas nécessairement dans une séquence uniforme. »*

Ainsi, dans ce contexte, on comprend que le développement de l'employabilité chez cette clientèle ne peut parfois se faire qu'au prix d'un **certain nombre d'essais et d'erreurs**. À cet effet, des représentants de ressources du milieu indiquent que :

*« Le cheminement des personnes qui vivent des problèmes sévères et persistants en santé mentale est souvent long et ardu. La période de participation aux mesures est souvent trop courte pour permettre le développement optimal de leurs compétences. »*

Un responsable d'une autre ressource du milieu suggère pour sa part certaines précautions qui pourraient être prises pour **minimiser les risques d'expériences infructueuses**.

*« Les mesures lorsqu'elles sont appliquées par des institutions ou des organismes ayant comme mission première l'intérêt envers des personnes handicapées permettent de répondre plus adéquatement à leurs besoins qui ne sont pas noyés dans la masse des chômeurs et des prestataires de la Sécurité du revenu. Elles permettent de sortir de l'isolement, ensuite de s'intégrer fonctionnellement puis socialement.*

*Par contre, l'évaluation des besoins en matière d'emploi est insuffisante. Si les besoins sont évalués correctement et que les différentes organisations (milieu communautaire, milieu associatif, SSMO, E.-Q., centre spécialisé en déficience intellectuelle, OPHQ, etc.) travaillent en collaboration pour assurer le suivi dont la personne a réellement besoin, nous minimisons les risques que la personne vive de mauvaises expériences en matière d'emploi et qu'elle demeure inactive par la suite. »*

Pour faire suite à ce point de vue qui fait ressortir l'**importance de la collaboration entre les intervenants de différentes organisations**, la section suivante abordera la complémentarité



des mesures d'E.-Q. avec les programmes à l'intention des personnes handicapées des autres ministères et organismes québécois.

**RÉSUMÉ CONCERNANT LE CHEMINEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DANS LES MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC**

- *Il n'est pas vraiment possible de dégager une séquence particulière de la participation des personnes handicapées d'une mesure active à une autre.*
- *Le passage de cette clientèle dans une ressource externe spécialisée dans le cadre d'une participation SAE, et moins fréquemment PPE, semble quasi incontournable.*
- *Une partie de la clientèle participe uniquement à la mesure INSO.*
- *De l'avis des personnes consultées, les personnes handicapées peuvent nécessiter plusieurs participations, à une même mesure ou à des mesures différentes. Il semble que le développement de leur employabilité ne peut parfois se faire qu'au prix d'un certain nombre d'essais et d'erreurs.*
- *Dans le contexte de gestion des participations, il faut prendre des dispositions afin de minimiser les risques d'expériences infructueuses. À cet effet, on fait ressortir l'importance de la collaboration entre les intervenants des différentes organisations impliqués auprès de la personne.*

**5.10 LA COMPLÉMENTARITÉ DES MESURES D'EMPLOI-QUÉBEC AVEC LES PROGRAMMES À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES QUÉBÉCOIS**

Au sujet de la complémentarité des mesures d'E.-Q. avec les programmes à l'intention des personnes handicapées des autres ministères et organismes, les propos de plusieurs personnes interrogées mettent d'entrée de jeu l'accent sur un manque de clarté au plan des rôles et responsabilités des différents ministères et organismes à l'égard de cette clientèle. Certaines font valoir qu'il est **important de connaître les objectifs et les possibilités associés à chacun des programmes** si on veut favoriser le développement de cette complémentarité. La plupart sont d'avis qu'il est préférable de pouvoir accéder à une large gamme de programmes, plutôt que de trop réduire le nombre de programmes disponibles par souci de simplification. Plus spécifiquement, il semble que les intervenants qui travaillent sur le terrain ont de la difficulté à s'entendre sur qui fait quoi. Les **zones grises en matière d'employabilité** devraient donc être clarifiées, selon eux.

