

ÉVALUATION DES INTERVENTIONS DES ENTREPRISES D'INSERTION

RAPPORT SYNTHÈSE

REMERCIEMENTS

Plusieurs personnes ont contribué à la réalisation de l'ensemble des travaux d'évaluation des interventions des entreprises d'insertion, qui se sont échelonnés sur plusieurs années. Soulignons d'emblée la collaboration des participants et participantes aux nombreux exercices d'évaluation auxquels ils ont été soumis entre leur entrée en entreprise d'insertion jusqu'à 18 mois après la fin de leur participation. Leur point de vue tout au long de leur parcours représente la source première des données recueillies et constitue un apport essentiel aux connaissances acquises au cours de cette étude.

Il va de soi que cette étude n'aurait pu être réalisée sans la précieuse collaboration des nombreux acteurs à l'œuvre dans les entreprises d'insertion à titre de gestionnaires, formateurs et formatrices, intervenants et intervenantes psychosociaux. Soulignons en particulier le travail de Richard Gravel, le directeur du Collectif des entreprises d'insertion du Québec, qui a joué un rôle de premier plan dans la sensibilisation des entreprises d'insertion à participer activement à l'évaluation et qui a par ailleurs contribué à l'orientation des travaux d'évaluation. Ces personnes, ainsi que quelques autres qui représentaient les entreprises d'insertion, ont agi à tour de rôle comme membres du comité avisé.

Plusieurs personnes travaillant dans le réseau d'Emploi-Québec ont également participé aux travaux à titre de membres du comité avisé. Nous saluons en particulier l'apport appréciable, et constant, de Nicole Branchaud et de Caroline Choisselet, conseillères au Recours aux ressources externes, et l'engagement de Pierre Marcotte, responsable régional auprès des ressources externes du Bureau régional d'Emploi-Québec à Montréal, parmi les premiers à soutenir le développement des entreprises d'insertion. De nombreux représentants et représentantes d'Emploi-Québec, gestionnaires, conseillers et conseillères en développement de la main-d'œuvre, agents et agentes d'aide en emploi, ont également apporté leur soutien à différentes étapes de l'étude et à la collecte des données.

Nous ne saurions non plus passer sous silence la contribution très importante, et couvrant plusieurs années, du chercheur Marc Blais et de la chercheuse Ursula Hess du Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO), notamment en ce qui a trait à l'élaboration du projet et des outils de mesure, ainsi qu'à différentes étapes de l'analyse. La firme de sondage Jolicœur et Associés a pour sa part procédé, trois années consécutives, à une vaste collecte de données à volets multiples.

Enfin, cette étude n'aurait pu voir le jour sans le concours de plusieurs collègues de la Direction de l'évaluation du MESS. Soulignons plus particulièrement le soutien continu de Serge Hamel, alors directeur, et le travail d'Hugues Tétreault, conseiller en évaluation, qui a réalisé avec sa rigueur scientifique habituelle, les analyses sur l'efficacité et l'efficience et a offert sa généreuse collaboration tout au long des travaux d'évaluation.

Raymonde Beaudoin, chargée de projet
Direction de l'évaluation

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES	v
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION	1
PARTIE 1	
1. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION	5
1.1 ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT	5
1.2 ÉVALUATION DES EFFETS INTERMÉDIAIRES	5
1.3 ÉVALUATION DES EFFETS ULTIMES	6
1.4 ÉVALUATION DE L'EFFICIENCE OU ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES.....	6
2. MÉTHODOLOGIE	7
2.1 MODÈLE CONCEPTUEL	7
2.2 STRATÉGIE D'ÉVALUATION	10
2.2.1 Devis d'évaluation.....	10
2.3 POPULATION À L'ÉTUDE	11
2.4 GROUPE DE COMPARAISON.....	12
2.5 OUTILS D'ÉVALUATION	12
2.5.1 Questionnaire sur les réactions face au travail – aux participants et aux non-participants	13
2.5.2 Outils d'évaluation des compétences socioprofessionnelles	15
2.5.3 Questionnaire sur l'insertion en emploi (sondage)	17
2.6 FORCES ET LIMITES DE L'ÉVALUATION.....	17
2.6.1 Forces de l'évaluation.....	17
2.6.2 Limites de l'évaluation	18
3. DÉROULEMENT DES TRAVAUX D'ÉVALUATION	21
3.1 FORMATION DES INTERVENANTS	21
3.2 DIRECTIVES POUR L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE AUX PARTICIPANTS.....	22
3.3 DIRECTIVES POUR L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE AUX NON-PARTICIPANTS.....	22
PARTIE 2	
4. MODÈLE D'INTERVENTION DES ENTREPRISES D'INSERTION	27
4.1 LE PORTRAIT DES ENTREPRISES D'INSERTION	28
4.1.1 Buts et objectifs	29
4.1.2 Modalités de fonctionnement prévues selon le Guide des mesures et services	29
4.1.3 Financement	30
5. CLIENTÈLE VISÉE	33

