



Rapport

sur les besoins futurs des clientèles

Emploi-Québec Estrie

26 mars 2014

Table des matières

MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC	1
MISSION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES OEUVRANT EN EMPLOYABILITÉ.....	1
CONTEXTE ET ENJEUX	2
ANALYSE DES CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE D'EMPLOI-QUÉBEC	4
Caractéristique de la clientèle près du marché du travail	5
Caractéristique de la clientèle qui rencontre des obstacles à l'emploi.....	5
Caractéristiques et besoins spécifiques à certaines clientèles	8
Les jeunes	8
Les femmes.....	9
Travailleurs expérimentés.....	9
Les personnes judiciairisées et ex-judicialisées	10
Les personnes immigrantes et les personnes anglophones	10
Les personnes handicapées	11
CONCLUSION.....	12

Considérant l'évolution du marché du travail, les perspectives démographiques, ainsi que l'évolution des bassins de clientèle, Emploi-Québec Estrie souhaite identifier les besoins futurs de la clientèle en matière d'employabilité. Afin de bien cerner les caractéristiques de sa clientèle et ses besoins futurs, une réflexion par l'entremise de divers moyens de consultations, dont une rencontre regroupant près d'une centaine d'intervenants, de dirigeants et de membres du Conseil d'administration des ressources externes de même que des employés d'Emploi-Québec Estrie s'est tenue en février 2013. En outre, divers documents, réflexions organisationnelles et consultations internes ont alimenté la production de cet état de situation sur les caractéristiques de la clientèle et sur ses besoins en lien avec le marché du travail.

Mission d'Emploi-Québec

Cette réflexion s'inscrit dans le cadre de la mission d'Emploi-Québec qui est de contribuer à développer l'emploi et la main-d'oeuvre, ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Emploi-Québec considère que le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus offrant un potentiel pouvant être développé pour son bénéfice et pour celui de la société.

C'est à titre de responsable des services publics d'emploi qu'Emploi-Québec contribue à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'oeuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois.

Mission des organismes communautaires oeuvrant en employabilité

Emploi-Québec Estrie est responsable de la prestation de services publics d'emploi sur son territoire. Pour mener à bien sa mission et relever le défi de la lutte au chômage et à l'exclusion sociale, les ressources du milieu constituent un apport précieux. Dans la réalisation de son mandat, Emploi-Québec fait appel à des intervenants externes pour compléter ses activités et disposer ainsi d'une gamme étendue et diversifiée de services à offrir à la population. Le recours à de ressources externes permet de mieux répondre à la diversité des besoins des personnes en démarche d'insertion socioprofessionnelle, d'intégration au marché du travail ou de maintien en emploi.

En Estrie, des organisations communautaires oeuvrant en employabilité interviennent dans ce domaine depuis de nombreuses années auprès des clientèles universelles et spécifiques. Le partenariat entre les ressources externes et Emploi-Québec Estrie s'exerce dans une perspective de complémentarité permettant aux parties des contributions différentes et essentielles afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes pour les accompagner et les faire progresser dans leur cheminement vers l'emploi.

Ces organisations communautaires ont acquis au fil des années une capacité d'adaptation qui se traduit par la souplesse de leur pratique. De plus, l'innovation dont elles font preuve reflète le lien étroit qu'elles entretiennent avec les communautés et avec les besoins des personnes. Ancrées dans leur milieu, elles participent à la consolidation du tissu social et du développement des collectivités.