Selon le point de vue d'un responsable d'une ressource du milieu, les programmes ne seraient **pas complémentaires** et il ajoute :

*« Chaque ministère est un gouvernement en soi. Les normes diffèrent d'un à l'autre et surtout, les budgets sont en compétition. Donc, chacun se lance la balle et le « pas dans ma cour » est de mise. (...) Présentement, plus il y a des dédales*

*administratifs, plus les coûts sont augmentés, mais rarement entendons-nous parler de ces coûts. »*

Du point de vue de certains responsables de ressources externes spécialisées, on déplore le fait que **E.-Q. n'est pas toujours présent dans la mise en œuvre de projets à l'intention de personnes handicapées.** *« Il y a un manque d'implication d'E.-Q. dans son support aux initiatives locales ou régionales. E.-Q. n'est pas toujours présent quand les initiatives intéressantes s'amorcent. »*

Par contre, d'après d'autres responsables de ressources spécialisées, certains responsables d'organismes du milieu et quelques responsables régionaux du dossier des personnes handicapées d'E.-Q., les **programmes apparaissent plutôt compatibles et complémentaires entre eux.** Toutefois, à partir de certains commentaires émis par un responsable régional du dossier des personnes handicapées, le problème serait plutôt **un manque de communication ou d'arrimage entre les actions d'un ministère à l'autre.** L'absence de communication entre intervenants fait en sorte que chacun intervient à sa façon. Ainsi, on peut assister à un chevauchement des actions, qu'il soit attribuable à la méconnaissance des acteurs et/ou à la disponibilité des fonds octroyés.

Selon un autre responsable régional du dossier des personnes handicapées d'E.-Q., il y a des **efforts de rapprochement réalisés,** bien que tous semblent vouloir conserver leur chasse gardée et qu'on puisse déceler un certain climat d'incertitude. À son avis,

*« Il existe une diversité de problématiques, de nombreuses clientèles, beaucoup d'intervenants, tout est très lourd dans la région. Cet arrimage devrait se faire via les tables de concertation, mais les efforts restent à faire en ce sens. »*

Les propos d'un responsable d'une ressource spécialisée rejoignent ce point de vue en poussant la réflexion. Ainsi, l'impression qui se dégage des commentaires exprimés est que la communication entre les différents ministères et organismes semble restreinte et que, bien souvent, ceux-ci donnent l'impression de se renvoyer les responsabilités. Dans l'action, on serait encore bien loin d'une véritable complémentarité.

**RÉSUMÉ CONCERNANT LA COMPLÉMENTARITÉ DES MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC**

- *Il est important que les intervenants concernés connaissent les objectifs et les possibilités associés à chacun des programmes existants.*
- *« Sur le terrain », il est parfois difficile de s'entendre sur qui fait quoi pour les personnes handicapées.*
- *Certains estiment que les programmes ne sont pas complémentaires et qu'un continuum de services aux personnes handicapées devrait être développé.*
- *D'autres pensent plutôt que les programmes sont compatibles et complémentaires mais que les difficultés s'expliquent par un manque de communication ou un problème d'arrimage entre les actions d'un ministère ou d'un organisme à l'autre.*
- *La participation aux tables de concertation des partenaires concernés par le développement de l'employabilité des personnes handicapées paraît constituer une piste à privilégier.*

## CHAPITRE 6

# L'OFFRE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES RESSOURCES EXTERNES

Les ressources externes ont un apport important dans l'offre de services d'Emploi-Québec aux personnes handicapées et ce, particulièrement via des ententes dans le cadre des mesures Services d'aide à l'emploi et Projets de préparation à l'emploi. Le dernier chapitre de ce rapport est consacré à mieux comprendre le fonctionnement de cet aspect de l'offre de services à cette clientèle.

Dans un premier temps, les particularités des ententes de services conclues entre les ressources externes et E.-Q. sont décrites. Par la suite, les processus de référence et d'admission aux services de ces ressources, les services, le suivi et l'accompagnement offerts sont discutés. Puis, sont présentés les points de vue du personnel d'E.-Q. sur l'apport de ces ressources spécialisées ainsi que les perceptions de la collaboration entre les intervenants de l'externe et ceux d'E.-Q. Finalement, sont décrits les points de vue sur une intervention possible avec la clientèle des personnes handicapées fournis par des responsables de ressources externes offrant des services à la population en général.