PARTIE 3

6. RÉSULTATS	37
6.1 ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES ENTREPRISES D'INSERTION	37
6.1.1 Aspects méthodologiques.....	37
6.1.2 La place des entreprises d'insertion dans la dynamique des ressources.....	38
6.1.3 Le fonctionnement des entreprises d'insertion	39
6.1.4 Le cheminement des participants en entreprise d'insertion.....	41
6.2 PORTRAIT DES PARTICIPANTS SELON LEUR CHEMINEMENT EN EI	45
6.2.1 Portrait des participants au début de la participation en EI.....	45
6.2.2 Portrait des participants selon qu'ils ont complété ou non la période de probation.	53
6.2.3 Portrait des participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation	57
6.3 EFFETS INTERMÉDIAIRES DE L'INTERVENTION	65
6.3.1 Changements perçus par les participants	65
6.3.2 Changements perçus par les intervenants	68
6.4 MAINTIEN DES EFFETS INTERMÉDIAIRES DE L'INTERVENTION APRÈS NEUF MOIS	73
6.4.1 Maintien des effets intermédiaires selon les participants	73
6.4.2 Maintien des effets intermédiaires nets	76
6.5 EFFETS ULTIMES.....	81
6.5.1 Éléments méthodologiques	81
6.5.2 Effets ultimes de l'intervention	82
6.6 ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES	88

PARTIE 4

7. DISCUSSION	99
7.1 PRINCIPAUX RÉSULTATS	99
7.1.1 Évaluation du fonctionnement	99
7.1.2 Portrait des participants	99
7.1.3 Évaluation des effets intermédiaires.....	100
7.1.4 Le maintien des effets après la participation	101
7.1.5 Évaluation des effets ultimes	101
7.1.6 Une analyse coûts-bénéfices basée sur un modèle micro-économique.....	102
7.2 ÉLÉMENTS DE DISCUSSION	103
7.3 PISTES D'AMÉLIORATION	105

RÉFÉRENCES	109
-------------------------	-----

ANNEXES

Liste des documents produits dans le cadre de l'évaluation et diffusés sur demande

Outils de collecte de données.....

Liste des indicateurs retenus pour l'évaluation de l'efficacité (effets ultimes).....

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Collecte de données selon le temps de mesure et les outils de mesure	10
Tableau 2	Échelles de mesure du questionnaire sur les réactions face au travail et consignes aux répondants selon les temps de mesure	14
Tableau 3	Exemple de l'échelle de réponse pour le questionnaire sur les réactions face au travail	15
Tableau 4	Exemple d'une échelle de réponse de l'outil d'évaluation des compétences	15
Tableau 5	Répartition des entreprises d'insertion selon la région et l'année, de 2003 à 2010	28
Tableau 6	Échelle de mesure de l'outil d'évaluation des compétences socioprofessionnelles.....	49
Tableau 7	Mesures autorapportées et évaluation des compétences par les intervenants un mois après le début en EI.....	52
Tableau 8	Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants et les non-participants et écart entre les deux groupes	53
Tableau 9	Caractéristiques des participants selon qu'ils ont poursuivi ou non leur participation après la période de probation	55
Tableau 10	Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants selon qu'ils ont poursuivi ou non leur participation après la période de probation	56
Tableau 11	Interruption de la participation en EI selon le moment et les raisons.....	57
Tableau 12	Caractéristiques sociodémographiques chez les participants au temps 1 (jour 1)selon qu'ils ont complété ou non leur participation après la période de probation	58
Tableau 13	Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation après la période de probation	59
Tableau 14	Compétences socioprofessionnelles des participants évaluées par les intervenants un mois après le début de la participation en EI, selon qu'ils ont complété ou non leur participation.....	61
Tableau 15	Caractéristiques sociodémographiques des participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation.....	62
Tableau 16	Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation	63
Tableau 17	Mesure des compétences socioprofessionnelles telles qu'évaluées par les participants et les intervenants 4 mois après le début de la participation (T3)	71
Tableau 18	Taux de réponse après neuf mois (T4) selon les caractéristiques sociodémographiques.....	73
Tableau 19	Scores moyens attribués par les intervenants aux répondants et aux non-répondants au temps 4 selon les compétences.....	73
Tableau 20	Les résultats bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur l'insertion en emploi des participants ayant complété la période de probation	83

Tableau 21	Les résultats bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur le recours à l'assistance sociale chez les participants ayant complété la période de probation	85
Tableau 22	Les résultats bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur le recours à l'assurance-emploi chez les participants ayant complété la période de probation	86
Tableau 23	Les résultats bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur les aspects liés à la vie sociale et professionnelle des participants ayant complété la période de probation	88
Tableau 24	Les résultats de l'analyse coûts-bénéfices pour l'ensemble des participants.....	91
Tableau 25	Les résultats de l'analyse coûts-bénéfices pour les participants prestataires de l'assistance sociale au moment de débiter leur participation.....	92
Tableau 26	Les résultats de l'analyse coûts-bénéfices pour les participants non prestataires de l'assistance sociale au moment de débiter leur participation.....	92
Tableau 27	Nombre d'années nécessaires à l'amortissement des coûts selon la durée de la participation.....	95
Tableau 28	Nombre d'années nécessaires à l'amortissement des coûts pour les participants ayant complété leur participation, comparativement à l'ensemble des participants.....	95