Contexte et enjeux

Depuis le début de la décennie, la réalité du marché du travail s'est considérablement modifiée par rapport aux années antérieures alors que des besoins particuliers et grandissants de main-d'œuvre émergent. Les perspectives d'emplois établies par Emploi-Québec établissaient à 28 700 le nombre d'emplois qui seront à combler en Estrie entre 2012 et 2016 en raison des demandes de remplacement et de la croissance de l'emploi. En outre, la région se dirige vers un taux d'emploi jamais atteint, voire vers le plein emploi d'ici 2021, notamment en raison de la diminution de 17 600 personnes âgées entre 15 et 64 ans d'ici 2031. Ainsi, au fur et à mesure que le taux de chômage régional diminuera, la rareté de main-d'œuvre sera un phénomène de plus en plus présent qui s'étendra à l'ensemble des secteurs de l'économie estrienne. Malgré l'augmentation des opportunités d'emploi, le profil de la clientèle disponible n'est pas nécessairement en adéquation avec cette nouvelle réalité, notamment en raison des gains en productivité que doivent faire les entreprises. Ces gains passent, entre autres, par le virage technologique qu'elles doivent prendre, créant ainsi des emplois de plus en plus spécialisés qui sont parfois difficiles à combler de par les compétences requises. Conséquemment, il importe, plus que jamais, de bien connaître les besoins du marché du travail et les caractéristiques de la clientèle pour être en mesure de répondre efficacement à cette nécessité d'adéquation entre les emplois disponibles et les compétences de la main-d'œuvre qui souhaite intégrer le marché du travail.

Selon Emploi-Québec¹, pour faire face aux transformations du marché du travail, la main-d'œuvre a besoin de :

¹ Données provenant de la Direction générale adjointe de la planification et du marché du travail (DGAPMT) et de la Direction de la planification et du développement des stratégies (DPDS) d'Emploi-Québec

- posséder des compétences de base;
- disposer d'informations pertinentes sur le marché du travail et sur les possibilités d'emploi;
- posséder des qualifications en lien avec les équipements et les technologies utilisés;
- maintenir à jour ses compétences tout au long de sa vie.

Historiquement et de par le contexte socioéconomique, les organisations ont majoritairement travaillé avec une clientèle considérée comme étant près du marché du travail². Devant cette réalité, les efforts d'Emploi-Québec et des partenaires ont surtout porté sur l'aide aux personnes les plus aptes à intégrer ou réintégrer le marché du travail. Ainsi, les personnes constituant une partie importante du bassin de main-d'œuvre potentielle pour les prochaines années présentent des caractéristiques différentes de celles avec lesquelles Emploi-Québec Estrie ainsi que les partenaires en employabilité sont intervenus au cours des dernières années. Le bassin de main-d'œuvre disponible est de plus en plus limité et les prestataires de l'aide de derniers recours aptes au travail ont davantage d'obstacles face au marché du travail présentant pour plusieurs une durée de présence à l'aide de plus de dix ans. Parallèlement, le bassin des prestataires de l'assurance-emploi offre des caractéristiques différentes et plus de ressources qui favorisent une intégration plus rapide en emploi. On observe de plus, que les employeurs ont parfois des attentes irréalistes face aux chercheurs d'emploi quant à leur capacité personnelle, sociale et professionnelle à occuper un emploi au sein de leur entreprise. Emploi-Québec doit composer avec ces diverses réalités et offrir des réponses aux besoins générés par ces caractéristiques en lien avec l'employabilité.

²La distance qui sépare une personne de son intégration au marché du travail est fonction de trois éléments fondamentaux, soit : le profil de la profession recherchée, les particularités du marché du travail et les caractéristiques de la personne. Plus il y aura d'écart entre les caractéristiques de la Personne, les exigences de la Profession et le Marché du travail, plus le degré d'éloignement sera grand. Établir un degré d'éloignement pour un « type de clientèle » est très subjectif. L'analyse de la situation de la personne en fonction des caractéristiques qui lui sont propres permet d'évaluer en partie son degré d'éloignement du marché du travail et, par conséquent, d'entrevoir les défis à relever et les moyens auxquels recourir.

Analyse des caractéristiques de la clientèle d'Emploi-Québec

Afin d'établir la nature des besoins de la clientèle d'Emploi-Québec pour les années à venir, nous avons analysé la situation à partir des caractéristiques des personnes identifiées par les partenaires lors de la consultation du 1^{er} février 2013 en regard de trois types d'autonomie, à savoir l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

L'autonomie personnelle³

L'autonomie personnelle est la capacité de la personne à combler ses besoins de base, c'est-à-dire de se loger, se nourrir, se vêtir, assurer sa sécurité et maintenir sa santé physique et mentale.

L'autonomie sociale

L'autonomie sociale est la capacité de la personne à acquérir un réseau social d'entraide ainsi qu'à connaître les rôles et fonctions des institutions de sa communauté. Elle renvoie aussi au développement de l'estime de soi, à la connaissance de soi et à l'acquisition de comportements nécessaires pour fonctionner en société.