### 6.1 PARTICULARITÉS DES ENTENTES DE SERVICES CONCLUES ENTRE LES RESSOURCES INTERVENANT AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET EMPLOI-QUÉBEC

La plupart des ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées visitées s'adressent à ces personnes, **toutes déficiences confondues**. Ces ressources externes offrent en général leurs services sur un **large territoire**, couvrant assez souvent l'ensemble d'une région. De par cette particularité, les intervenants des organismes sont appelés à transiger avec **plusieurs CLE**. Les ententes de services sont d'ailleurs en général signées régionalement, mais bénéficient d'un suivi local. Notons que plusieurs des organismes visités sont le fruit d'une **fusion entre deux organismes** réalisée depuis le transfert québécois des pouvoirs en matière de main-d'œuvre et la création d'E.-Q. (Services externes de main-d'œuvre (SEMO) du Québec, Option pour personnes fortement défavorisées (OPFD) et Extension de main-d'œuvre du Canada). Dans certains cas, des organismes gèrent d'**autres mesures**, en dehors de PPE ou SAE, ou programmes qui n'ont pas été considérés dans le cadre de cette évaluation de fonctionnement.

Au chapitre des particularités des ententes, mentionnons que, dans trois régions visitées, les **bureaux des ressources sont situés dans les locaux des CLE**. Cette proximité de travail des intervenants avec les agents d'aide à l'emploi d'E.-Q. et les agents d'aide socio-économique de la SR semble créer une synergie positive appréciée par les parties concernées. Les agents de ces régions connaissent bien ces ressources, les intervenants des différentes organisations communiquent aisément entre eux et les agents E.-Q. semblent avoir un bon suivi sur les participations des clients concernés.

Une particularité majeure de la plupart des ressources en développement de l'employabilité intervenant auprès des personnes handicapées réside dans la possibilité d'inscrire dans leur

entente de services avec E.-Q. la « **gestion terrain** » du programme **Contrat d'intégration au travail**. De fait, le CIT est un programme avec lequel travaillent plusieurs de ces ressources externes depuis la création et la mise en œuvre du CIT par l'Office des personnes handicapées.

**RÉSUMÉ À PROPOS DES PARTICULARITÉS DES ENTENTES DE SERVICES CONCLUES ENTRE LES RESSOURCES EXTERNES INTERVENANT AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET EMPLOI-QUÉBEC**

- *La plupart de ces ressources servent une clientèle qui présente différentes formes de déficiences ou de limitations (ressources multi-handicap).*
- *Les ententes sont en général conclues sur une base régionale et bénéficient d'une application locale impliquant plusieurs CLE.*
- *La majorité des ressources ont une entente de gestion du programme CIT avec E.-Q.*
- *Dans trois régions visitées, les bureaux des ressources externes se trouvent dans les locaux des CLE du territoire desservi.*

## **6.2 LA RÉFÉRENCE ET L'ADMISSION DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX SERVICES DE CES RESSOURCES**

Bon nombre de personnes handicapées sont référées aux ressources externes d'employabilité intervenant auprès de cette clientèle spécifique par divers intervenants du **réseau de la santé et des services sociaux**. Dans le cas de personnes ayant des problèmes de motricité, ce peut être les centres de réadaptation qui réalisent la référence. En santé mentale, des psychiatres, des psychologues, des travailleurs sociaux du CLSC parlent à leurs clients des ressources spécialisées d'emploi. En ce qui a trait aux personnes ayant une déficience intellectuelle, des éducateurs des centres de réadaptation et des enseignants des écoles spécialisées sont également familiers avec ces organismes. Aussi, les intervenants du secteur des déficiences sensorielle, auditive, visuelle ou d'élocution connaissent ces ressources et y réfèrent aussi leurs clients lorsque vient le temps d'envisager la sphère travail dans leur vie pour une pleine intégration sociale. Des intervenants du milieu communautaire de défense des droits des personnes handicapées peuvent aussi faire des références aux ressources externes. En dehors du réseau d'intervenants oeuvrant spécifiquement auprès des personnes handicapées, comme on l'a vu précédemment, les **agents d'aide à l'emploi des CLE** réfèrent fréquemment leurs clients à ces ressources.

Le fait que les références de participants à ces organismes proviennent de plusieurs endroits engendre assez fréquemment une grande popularité pour ces ressources. Qui dit populaire, dit aussi souvent liste d'**attente pour l'obtention de services**. Comme mentionné dans un chapitre précédent, il semble que, dans quelques régions, l'attente pour l'admission aux services des ressources externes soit longue. Cette problématique apparaît plus accrue pour les organismes œuvrant dans le domaine de la santé mentale.