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Modèle conceptuel d'intervention des entreprises d'insertion.....	9
Figure 2	Modèle de l'intégration des compétences.....	16
Figure 3	Mesures autorapportées par les participants à l'entrée en EI sur l'environnement intrapersonnel et interpersonnel, sur les attitudes et le bien-être face au travail et face à soi-même	48
Figure 4	Compétences des participants évaluées par les intervenants un mois après le début de la participation, selon les grandes compétences.....	51
Figure 5	Mesures autorapportées par les participants à l'entrée en EI (T1) et 4 mois après le début (T3) sur l'environnement intrapersonnel et interpersonnel	66
Figure 6	Mesures autorapportées par les participants à l'entrée en EI (T1) et 4 mois après le début (T3) sur les attitudes et le bien-être face au travail	67
Figure 7	Mesures autorapportées par les participants à l'entrée en EI (T1) et 4 mois après le début (T3) sur les attitudes et le bien-être face à soi	68
Figure 8	Mesures des compétences évaluées par les intervenants 1 mois (T2) et 4 mois (T3) après le début de la participation chez les participants qui ont complété leur participation	70
Figure 9	Mesures autorapportées par les participants à l'entrée en EI (T1), après 4 mois (T3) et après 15 mois (T4) sur l'environnement intrapersonnel et interpersonnel	74
Figure 10	Mesures autorapportées par les participants à l'entrée en EI (T1), après 4 mois (T3) et après 15 mois (T4) sur les attitudes et le bien-être face au travail.....	75

Figure 11	Mesures autorapportées par les participants à l'entrée en EI (T1), après 4 mois (T3) et après 15 mois (T4) sur les attitudes et le bien-être face à soi.....	76
Figure 12	Mesures de l'environnement intrapersonnel chez les participants au T1 et au T4 et chez les non-participants au T4.....	77
Figure 13	Mesures des attitudes et du bien-être face au travail chez les participants au T1 et au T4 et chez les non-participants au T4	78
Figure 14	Mesures des attitudes et du bien-être face à soi-même chez les participants au T1 et au T4 et chez les non-participants au T4	79

SOMMAIRE

Les entreprises d'insertion (EI) sont des organismes sans but lucratif soutenus par Emploi-Québec depuis 1998. Elles interviennent dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle, sous l'axe d'intervention *Programme de préparation à l'emploi*, dans le cadre de la Politique active du marché du travail. Elles offrent aux personnes éloignées du marché du travail ou en voie d'exclusion socioprofessionnelle l'occasion de développer leurs compétences au moyen d'activités de production se déroulant dans un contexte réel d'emploi, afin de leur permettre d'intégrer le marché du travail.

En 2003, Emploi-Québec (E.-Q.) mandatait la Direction de l'évaluation (DE) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour procéder à l'évaluation des interventions des entreprises d'insertion. Une stratégie globale d'évaluation a été élaborée et entérinée par le comité adviseur des travaux d'évaluation en août 2004¹, incluant une évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion, une évaluation des effets intermédiaires de l'intervention en cours de participation, et une évaluation des effets ultimes de l'intervention sur l'insertion en emploi. Au cours de la dernière année des travaux, la Direction de l'évaluation a décidé d'inclure dans la stratégie d'évaluation une analyse coûts-bénéfices qui reprend le modèle élaboré dans le cadre de l'évaluation sommative des mesures actives de l'Entente Canada-Québec de développement du marché du travail. Il s'agit d'un modèle micro-économique utilisé en évaluation de programme. Il faut souligner toutefois que le modèle d'analyse d'efficacité et d'efficience ne tient pas compte du retour aux études chez les participants, ni des retombées économiques des activités des entreprises d'insertion à titre d'entreprises de l'économie sociale.

De son côté, le Collectif des entreprises d'insertion du Québec (CEIQ) a commandé une étude de type macro-économique² pour faire état des retombées économiques des activités de ces entreprises. Cette étude laisse entrevoir des retombées importantes pour les gouvernements en lien avec les activités d'exploitation des entreprises d'insertion. Toutefois, ses résultats ne sont pas intégrés dans le présent document synthèse parce que l'étude se fonde sur une méthodologie qui n'est généralement pas reconnue en évaluation de programme.

Un cadre conceptuel de l'intervention des entreprises d'insertion a été élaboré dans les premières étapes des travaux d'évaluation. Dans ce contexte, des outils ont été conçus afin de mesurer les effets de l'intervention sur les participants à court terme et le maintien des effets après la participation. Le devis d'évaluation retenu est de type quasi expérimental, à mesures répétées et avec groupe de comparaison. Il fait appel à deux sources de données principales, soit les participants et les intervenants. Les travaux d'évaluation se sont déroulés par étapes entre 2004 et 2010.