L'autonomie professionnelle

L'autonomie professionnelle est la capacité de la personne à obtenir un emploi, car elle détient, en tout ou en partie, les conditions nécessaires à son obtention. La personne a un objectif professionnel adéquat, les compétences requises pour l'occuper ainsi que des techniques de recherche d'emploi actuelles et adaptées. Elle possède aussi les compétences génériques qui lui permettent d'intégrer le marché du travail et de se maintenir en emploi.

Il est important de signaler que la distance qui sépare une personne du marché du travail est plus grande si cette personne présente des manques au niveau de son autonomie sociale ou personnelle que si les obstacles sont en lien avec son autonomie professionnelle. En outre, habituellement, une personne absente du marché du travail pour une longue période présentera plus d'obstacles à sa réintégration et à son maintien en emploi qu'une personne qui compte des expériences récentes de travail.

Il est donc primordial de considérer qu'Emploi-Québec intervient auprès des deux types de clientèles, à savoir celle qui est près du marché du travail et celle qui présente des obstacles plus importants à l'emploi. Un grand nombre d'intervention effectuées auprès de la clientèle plus près du marché du travail vise à soutenir un réemploi rapide pour répondre, entre autre, aux besoins des entreprises faisant face à des besoins de main

³ Le continuum de service aux individus axé vers l'emploi- Cadre de référence sur la prestation de services à l'intention des gestionnaires Mars 2008

d'œuvre. Ce type d'intervention fait partie de la mission d'Emploi-Québec, en plus de soutenir la préparation et l'insertion durable d'une main d'œuvre plus éloignée du marché du travail.

Il est important de se rappeler que le champ d'intervention d'Emploi-Québec se situe à la limite de l'autonomie sociale vers l'autonomie économique en agissant principalement sur l'autonomie professionnelle. Les problématiques reliées à l'autonomie personnelle et sociale (en grande partie) relevant davantage de d'autres missions publiques, parapubliques ou communautaires.

Caractéristique de la clientèle près du marché du travail

Selon la typologie de l'autonomie des personnes face au marché du travail établie par Emploi-Québec lors des travaux sur le continuum de service (2008), les personnes dites près du marché du travail se caractérisent par un niveau d'autonomie personnelle suffisant qui se manifeste notamment par une vie organisée ou relativement organisée. Elle possèdent aussi un niveau d'autonomie sociale satisfaisant, caractérisé par des bonnes habiletés relationnelles de même qu'un réseau social présent et soutenant, alors que la famille, les amis et différents intervenants significatifs et ayant une influence positive gravitent autour de ces personnes. Enfin, sur le plan de l'autonomie professionnelle, les personnes considérées comme près du marché du travail sont suffisamment scolarisées, elles possèdent des qualifications à jour ou relativement à jour, elles ont des compétences adéquates (dont les compétences de bases), disposent de l'expérience requise et ont un objectif professionnel défini ou, du moins, sont en mesure de les acquérir dans un court laps de temps. Toutes ces caractéristiques font donc en sorte que ces personnes sont capables de réintégrer et de se maintenir en emploi de façon autonome ou en n'ayant besoin que de peu de soutien ou d'une aide d'appoint.

Ces personnes représentent une part importante de la clientèle d'Emploi-Québec et sont considérés comme une réponse aux besoins criants et immédiats des entreprises.

Caractéristique de la clientèle qui rencontre des obstacles à l'emploi

Il ressort de l'analyse des caractéristiques de la clientèle qui rencontre des obstacles à l'emploi que la très grande majorité de celles identifiées sont communes à l'ensemble des clientèles analysées soit, les jeunes, les femmes, les personnes handicapées, les

immigrants, les anglophones, les travailleurs expérimentés ainsi que les personnes judiciarisées. Elles sont considérées comme transversales.

On note, en effet, que sur le plan personnel, les caractéristiques des clientèles réfèrent fréquemment à un manque de confiance en soi (vulnérabilité, fragilité, etc.), d'estime de soi ou de méconnaissance de soi (manque d'introspection) dénotant ainsi des lacunes au niveau de la capacité à connaître ses forces et ses faiblesses et à dégager un certain sentiment de sécurité sans craindre, par exemple, d'être jugé par les autres.