De façon générale, pour que les personnes puissent être admises comme participants à la ressource spécialisée auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles via la mesure SAE ou PPE, elles doivent d'abord **faire la preuve que leurs déficiences ou leurs limitations**

**sont significatives et persistantes. Il s'agit d'un critère de sélection incontournable.** C'est pourquoi un certificat médical ou un avis d'expert du domaine de la santé et des services sociaux doit être présenté au moment de l'évaluation de besoins ou dans les débuts de la participation.

*« La première étape de l'admission d'un client consiste à élaborer un dossier complet qui permet d'étayer ses limitations fonctionnelles et qui confirme qu'il s'agit d'une personne handicapée. Dans l'absence d'informations suffisantes, des demandes d'expertise peuvent être acheminées au réseau de la santé et des services sociaux. Dans le cas de la déficience intellectuelle, les dossiers scolaires peuvent aussi être considérés. »*

En plus de fournir des indications précieuses aux intervenants sur les capacités et les limites des personnes, ces documents médicaux ou psychosociaux pourront servir par la suite en preuve attestant du handicap, dans le cas où le participant se trouve un emploi dans un Centre de travail adapté (CTA) ou dans une entreprise régulière avec l'aide du Contrat d'intégration au travail (CIT).

Au-delà des critères de sélection entourant la nécessité de démontrer un quelconque handicap, certains organismes jugent nécessaire que l'on démontre que **les limitations fonctionnelles de la personne constituent une réelle barrière à l'intégration en emploi avant qu'elle soit considérée admissible** aux services de l'organisme. *« Si on découvre que la limitation ou la déficience ne constitue pas un empêchement direct à l'intégration de la personne en emploi, celle-ci est alors considérée non admissible. »* De plus, les organismes qui œuvrent en santé mentale particulièrement, prennent soin de **s'assurer de la situation de santé et d'une certaine stabilité émotionnelle** de la personne de laquelle on exige parfois qu'elle ait un suivi psychosocial parallèle au cours de sa démarche d'emploi. Enfin, dernier critère de sélection évoqué, la personne doit être **motivée à intégrer le marché du travail**.

Un responsable d'un SAE spécialisé à l'intention des personnes handicapées résume bien la dynamique de références et d'admission en participation de la clientèle qui prévaut dans plusieurs régions.

*« La plupart des personnes référées le sont par des professionnels de la santé ainsi que par des associations en vue de faire valider certaines évaluations de capacités et afin de connaître les possibilités d'intégrer le marché du travail. Il en va de même pour les références d'Emploi-Québec, plus souvent motivées par le besoin d'avoir une expertise plus poussée en regard des diagnostics initiaux orientés vers la vérification des perspectives d'intégration du marché du travail.*

*De façon générale, on considère que ces mécanismes de référence ainsi que les critères de sélection en usage sont efficaces et qu'ils conduisent à une prise en charge adéquate par l'organisme de la clientèle qui a le plus besoin de nos services en matière d'aide à l'emploi. »*

Plusieurs responsables de ressources externes ont indiqué que la **clientèle ayant des problèmes de santé mentale tend à prendre une plus large place parmi leurs participants**. Cela serait principalement attribuable au fait que, de nos jours, les problématiques de santé mentale s'exposent plus ouvertement et que, de plus en plus, on considère l'activité et le travail comme pouvant apporter des éléments de valorisation bénéfiques à l'individu. Dès lors, les médecins, les psychiatres et les associations réfèrent de plus en plus ce type de clientèles à des services spécialisés orientés vers l'emploi.