La collecte de données a été réalisée en cinq temps, entre janvier 2007 et juillet 2009. Les 49 entreprises d'insertion reconnues par Emploi-Québec en janvier 2007 ont accepté de participer à l'étude. Toutefois, quatre d'entre elles n'ont pu mener à terme leur participation à l'évaluation. Tous les nouveaux participants admis en entreprise d'insertion entre janvier 2007 et fin décembre 2007 ont été sollicités pour participer à l'étude. Sur les 2 546 nouveaux participants, 2 301 (90 %) ont accepté de collaborer. Pour les fins de l'étude, comme convenu

1. R. Beaudoin, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Les entreprises d'insertion – Cadre d'évaluation*, août 2004.

2. Consultations Libera Mutatio, *Étude d'impacts socio-économiques des entreprises d'insertion du Québec*, janvier 2011.

avec les partenaires (CEIQ et Emploi-Québec), seuls les participants ayant réussi la période de probation³ ont été retenus. Ainsi, les analyses ont porté sur 1 636 participants, ce qui représente 92 % des personnes qui ont poursuivi leur participation après la période de probation. Un groupe de 1 030 non-participants ayant un statut de prestataire de l'assistance sociale a été constitué à partir des fichiers du Ministère pour servir de groupe de comparaison.

Plusieurs personnes ont contribué à la réalisation des travaux d'évaluation, qui étaient coordonnés par la Direction de l'évaluation en collaboration avec le comité aviseur. Les participants en entreprise d'insertion ont été sollicités à quatre reprises pour répondre à des sondages papier et à un sondage téléphonique. Une cinquantaine d'intervenants en EI (gestionnaires, formateurs et formatrices, intervenants psychosociaux et intervenantes psychosociales) ont été rencontrés lors de l'évaluation du fonctionnement, et plus de 250 personnes ont pris part, à deux reprises, à l'évaluation des compétences socioprofessionnelles des participants. Une cinquantaine de représentants et représentantes d'Emploi-Québec (gestionnaires, conseillers et conseillères en développement de la main-d'œuvre, agents et agentes d'aide en emploi) ont également été rencontrés en entrevue semi-dirigée dans le cadre de l'évaluation du fonctionnement. Un groupe de chercheurs et chercheuses du Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO), en collaboration étroite avec la DE, a élaboré le cadre conceptuel, conçu les outils de collecte de données et effectué des analyses en continu des effets de l'intervention sur les participants. La firme de sondage Jolicœur et Associés a été mandatée pour coordonner les sondages postaux auprès des participants et des non-participants, effectuer la saisie des données et procéder au sondage téléphonique sur l'insertion en emploi. Finalement, plusieurs personnes travaillant à la DE ont également contribué, à différentes étapes, aux travaux d'évaluation. Soulignons notamment la contribution de Hugues Tétreault qui a réalisé les études d'efficacité et d'efficience.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Évaluation du fonctionnement

Une sélection de 5 régions regroupant 22 entreprises d'insertion a été retenue pour les fins de l'évaluation du fonctionnement. Entre mai 2005 et juillet 2006, une centaine de personnes travaillant en entreprise d'insertion et/ou dans les bureaux d'Emploi-Québec ont été rencontrées pour donner leur point de vue sur la place des entreprises d'insertion, les ententes de services entre les EI et Emploi-Québec, le fonctionnement interne des EI et le partenariat avec le réseau local de ressources.

Les personnes rencontrées ont affirmé à l'unanimité que l'intervention des EI est unique, nécessaire et efficace. Selon les propos recueillis, les EI ont sans conteste leur place dans l'offre de services d'Emploi-Québec. La force de l'intervention des EI réside dans leur approche globale et personnalisée, humaine et réaliste, une approche qui s'actualise dans un contexte réel de travail. La motivation de la personne est considérée par les intervenants des EI comme l'outil de base de l'intervention. Selon les personnes interrogées, les aspects moins développés de l'intervention des EI se concentrent dans les dernières étapes du parcours des participants, soit le stage, le suivi et l'accompagnement postparticipation, lesquels sont également considérés comme des éléments à améliorer dans d'autres mesures d'Emploi-Québec.

3 Le terme *période de probation* est utilisé dans les EI et repris dans cette étude pour désigner la *période d'essai*.

Au fil des ans, les intervenants des EI ont noté un alourdissement (multiplication et aggravation des problèmes) des besoins des clientèles et une demande grandissante de la part des clientèles immigrantes et des personnes sans soutien public du revenu.

Les acteurs et actrices concernés d'Emploi-Québec considèrent que les coûts de l'intervention sont élevés, principalement dans les régions ressources. Les propos recueillis quant à la question du partenariat ont mis en relief des tensions et une certaine rivalité vécue par les EI dans leurs relations avec les ressources internes d'Emploi-Québec, et également avec des ressources externes, notamment pour des raisons de méconnaissance des rôles respectifs. Pour leur part, les EI invoquent que la mise en place de nouvelles mesures ou de nouveaux programmes par Emploi-Québec se fait parfois au détriment de la consolidation des programmes ou mesures existants.