Le manque de structures de vie se traduit par des lacunes au niveau de l'organisation, par des limites dans la capacité d'un individu à pouvoir structurer sa pensée, à ordonner le travail et à planifier les tâches à effectuer. On remarque également que l'insuffisance d'autonomie ou le manque de débrouillardise engendre des limites dans la capacité d'amener des solutions aux problèmes qui surgissent, de prendre des décisions rapidement et d'accomplir un travail sans toujours avoir à demander des directives.

La peur du changement, qui fait en sorte qu'un individu hésite à se mettre en mouvement confine celui-ci à se maintenir dans une situation d'exclusion plutôt que d'entreprendre une démarche de développement de l'employabilité et d'intégration en emploi. Cette peur s'avère présente chez bon nombre de clientèles, sans égard au fait d'être un jeune, une femme, un travailleur expérimenté, un immigrant, etc.

Enfin, les problèmes de santé mentale (diagnostiqués ou non) figurent parmi les caractéristiques transversales de plus en plus observées au sein de la clientèle.

De ces caractéristiques personnelles découlent des besoins liés à l'amélioration de la confiance en soi, de l'estime de soi et de la connaissance de soi. De plus, en développant la capacité à se sécuriser afin de mieux faire face aux changements et en augmentant la capacité de s'organiser au niveau notamment des horaires, des déplacements et du gardiennage, le potentiel de réintégration et de maintien en emploi de la clientèle augmentera considérablement.

Du point de vue des caractéristiques sociales, on remarque également que plusieurs de celles-ci sont communes à l'ensemble de la clientèle. Parmi les principales, on note le manque d'habiletés sociales et relationnelles, un « savoir être » déficient ainsi que des difficultés au niveau du contrôle de soi ce qui a pour effet de diminuer considérablement la capacité d'un individu à interagir avec les autres et à surmonter ses émotions lors de situations difficiles. La présence de problèmes de comportements (trouble de personnalité, toxicomanie, difficulté avec l'autorité, absentéisme, impulsivité, etc.) figure souvent parmi les caractéristiques sociales communes aux clientèles d'Emploi-Québec. Enfin, l'absence de réseau ou la présence d'un réseau démobilisant autour d'un individu se remarque fréquemment lors de l'analyse des caractéristiques expliquant les difficultés d'intégration et de maintien en emploi des

individus faisant appel aux services d'Emploi-Québec, lorsque abordée sous l'angle de l'autonomie sociale.

Les besoins inhérents à ces caractéristiques sociales de la clientèle sont en lien avec la préparation des personnes à s'intégrer socialement dans un milieu de vie et de travail en adoptant des comportements attendus dans de tels environnements. Ainsi, l'amélioration de la gestion de soi, le développement d'un « savoir-être » approprié à la vie en société et le rehaussement des habiletés relationnelles (communication adéquate, travail d'équipe, etc.) permettront aux individus de minimiser les impacts négatifs des problèmes de comportements identifiés. Enfin, le besoin d'assurer la présence d'un réseau aidant, facilitant et positif autour des individus est essentiel au succès des démarches de la clientèle vers le développement de l'employabilité ainsi que l'intégration et de maintien en emploi.