**RÉSUMÉ DES MÉCANISMES DE RÉFÉRENCE ET D'ADMISSION  
DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX SERVICES DES RESSOURCES SPÉCIALISÉES**

- **Bon nombre de personnes handicapées sont référées aux ressources externes intervenant auprès de cette clientèle spécifique par divers intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.**
- **On observe des délais d'attente notables pour l'obtention de services de ces ressources.**
- **Les personnes intéressées par les services doivent faire la preuve de leurs limitations avant de pouvoir être admis en participation.**

### **6.3 SERVICES OFFERTS À CETTE CLIENTÈLE PAR LES RESSOURCES EXTERNES**

Dans les services d'aide à l'emploi, le soutien offert par les ressources peut se concrétiser par un **bilan des acquis, l'établissement du profil d'employabilité, une évaluation des capacités générale de travail, l'élaboration d'un plan d'intervention**. « *C'est principalement au niveau de l'établissement du plan d'intervention que le service se particularise en fonction des caractéristiques, de l'histoire, de l'environnement et des besoins de l'individu.* » On y retrouve également des activités plus répandues à toutes les clientèles telles de l'aide au C.V., de la pratique d'entrevues d'embauche ou l'élaboration d'une liste d'employeurs potentiels. Les intervenants peuvent aussi montrer aux clients comment utiliser l'ordinateur dans le cadre de leur recherche d'emploi. Plus couramment, il s'agit d'un accompagnement individuel tout au long des démarches des participants.

Par ailleurs, lorsque le client ou l'intervenant trouve un **employeur intéressé à embaucher** une personne handicapée, règle générale, l'intervenant va le sensibiliser sur les forces et les limitations fonctionnelles de la personne et sur ses possibilités de participation à différentes mesures ou programmes (INSO, SSAL, CIT ou CAMO, selon le cas).

Dans l'éventualité d'un retour aux études avec la mesure MFOR, d'une participation à SSAL ou INSO, l'intervenant de la ressource externe peut prendre contact avec l'agent d'aide à l'emploi du client pour faire valoir la pertinence de telle ou telle participation pour le client.

Dans le cas du programme **CIT**, qui est un moyen d'intégration au travail fréquemment utilisé par les intervenants des ressources spécialisées de main-d'œuvre, l'intervenant se charge de

faire la promotion du programme auprès des employeurs, il **rédige les demandes** de participation au responsable régional du CIT à E.-Q., **assure le suivi en participation** à ce programme et rédige, au besoin et après évaluation, une demande de renouvellement de la participation au programme. Dans le cas d'une intégration en emploi via le programme Centre de travail adapté (CTA), l'intervenant de la ressource externe fait la promotion de la candidature du client auprès du centre sélectionné et du représentant régional de l'OPHQ, qui assure la gestion de ce programme. Une fois intégré en CTA, l'intervenant est mandaté de faire un suivi de la personne et d'assurer un renouvellement de sa participation au besoin.

L'intervenant peut également être appelé à faire des démarches pour qu'un client puisse avoir accès au transport adapté, pour qu'il ait de l'aide alimentaire, etc. Il peut aussi aider un client à compléter une demande de prestations d'assurance-emploi ou d'assistance-emploi, etc.

Dans le cadre d'un PPE à l'étude, une démarche de 25 semaines est proposée aux participants. Elle comporte une formation en groupe de 15 semaines pendant laquelle les aspects suivants sont travaillés avec les participants : le développement personnel et social, la communication, la gestion du stress, un laboratoire d'habiletés et la méthode dynamique de recherche d'emploi. Après la formation en groupe, les participants se rendent en stage au sein d'entreprises régulières pendant huit semaines, au cours desquelles la ressource assure un suivi en stage.

**RÉSUMÉ DES SERVICES OFFERTS PAR LES RESSOURCES EXTERNES  
À LA CLIENTÈLE DES PERSONNES HANDICAPÉES**

- ***L'intervenant dresse d'abord un profil d'employabilité qui précise les capacités générales par rapport au marché du travail.***
- ***Souvent, l'intervenant prend en charge les démarches de recherche d'emploi.***
- ***L'intervenant effectue le suivi en emploi.***
- ***Dans le cadre du CIT, l'intervenant rédige les demandes et en assure le suivi, le cas échéant.***

#### **6.4 LE SUIVI ET L'ACCOMPAGNEMENT OFFERTS PAR CES ORGANISMES**

Dans cette section, le suivi tel que balisé par les ententes de services avec Emploi-Québec et le suivi intégré aux pratiques des organismes seront abordés. De même, il sera question tant du suivi pendant la participation que du suivi réalisé après la participation active des personnes handicapées aux services de l'organisme.