Portrait des participants

Selon les données recueillies auprès des participants et des non-participants au premier temps de mesure (date butoir⁴) et selon également les évaluations effectuées par les intervenants un mois après le début de la participation, les participants sont en général motivés et bien disposés à travailler au moment où ils débutent leur participation en entreprise d'insertion. Ils se distinguent d'ailleurs significativement des non-participants par leur capacité à se motiver par eux-mêmes à travailler (motivation interne). Lors de l'évaluation du fonctionnement, les intervenants des entreprises d'insertion responsables du recrutement des participants ont souligné l'importance de la motivation des personnes comme critère de sélection. Il est possible par ailleurs que la motivation des participants ait été un peu surestimée au premier temps de mesure. Il est connu que le fait en soi de s'inscrire et d'être admise à un programme provoque chez la personne un enthousiasme ponctuel et que celle-ci redevient plus réaliste au fur et à mesure qu'elle évolue à l'intérieur du programme.

À leur entrée en entreprise d'insertion, les participants considèrent leur expérience de travail antérieure comme plus ou moins satisfaisante, entre autres en ce qui a trait au soutien reçu, aux progrès réalisés et à leur sentiment d'appartenance. Une forte proportion de participants présente un score supérieur au seuil de détresse psychologique reconnu par Santé Québec, ce qui reflète un niveau important de difficulté. Selon les intervenants, la plupart des participants ont également de la difficulté à s'affirmer et manquent de leadership.

Trente pour cent des personnes qui commencent une participation l'interrompent avant la fin de la période de probation, soit au cours des quatre premières semaines. Comme dans la mesure *Jeunes en action*, qui comporte une période de probation de trois semaines, cette période permet une validation de la décision liée à la participation. Les participants qui quittent durant cette période de probation ne sont pas comptabilisés dans les cibles de participation des entreprises d'insertion. Après la période de probation, 30 % des personnes qui ont poursuivi la participation interrompent celle-ci avant la fin. Parmi ces dernières, on compte davantage de personnes âgées de moins de 20 ans, de sexe masculin, peu scolarisées, nées au Québec et résidant à l'extérieur de Montréal. Selon les résultats de l'évaluation, ces personnes sont moins aptes à se motiver par elles-mêmes (motivation interne), éprouvent un niveau plus élevé de détresse psychologique et sont jugées moins compétentes dans l'ensemble après le premier mois par les intervenants, comparativement aux personnes qui complètent leur participation.

4. Le terme « date butoir » est utilisé pour désigner le premier temps de mesure chez les non-participants; ce dernier représente la mesure de base.

Évaluation des effets intermédiaires

Lorsque l'on compare les données recueillies auprès des participants et des intervenants après quatre mois de participation à celles obtenues au début, on observe des effets très positifs de l'intervention. Après quatre mois de participation, les participants rapportent des effets réparateurs majeurs par rapport à leur expérience de travail en entreprise d'insertion. Ils se sentent mieux soutenus par leur supérieur ou supérieure, s'identifient davantage à leur travail, et sont globalement plus satisfaits de leur expérience de travail en entreprise d'insertion que de leurs expériences de travail antérieures.

Les aspects négatifs liés à leur expérience de travail ont diminué de façon significative : ils perçoivent moins de contrôle de la part de leur supérieur ou supérieure, disent vivre moins d'expériences émotives négatives face au travail, et ils ont moins l'impression de ne pas avoir ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi.

On note également des effets significatifs sur les attitudes des participants face à eux-mêmes et sur leur sentiment de bien-être général. Ces personnes ont amélioré leur perception d'elles-mêmes. Elles maintiennent un niveau élevé de motivation interne, comparable à celui qu'elles avaient à leur entrée en entreprise d'insertion.

À la fin du quatrième mois de participation, les intervenants et intervenantes jugent que les participants et participantes ont amélioré l'ensemble de leurs compétences socioprofessionnelles et que ces personnes ont maintenu et même amélioré leurs forces : leur motivation, leur disposition pour le travail, l'hygiène et la tenue vestimentaire. Selon eux, les plus grands progrès observés portent sur les compétences évaluées les plus faibles au départ, soit l'affirmation de soi, le soin apporté au travail, la reconnaissance de ses forces et de ses faiblesses, et la capacité d'exercer un leadership au travail. Les participants et participantes passent en quatre mois d'un besoin de soutien fréquent moyen à un besoin de soutien occasionnel moyen pour exercer ces compétences.

Le maintien des effets après la participation

Un sondage postal auprès des participants (323) et des non-participants (335) réalisé 9 mois après la fin de la participation ou 15 mois après la première mesure visait à mesurer le maintien des effets de l'intervention après la participation.