Les caractéristiques professionnelles jugées transversales sont nombreuses et diversifiées. L'absence d'objectifs précis, l'incapacité à se projeter dans l'avenir, le manque d'expériences significatives en emploi ainsi que des compétences ou une formation obsolète, voire absente, sont au cœur de ces caractéristiques. La sous scolarisation est présente chez une forte proportion des clients de ce groupe. Caractéristique importante à une intégration et au maintien en emploi, la capacité d'adaptation est souvent déficiente chez plusieurs individus ce qui a pour effet de limiter grandement la capacité d'accepter et d'intégrer les changements de façon positive et rapide au travail comme dans leur vie personnelle. En outre, la mésadaptation au système scolaire dans le sens où les modes d'apprentissages ne correspondent pas aux aptitudes des individus pour favoriser l'enrichissement de leurs connaissances et compétences de même qu'une capacité d'apprentissage limitée est souvent présente chez la clientèle d'Emploi-Québec considérée comme présentant des obstacles à l'emploi. On note également l'absence d'images positives, à savoir, le fait d'avoir vécu des échecs à répétition sur le marché du travail ou encore de ne pas avoir d'exemple de réussite professionnelle significative dans son environnement social comme étant une caractéristique limitant la capacité de développement et d'intégration en emploi. Enfin, on remarque d'importantes lacunes au niveau de la connaissance des techniques de recherche d'emploi de même que du marché du travail ce qui a pour effet de décourager les personnes dans leur démarche d'intégration en emploi ou encore de les orienter vers des secteurs d'activités ne présentant pas nécessairement des perspectives intéressantes ou ne répondant pas à leur profil de compétences.

Les besoins qui découlent de ces caractéristiques professionnelles sont tout aussi nombreux et touchent une multitude de volets du développement de l'employabilité des personnes. Ces besoins s'articulent d'abord autour d'un changement de la perception de soi comme « travailleur » et de la contribution que la personne peut avoir au sein d'une équipe de travail. On note ensuite des besoins au niveau d'une meilleure connaissance du marché du travail, d'une amélioration de la capacité d'adaptation au marché du travail, de la capacité d'un individu à définir un projet professionnel de

même que dans sa capacité à acquérir ou actualiser les compétences de base⁴, les compétences spécifiques (savoir⁵ et savoir-faire)⁶ et les compétences génériques,⁷ et ce, par divers moyens pédagogiques adaptés à sa réalité. Ces besoins liés à l'autonomie professionnelle font également référence à la nécessité pour un individu de s'approprier les divers outils en lien avec la recherche d'emploi et l'intégration au marché du travail.

Caractéristiques et besoins spécifiques à certaines clientèles

Bien que, comme mentionné précédemment, la très grande majorité des caractéristiques et des besoins qui en découlent soient communs à l'ensemble des personnes, certaines particularités sont propres à des clientèles spécifiques. On observe toutefois que ces particularités se situent principalement au niveau de l'autonomie personnelle.

Les jeunes

Outre les caractéristiques transversales énoncées précédemment, les jeunes, que l'on situe dans le groupe d'âge de 18 à 35 ans, présentent deux caractéristiques qui sont particulières à ce groupe, soit l'image irréaliste du marché du travail ainsi que des valeurs du travail différentes de celles existantes au sein des entreprises. Plus précisément, en lien avec l'image irréaliste du marché du travail, on observe que les jeunes formant la clientèle d'Emploi-Québec se situent aux deux extrémités du spectre par rapport au marché du travail. Alors qu'une partie est très pessimiste quant à ses chances de s'intégrer en emploi et de s'y maintenir, une autre partie au contraire est trop idéaliste dans sa perception du marché du travail. Les différences de valeurs s'expriment aussi par des attentes au niveau des conditions de travail et du bien-être personnel en emploi que l'on ne retrouve pas nécessairement comme caractéristiques chez les autres clientèles avec lesquelles Emploi-Québec intervient.

À ces caractéristiques sont associés des besoins particuliers qui sont en lien avec une meilleure connaissance du marché du travail, à savoir quelles sont les attentes des employeurs, quels sont les pré-requis aux divers emplois, quelles sont les conditions de travail, etc. Également, on note un besoin de définir un projet professionnel de façon à orienter les démarches de développement ou de réintégration des jeunes. Les jeunes

⁴ Connaissance fonctionnelle du français, connaissance d'autres langues, connaissance de base en calcul et connaissance de base en bureautique

⁵ Connaissance requise pour l'emploi visé

⁶ Compétences et techniques requises pour l'emploi (Sources des notes 4 à 6 : Aide-mémoire – Synthèse de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi des 4 domaines de compétences)

⁷ À titre d'exemple, débrouillardise, facilité à communiquer, facilité à s'adapter, sens de l'organisation (Source : Guide sur les compétences génériques)

sont parmi les clientèles visées par Emploi-Québec afin de faciliter leur intégration au marché du travail par des engagements clairement inscrit tant dans la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 du gouvernement, *Enrichir le Québec de sa relève* que dans *tous pour l'emploi*.