Un suivi des participants est réalisé par un intervenant de la ressource externe de façon à s'assurer que les objectifs de développement de l'employabilité poursuivis seront atteints. Dans le cas d'un suivi d'une intégration en emploi, subventionné ou non, le suivi visera à évaluer la nécessité d'ajuster la tâche de travail, d'aider la personne à s'intégrer socialement dans son nouvel environnement et à établir si cette intégration correspond bien aux besoins et aux capacités de la personne de même qu'aux besoins et exigences de l'employeur.



La fréquence et l'intensité du suivi sont fonction de la personne, de ses problématiques particulières et de ses besoins. En ce sens, les intervenants doivent assurer un suivi personnalisé qui prend le plus souvent la forme de **rencontres individuelles au besoin ou selon une fréquence préétablie par l'organisme**. Le suivi sert également à développer des liens de collaboration et de concertation avec l'employeur de la personne handicapée et d'autres partenaires impliqués dans son suivi, selon le cas. Une partie du travail de l'intervenant consiste à écouter les clients sur les frustrations qu'ils vivent en lien avec leurs démarches d'emploi et face à leurs limitations. Par exemple, il faut encourager le client qui ne reçoit pas l'appui de sa famille dans ses démarches.

À propos des caractéristiques de l'accompagnement, plusieurs intervenants consultés dans le cadre de cette étude ont indiqué que c'est ce **suivi sur mesure et individualisé qui fait la force de l'intervention en général** dans le cadre des participations des personnes handicapées. On considère qu'il est globalement adapté aux besoins et aux capacités d'intégration en emploi de cette clientèle.

Au chapitre des problèmes qui peuvent être reliés au suivi, un responsable d'une ressource externe souligne que les **mécanismes d'échanges d'information avec les CLE ne sont pas toujours faciles à établir**. Un problème de manque d'uniformité dans les procédures adoptées d'un CLE à l'autre alourdit considérablement l'échange d'informations sur le suivi pour l'organisme concerné. Il est parfois difficile de comprendre et de s'ajuster aux différences de fonctionnement selon les CLE. De plus, il déplore le roulement de personnel dans les CLE qui ne facilite pas non plus les échanges et la collaboration en cours de participation des clients. Quant à la nature et au contenu des informations à transmettre, il ne semble pas y avoir de problèmes à ce niveau. Toutefois, ces échanges d'informations ne sont pas sans augmenter les tâches administratives des intervenants, ce travail laisse inévitablement moins de temps à accorder au suivi des participants.

Au terme de l'intervention initiale auprès de la personne, après la durée de participation active à la mesure, l'organisme effectue un suivi douze semaines après la fin de la participation ou le début d'un emploi. Il transmet le résultat de ce suivi au CLE. En principe, le dossier est alors fermé dans le système informatique d'E.-Q. Par contre, au-delà de l'entente de services convenue dans SAE ou PPE, l'organisme peut continuer à suivre la personne au besoin pour assurer son maintien en emploi. Cette modalité peut être appliquée de façon générale, mais elle semble prévaloir particulièrement avec les participants qui bénéficient du programme Contrat d'intégration au travail pour lequel l'organisme gère une autre entente avec E.-Q.

En outre, lorsqu'il est question du suivi au terme de la participation, trois situations sont susceptibles de se produire et elles conduisent à des différences dans le suivi apporté : la personne est en emploi, la personne n'a pas encore trouvé un emploi ou bien, l'emploi qu'elle a trouvé en cours de participation a pris fin pour une raison ou pour une autre. Ainsi, **le dossier est fermé pour E.-Q., mais reste ouvert pour l'organisme**. Dans la plupart des ressources, le client peut retourner vers l'organisme quand il en sent le besoin, ce qu'il fait assez fréquemment, semble-t-il. **La fin de la participation dans plusieurs ressources externes intervenant auprès des personnes handicapées serait fonction des besoins des clients**. Bien que

positive pour les personnes handicapées, cette particularité semble toutefois engendrer un effet pervers pour les organismes s'adressant à cette clientèle. Dans certains cas, on en arrive à offrir un suivi pratiquement à vie. Au fil des ans et des clients, c'est une lourde charge pour l'organisme. « À un moment donné, on ne pourra plus suffire à la tâche », dit un responsable d'organisme. Au sujet de cette problématique, un responsable régional des ententes avec les ressources externes indique que :