Ainsi, neuf mois après la fin de la participation, l'effet positif sur l'amotivation, sur la perception du contrôle par le supérieur ou la supérieure et sur les expériences émotionnelles négatives au travail est maintenu chez les participants, ce qui indique une résilience plus élevée acquise au cours de la participation et maintenue par la suite. De même, l'effet positif sur l'estime de soi et sur la perception de ses compétences socioprofessionnelles est maintenu. Par contre, globalement, les effets positifs sur les attitudes et le bien-être face au travail s'atténuent, sauf certains effets qui sont partiellement maintenus : satisfaction (progrès réalisés, soutien reçu) et identification au travail (développer son potentiel, apprendre sur soi, faire un travail valorisant). La motivation interne tend à diminuer légèrement après la fin de la participation, bien qu'elle reste relativement élevée chez les participants (moyenne de 2,97 sur une échelle de 0 à 4) et comparable au niveau observé chez les non-participants.

Bien que les 323 personnes ayant répondu au sondage postal ne soient pas représentatives de l'ensemble des participants, les résultats obtenus dans ces analyses et l'ensemble des résultats concernant les effets de l'intervention convergent. De plus, les résultats du sondage réalisé au

temps 5 (17 mois en moyenne après la sortie des entreprises d'insertion) confirment un maintien chez les participants d'effets positifs sur des aspects de leur vie sociale et professionnelle.

Évaluation des effets ultimes

Le sondage téléphonique sur l'insertion en emploi mené auprès de 667 participants et 465 non-participants 17 mois en moyenne après la fin de la participation révèle des effets nets importants. On note une meilleure insertion en emploi chez les participants. Ainsi, comparativement aux non-participants, ils ont, en moyenne, davantage augmenté le nombre d'heures travaillées (224 heures de plus) et leur revenu d'emploi (2 913 \$ de plus) entre l'année précédant la participation et celle suivant la participation. En moyenne, 17 mois après la participation, ils sont aussi plus nombreux (10 % de plus) à occuper un emploi que les non-participants.

Les résultats démontrent également des effets positifs nets sur le recours à l'assistance sociale. Au moment du sondage, les participants sont moins nombreux (24 % de moins) que les non-participants à recourir à l'aide financière et, en moyenne, ils ont davantage réduit (de quatre mois) leur recours à l'assistance sociale au cours de l'année qui a suivi leur participation par rapport à leur situation antérieure.

On note des effets légèrement négatifs sur le recours à l'assurance-emploi, qui s'expliquent en partie par le fait que les participants, étant des salariés pendant une période moyenne de six mois en entreprise d'insertion, peuvent se qualifier pour l'assurance-emploi et y recourir s'ils ne trouvent pas rapidement un emploi après leur participation en EI. Mais cet effet s'atténue assez rapidement avec le temps.

Les participants perçoivent des effets positifs sur des aspects liés à leur vie personnelle et professionnelle, indiquant que leur salaire, leur estime de soi et leur confiance en soi se sont améliorés par rapport à leur situation antérieure. Ils perçoivent également plus positivement leur situation économique personnelle, leurs conditions de vie et leur motivation à occuper un emploi un an après leur participation.

De façon générale, à l'exception du recours à l'assurance-emploi, les effets sont plus importants chez les participants prestataires de l'assistance sociale au moment où ils débutent leur participation et chez les participants qui terminent celle-ci, et ils sont pratiquement inexistantes chez ceux qui ne la terminent pas.

Une analyse coûts-bénéfices basée sur un modèle micro-économique

L'analyse coûts-bénéfices réalisée dans le cadre de cette évaluation reprenait le modèle d'analyse élaboré en 2006 pour l'*Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*⁵.

Selon l'information de gestion, les coûts associés à la participation aux entreprises d'insertion pour l'année 2008-2009 s'élèvent à 36 153 080 \$, incluant les coûts de soutien du revenu de 28 400 \$, les frais reliés aux intervenants et les salaires des participants de 32 862 900 \$, et les frais d'opération et d'administration d'Emploi-Québec de 3 261 780 \$, soit un coût moyen

5. SOM Recherches et Sondages, *Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, 2006.

hebdomadaire par participant de 813 \$. En incluant les participations à d'autres mesures dans l'année suivant la participation, le coût total moyen par participant s'élève à 19 998 \$. Si l'on tient compte des coûts similaires pour les non-participants qui leur sont appariés, il en résulte un coût total moyen net de 19 377 \$. En contrepartie, les participants prestataires de l'assistance sociale ne recevaient plus de prestations durant leur participation, ce qui a permis d'économiser, en moyenne, 1 835 \$ par participant. Le coût total moyen net de la participation s'établit donc à 17 542 \$ par personne.

En ce qui a trait aux gains reliés à la participation en EI, ils diffèrent selon la perspective. Le bilan du point de vue de l'individu est un gain moyen de 126 \$. Les gains sont plus élevés pour le gouvernement (3 226 \$) et la société (3 352 \$). Toutefois, comme le gouvernement a dû investir 17 542 \$ pour obtenir ce gain, en tenant compte d'un taux de 5 % dans le calcul de la valeur actualisée nette, il faudrait que les effets mesurés persistent plus de 6 ans pour que l'investissement soit amorti (6,3 selon le point de vue gouvernemental, 6,1 selon le point de vue de la société).