Les femmes

L'une des caractéristiques observées propres à la clientèle féminine concerne la difficulté de concilier le travail et la famille, ce qui a pour effet de limiter les possibilités d'intégration et de maintien en emploi. La *Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine* identifie également la vulnérabilité économique de certains groupes de femmes (dont les immigrantes, les femmes monoparentales et les femmes handicapées) de même que l'occupation d'un emploi à temps partiel et le fait d'œuvrer dans des professions moins rémunératrices, comme des caractéristiques propres aux femmes. En lien avec cette caractéristique particulière, les besoins en découlant sont relatifs à un accroissement de la capacité des femmes à s'organiser au niveau de la conciliation travail-famille, des déplacements, des horaires de travail et du soutien que peut apporter le réseau familial et social. D'autre part la diversification des choix professionnels permet un élargissement des possibilités d'emploi et une augmentation potentielle des revenus. Toutefois des problèmes structurels sont présents sur le marché du travail quant aux chances d'accès à certains métiers et sont à dissocier des caractéristiques et des besoins de cette clientèle.

Travailleurs expérimentés

Les travailleurs expérimentés sont des personnes de 55 ans et plus qui visent à réintégrer ou à se maintenir sur le marché du travail et qui pourraient bénéficier du soutien d'Emploi-Québec à cette fin. À l'instar des jeunes et des femmes, les travailleurs expérimentés présentent des caractéristiques propres à leur groupe qui se situent au niveau professionnel. La perte de repères professionnels de même que l'écart au niveau des valeurs traditionnelles face au travail sont les deux éléments qui ressortent comme étant particuliers à cette clientèle.

Plus précisément, la perte de repères professionnels fait référence au deuil inhérent à la perte de statut de travailleur, de conditions de travail, de salaire, de projet de vie et de retraite retardée ainsi que de nouveaux apprentissages à faire en lien, notamment, avec l'évolution technologique.

La particularité liée à la valeur traditionnelle du marché du travail prend principalement sa source dans les difficultés rencontrées au niveau des liens entre les générations dans les entreprises de même que dans la difficulté à se reconnaître et à se retrouver dans les

nouvelles réalités du marché du travail qui prennent la forme de changements technologiques et de changements dans l'organisation du travail (en raison notamment des gains en productivité) ce qui a une influence sur les qualifications et les compétences exigées par les entreprises. La tertiarisation de l'économie et du marché du travail qui entraîne une hausse des emplois dans le secteur des services et une diminution dans celui de la fabrication commande également des ajustements au niveau des compétences des travailleurs expérimentés.

Ces caractéristiques entraînent des besoins chez les travailleurs expérimentés qui sont reliés à l'acquisition ou l'actualisation de compétences de bases, de compétences spécifiques (savoir et savoir faire) ainsi que les compétences génériques. Un besoin d'amélioration de l'estime de soi, par exemple, d'être en mesure de se faire valoir, de démontrer sa valeur pour une organisation en mettant à profit les expériences professionnelles vécues, est également à combler.

Les personnes judiciarisées et ex-judiciarisées

Les personnes judiciarisées adultes sont, de façon générale, faiblement scolarisées alors que moins de 25 % ont complété leur secondaire. On note également que plus de la moitié des personnes judiciarisées n'occupait pas un emploi au moment de leur prise en charge par les services correctionnels et qu'un grand nombre n'avait pas occupé d'emploi au cours des cinq dernières années. Une autre caractéristique distinctive concerne la présence d'un casier judiciaire. Cette situation entraîne un important obstacle à leur réintégration en emploi et parfois même dans le maintien en emploi.

Ayant eu des agissements délinquants antérieurement, cela accentue les probabilités ainsi que le degré de difficulté au niveau de la déficience du savoir être, de certains troubles de comportement ou de difficultés au niveau de la gestion de soi. Par conséquent, l'intervention auprès de cette clientèle commande une approche particulière. Les besoins identifiés sont en grande partie en lien des changements au niveau du comportement de ces personnes face au marché du travail, mais également quant à la société en général, les personnes judiciarisées "traînant" un passé qui amène très souvent une réticence supplémentaire à leur embauche.