*« La plus grande difficulté réside dans le fait qu'une personne peut demeurer un client de la ressource pendant des années. La masse des clients récurrents que doit desservir le personnel de ces organismes est plus grande que la capacité d'accueil de nouveaux clients. La définition des caractéristiques de la clientèle d'Emploi-Québec a une incidence majeure sur la capacité d'accueil de l'organisme. Comment devrait-on soutenir ces clients à long terme ? »*

#### **RÉSUMÉ CONCERNANT LE SUIVI ET L'ACCOMPAGNEMENT OFFERTS PAR CES ORGANISMES**

- **Un suivi et un accompagnement sont offerts en fonction des besoins des individus et font la force de l'intervention auprès de cette clientèle, selon plusieurs.**
- **Les mécanismes d'échanges d'information sur le suivi varient d'un CLE à l'autre.**
- **La personne demeure souvent client de l'organisme au-delà de la période de participation reconnue par E.-Q.**

#### **6.5 LES PERSONNES HANDICAPÉES PARTICIPANT À DES RESSOURCES EXTERNES OFFRANT DES SERVICES À LA POPULATION EN GÉNÉRAL (NON SPÉCIALISÉES AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES)**

Des dix ressources externes non spécialisées auprès des personnes handicapées consultées dans le cadre de la présente étude, peu on dit offrir des services à cette clientèle. À l'occasion, cette situation a pu être possible, mais il semble s'agir d'un phénomène marginal. Par exemple, lorsque la personne ne déclare pas ses limitations au moment de son admission à la ressource, les intervenants ont pu se rendre compte a posteriori que la personne affichait un problème de santé mentale ou une autre forme de limitations fonctionnelles.

Assez fréquemment, les responsables de ces ressources régulières ont mentionné qu'ils réorientent les personnes handicapées qui se présentent à leur organisme vers la ressource externe spécialisée de leur région.

Exceptionnellement, des personnes handicapées peuvent aussi être admises dans les ressources régulières, lorsque la ressource spécialisée auprès de cette clientèle estime que la personne pourrait bénéficier d'une démarche en groupe qu'elle n'est pas en mesure d'offrir. Des échanges ont alors lieu entre les intervenants des ressources concernées.

Enfin, une ressource s'est dit ouverte à accueillir tout le monde qui en fait la demande et qui répond à leurs critères d'admission, qui sont plutôt larges. Le responsable de cette ressource a

## CONCLUSION

Dans le cadre de cette étude qualitative, les informateurs clés consultés ont clairement fait ressortir les défis particuliers qui se posent aux personnes handicapées désireuses d'intégrer le marché du travail. Ces défis proviennent parfois d'obstacles intrinsèques à l'individu et d'autres obstacles proviennent de l'environnement. Pour pallier ces obstacles, ils ont identifié des besoins d'aide à l'emploi spécifiques tels celui de trouver un travail qui tient compte de leurs capacités et à leurs limites et du besoin d'un accommodement de cet emploi à long terme. Par ailleurs, les personnes consultées ont majoritairement mentionné que ces clients nécessitent un suivi et une approche d'intervention personnalisée « cas par cas », compte tenu de la diversité des problèmes vécus et des capacités de chacun. Dans l'évaluation des besoins, plusieurs agents d'aide à l'emploi ont souligné la contribution des intervenants des ressources spécialisées auprès de cette clientèle.

Somme toute, il ressort que l'offre de services d'Emploi-Québec à l'égard des personnes handicapées souhaitant intégrer le marché du travail s'avère plutôt adéquate. À la lumière des entrevues avec les différents intervenants consultés, le constat généralement positif à propos de l'offre des mesures actives en regard des personnes handicapées peut s'appuyer sur les éléments suivants :