Ainsi, selon le modèle d'analyse d'efficience utilisé dans le cadre de cette étude, le temps requis pour l'amortissement des coûts de la mesure excède la période durant laquelle les effets nets des mesures d'employabilité sont habituellement observés. Le temps requis pour l'amortissement des coûts de la mesure est plus court pour les prestataires de l'assistance sociale. Toutefois, pour les non-prestataires de l'assistance sociale, l'efficience n'est possible que du point de vue de la société. La documentation existante montre que les effets des mesures d'insertion s'amenuisent avec le temps; après cinq ans, les progrès réalisés par les non-participants permettent à ceux-ci d'atteindre un niveau comparable à celui des participants (Hamilton, 2001).

Bien que le modèle d'analyse coûts-bénéfices retenu présente des limites et sous-estime certains bénéfices liés à l'intervention des entreprises d'insertion, les résultats justifient l'exploration de scénarios qui permettraient de réduire la période d'amortissement des coûts moyens de participation et d'améliorer l'efficience des interventions.

ÉLÉMENTS DE DISCUSSION

Les résultats de l'évaluation convergent dans l'ensemble

Les résultats provenant des différentes sources d'information, soit les participants, les intervenants en EI et le personnel d'Emploi-Québec, et les résultats des analyses effectuées à partir des fichiers administratifs du Ministère convergent dans l'ensemble.

L'intervention des entreprises d'insertion est efficace

L'intervention des entreprises d'insertion est jugée efficace par l'ensemble des acteurs et actrices rencontrés et sondés. L'évaluation quantitative confirme cette perception. En effet, après quatre mois de participation en entreprise d'insertion, on observe des effets très positifs de l'intervention sur les participants. Ces derniers rapportent des effets réparateurs majeurs par rapport à leurs expériences de travail antérieures. Ils se sentent mieux soutenus par leur supérieur ou supérieure, s'identifient davantage à leur travail et sont plus satisfaits de leur expérience de travail en entreprise d'insertion que de leurs expériences de travail antérieures. Des effets positifs significatifs sont également observés quant à leur perception d'eux-mêmes et à leur sentiment de bien-être. Neuf mois après la fin de la participation, les participants se perçoivent toujours plus positivement et ils perçoivent plus positivement leurs compétences

socioprofessionnelles. Ils ont toujours davantage l'impression d'avoir ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi qu'ils ne l'avaient au moment de débiter leur participation. Ils démontrent plus de résilience que ce qu'ils exprimaient à leur entrée en entreprise d'insertion, c'est-à-dire qu'ils sont moins enclins à percevoir le contrôle de leur supérieur ou supérieure, acceptent mieux la pression dans le travail et associent moins des expériences émotionnelles négatives au travail. Dix-sept mois en moyenne après la fin de la participation, des effets nets importants sur l'insertion en emploi et sur le recours au soutien public du revenu sont observés, de même que le maintien d'effets positifs sur la vie sociale et professionnelle.

L'intervention est efficace pour les participants qui complètent leur participation

Les résultats montrent toutefois que l'intervention des entreprises d'insertion est efficace dans la mesure où les gens terminent leur participation. Les effets nets 17 mois en moyenne après la participation sont pratiquement nuls chez les personnes qui abandonnent. Trente pour cent des participants qui ont réussi la période de probation quittent l'entreprise avant d'avoir complété leur participation. L'étude actuelle met en relief une motivation élevée et une bonne disposition à travailler en général chez les personnes qui débiter leur participation. Par contre, celles qui interrompent celle-ci ont une capacité inférieure à se motiver par elles-mêmes et éprouvent un niveau de détresse psychologique plus élevé comparativement aux personnes qui terminent. Ce sont majoritairement des jeunes hommes peu scolarisés, nés au Québec et résidant à l'extérieur de Montréal.

La réalité des entreprises d'insertion varie selon les régions

Les personnes clés rencontrées en région lors de l'évaluation du fonctionnement ont signalé des difficultés plus grandes, tant sur le plan du recrutement et du financement qu'en ce qui a trait à la variété des secteurs d'activité économique dans lesquels interviennent les entreprises. Entre autres, le transport représente un obstacle majeur à la participation aux entreprises d'insertion en milieu rural. Des représentants et représentantes d'Emploi-Québec ont mentionné vouloir mieux comprendre la complexité de l'intervention des entreprises d'insertion (mission sociale et entreprise économique) implantées en région. Une meilleure compréhension de la structure financière et de l'intervention leur permettrait de mieux évaluer les adaptations possibles du modèle aux caractéristiques locales.