Les personnes immigrantes et les personnes anglophones

Les personnes immigrantes et les personnes anglophones partagent des caractéristiques particulières par rapport aux autres groupes de clientèles. Ces particularités sont davantage reliées à l'autonomie sociale. On note, en effet, qu'aussi bien pour la clientèle immigrante non francophone que pour la clientèle anglophone, la méconnaissance de la langue française est une importante barrière à l'intégration et au

maintien en emploi. Le besoin qui répond à cette caractéristique est une amélioration de la connaissance du français de façon à être en mesure de bien fonctionner dans le cadre d'un emploi. Pour plusieurs, le besoin est simplement d'apprendre le français considérant le faible niveau de connaissance de base de la langue de travail au Québec. À cet égard, il est important de considérer qu'une faible connaissance du français implique que le besoin doive être comblé par d'autres ministères ou organismes qu'Emploi-Québec.

Les personnes handicapées

Les caractéristiques des personnes handicapées qui font en sorte que ces dernières ont de la difficulté à intégrer ou se maintenir en emploi se situe davantage sur le plan de l'autonomie personnelle. Des incapacités physiques, intellectuelles et psychologiques sont souvent à la source de ces difficultés. Leurs besoins sont de différents ordres, mais prennent particulièrement la forme d'une amélioration de leur capacité à se faire valoir ainsi qu'à démontrer leurs qualités personnelles et professionnelles qu'elles peuvent apporter à une organisation (fiabilité, confiance, loyauté). En outre, les personnes handicapées ont souvent un besoin d'accompagnement de plusieurs sources en simultanée. Ainsi, le développement de l'employabilité et l'intégration en emploi sont liés à un accompagnement et à un soutien par des ressources en santé (mentale ou physique) afin de favoriser un cheminement intégré et complet vers l'emploi. Pour plusieurs, l'accompagnement doit être offert simultanément à l'employeur et à ses représentants pour développer des façons d'être et d'agir dans un contexte de gestion de la diversité.

Conclusion

Emploi-Québec Estrie considère que les perspectives favorables du marché du travail permettront aux personnes près du marché du travail de se mettre en mouvement de façon autonome ou avec une aide d'appoint ou une mesure de courte durée, d'intégrer plus facilement l'emploi. Il demeurera cependant un bassin de clientèle présentant des obstacles à l'emploi et dont les interventions d'Emploi-Québec ainsi que celles de ses partenaires pourraient favoriser une réintégration en emploi.

Dans l'actualisation de sa mission de service public d'emploi, Emploi-Québec doit intervenir auprès des différentes clientèles susceptibles de bénéficier de ses services afin de favoriser le développement de leur employabilité, leur intégration et leur maintien en emploi. À cet effet, l'intervention devra être adaptée en fonction du type de clientèle (près du marché du travail ou présentant des obstacles à l'emploi) ainsi que des caractéristiques particulières des clients analysés sous l'angle de l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle. Pour les problèmes liés à l'autonomie personnelle et sociale, des partenariats devront être établis avec des ressources autres qu'Emploi-Québec ou les ressources externes en employabilité, pour agir en amont ou de façon concomitante sur ces difficultés. La plupart de celles-ci ne relevant pas de la mission d'Emploi-Québec et ne sauraient donc pas être traitées par le biais des ententes de services en employabilité.

Le défi est important et demande l'apport de tous les intervenants afin de travailler vers le même objectif, avec la même lecture de la situation, des besoins à combler et des moyens à mettre en place pour y arriver. À cet égard, il est impératif de revoir nos façons de faire, de s'adapter aux nouvelles réalités du marché du travail et des besoins de la clientèle, de revoir nos approches, nos services et nos façons de rendre ces services.

La démarche entreprise avec les ressources externes va précisément dans le sens de cette adaptation de la prestation de service en situant le client, ses caractéristiques et ses besoins au cœur de nos interventions.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre de plus en plus présente et de besoins de main-d'œuvre grandissants de la part des entreprises de la région, l'intégration en emploi du plus grand nombre de personnes est primordiale et se veut un enjeu majeur pour l'Estrie, la santé économique des entreprises et de toute la collectivité.