- d'abord, on a souligné la volonté d'E.-Q. de soutenir cette clientèle via les ententes de services avec des ressources externes ayant démontré à travers les années leur expertise pour agir auprès des personnes handicapées (SAE ou PPE);
- de la sensibilisation et une formation du personnel d'E.-Q. aux problématiques et aux principales caractéristiques de la clientèle ont également été offertes;
- on a aussi noté des efforts pour assurer non seulement l'accès aux mesures d'emploi mais aussi aux services des CLE et éviter la référence automatique aux ressources externes;
- la désignation de responsables régionaux chargés du dossier de l'offre de services d'E.-Q. aux personnes handicapées;
- aussi et en bonne partie, les personnes consultées dans le cadre de cette étude ont fait valoir la concertation et les échanges assez fréquents entre les intervenants terrains impliqués auprès des personnes. Par exemple, des discussions ou de l'échange d'information entre l'agent d'aide à l'emploi d'E.-Q., l'intervenant de la ressource externe et parfois aussi, l'agent d'aide socio-économique de la SR ou des intervenants psychosociaux du CLSC ou de d'autres organismes communautaires du milieu. On mentionne aussi la participation à des tables de concertation réunissant des intervenants de différents ministères et organismes qui œuvrent auprès de cette clientèle. Cela permet d'accroître la compatibilité et la complémentarité des services offerts aux personnes handicapées par les différents ministères et organismes;
- la possibilité pour les ressources externes d'admettre directement des participants dans leurs services, conjuguée au fait qu'une bonne partie des références proviennent des organismes du réseau de la santé et des services sociaux qui connaissent bien les personnes handicapées et leurs capacités face à une intégration au marché du travail.

On constate toutefois que des défis sont encore présents pour une offre plus complète et adaptée, notamment par des formations du personnel ou le développement d'outils pour faciliter l'intervention, surtout dans le cas des problèmes de santé mentale.

Plusieurs personnes handicapées participent aux mesures SAE et PPE auprès d'organismes spécialisés. D'autres personnes handicapées participent à la mesure INSO qui rejoint des personnes éloignées du marché du travail. Cette mesure leur permet de développer leur employabilité et de vérifier les capacités et les comportements des individus en situation d'emploi. La mesure SSAL peut également représenter une opportunité intéressante pour les personnes dont les limitations fonctionnelles n'entrent pas directement en conflit avec l'emploi pressenti. Dans le cas contraire, le programme CIT, sous la responsabilité d'Emploi-Québec depuis avril 2001, représente un programme approprié à leurs besoins, comme en a fait état un rapport précédent.

Par ailleurs, plusieurs personnes consultées dans le cadre de la présente étude ont souligné le fait que la MFOR semble sous-utilisée par la clientèle des personnes handicapées. Pour certains, cela proviendrait du fait que cette clientèle semble peu attirée par la participation à cette mesure. D'autres croient plutôt que cette mesure doit être adaptée. Des efforts d'adaptation de cette mesure pourraient être davantage consentis dans le but d'augmenter la représentation de cette clientèle dans la MFOR. Cette opinion s'appuie sur la pertinence d'une formation complétée et adéquate pour favoriser l'intégration en emploi des personnes plus défavorisées à cet égard et cela, sans perdre de vue que beaucoup de personnes handicapées affichent des scolarités déficientes, ce qui s'ajoute à leurs obstacles à l'intégration professionnelle.

Dans plus d'une région, les intervenants d'E.-Q. et des ressources externes ont souligné l'importance de la collaboration entre eux. C'est le cas, notamment, dans les régions visitées, pour lesquelles les intervenants des ressources externes avaient leur bureau dans les CLE. Cela favorise l'instauration d'un climat de collaboration particulièrement favorable à l'atteinte des objectifs à l'égard de cette clientèle.

Comme autre facteur pouvant influencer l'offre de services, mentionnons les délais d'attente dans plusieurs ressources spécialisées. Le suivi à très long terme que nécessitent certains clients réduit la capacité de ces organismes à accueillir de nouveaux clients. Il en est de même des interventions visant le maintien en emploi lors de crises professionnelles.

On a aussi tenté d'explorer, dans cette étude, le cheminement des personnes handicapées dans les mesures d'E.-Q. Il en ressort qu'il est impossible de dégager une séquence particulière de participation et que le cheminement est fonction à la fois du handicap de la personne, mais aussi de ses acquis en cours de participation qui varient beaucoup d'un individu à l'autre. Le développement de l'employabilité peut se traduire pour ces personnes par un certain nombre d'essais et d'erreurs et de réajustements. Dans l'étude quantitative prévue à compter de l'automne 2004, nous tenterons d'explorer le cheminement des personnes handicapées à travers les mesures et programmes d'autres ministères et organismes. Cette vision plus globale