Sans dire que la situation est parfaitement en équilibre dans la région de Montréal, les résultats semblent à tout le moins démontrer une organisation d'ensemble plus favorable, à laquelle contribuent fortement les facteurs suivants : population cible plus nombreuse, mobilité plus grande des personnes, secteurs d'activité plus variés, ressources d'intervention plus accessibles ainsi qu'une plus grande possibilité d'établir des partenariats ou des ententes avec d'autres entreprises privées.

Les catégories de clientèle ont changé

Depuis le début des années 2000, la proportion de personnes prestataires de l'assistance sociale a progressivement diminué dans les entreprises d'insertion. À l'inverse, la proportion de personnes sans soutien public du revenu a graduellement augmenté. En 1999-2000, les personnes sans soutien public du revenu représentaient 25 % de la clientèle des entreprises d'insertion. En 2007-2008, au moment de l'évaluation, elles représentaient 45 % de cette clientèle, un pourcentage qui atteint plus de 55 % en 2009-2010. À l'opposé, la clientèle

prestataire de l'assistance sociale est passée de 65 % en 1999-2000 à environ 40 % en 2007-2008 et 35 % en 2009-2010⁶.

Qui sont les personnes sans soutien public du revenu? On peut penser, notamment, aux personnes immigrantes ou aux jeunes soumis à la contribution parentale. Le profil de cette clientèle demeure peu précis. Il semble qu'elle présente des profils variés eu égard aux besoins. Les fichiers du Ministère renferment par ailleurs peu de données sur le sujet. Toutefois, des travaux d'évaluation⁷ portant sur les mesures et services d'Emploi-Québec montrent que les effets bruts des mesures sont plus importants chez cette clientèle que chez les personnes prestataires de l'assistance sociale, ce qui laisse supposer que leur profil moyen d'employabilité serait meilleur que celui de ces dernières. On observe le même phénomène dans les entreprises d'insertion.

Des indications à prendre en compte dans l'examen de l'efficience des interventions

D'une part, le modèle d'efficience retenu par la DE fait état d'une efficience que l'on pourrait tenter de bonifier en réduisant le temps requis pour l'amortissement des coûts. Les pistes d'amélioration présentées ci-après proposent des solutions qui pourraient contribuer à accroître encore l'efficacité de l'intervention et, par voie de conséquence, à réduire le temps requis pour en amortir les coûts. D'autre part, il faut reconnaître que le modèle d'efficience utilisé ne tient pas compte des retombées économiques des activités des entreprises d'insertion du Québec. De ce fait, il pourrait surestimer le temps nécessaire à l'amortissement des coûts.

PISTES D'AMÉLIORATION

Sans vouloir remettre en question la place des entreprises d'insertion dans l'offre de services d'Emploi-Québec ou mettre en péril leur efficacité, quelques pistes d'amélioration sont présentées en vue de bonifier, lorsque cela est possible, l'intervention des entreprises d'insertion sur la base des constats de l'évaluation.

D'emblée, soulignons que ces pistes doivent être examinées en fonction des besoins spécifiques des clientèles, en fonction de chaque entreprise d'insertion selon son secteur d'activité, ses ressources et ses caractéristiques, de même qu'en fonction de chaque région selon sa réalité, ses budgets, et les choix qui sont faits.

Pistes d'amélioration

Diminuer et prévenir les abandons

Pour prévenir l'abandon en cours de participation, des efforts devront être envisagés afin d'identifier rapidement les clientèles présentant un risque plus élevé d'abandon. Selon les résultats de l'évaluation, certains participants, notamment des jeunes, éprouvent un niveau de détresse psychologique plus élevé que les autres participants malgré leur façon de se présenter (peuvent avoir tendance à se surestimer) et ils ont plus de difficulté à se motiver par eux-mêmes. Les intervenants ont déterminé que la motivation devait constituer l'outil de base de l'intervention. Cela semble très efficace pour un bon nombre de participants. Par contre, pour les personnes moins aptes à se motiver par elles-mêmes, d'autres stratégies devront être

6. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Rapports statistiques sur les individus, entreprises et organismes participant aux mesures actives d'Emploi-Québec*, 1999-2000, 2007-2008 et 2009-2010.

7. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'évaluation, *Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec – Rapport d'évaluation*, 2003, 252 p.

explorées et déployées de façon à accroître les possibilités pour ces personnes de mener à terme leur participation.

Les résultats d'évaluation montrent que la détresse psychologique et la motivation interne sont des indicateurs de risque d'abandon plus élevé. Basée sur ces constats, l'élaboration d'outils qui permettent de détecter les clientèles présentant un risque d'abandon dès les débuts du parcours, jumelée à une intervention mieux adaptée à leurs besoins, permettrait de mieux encadrer ces clientèles pendant la période de probation.

Augmenter le nombre (proportion) de prestataires de l'assistance sociale

Comme mentionné plus haut, la clientèle prestataire de l'assistance sociale diminue progressivement dans les entreprises d'insertion. L'évaluation du fonctionnement a révélé que les CLE référaient très peu de personnes aux entreprises d'insertion et qu'il était difficile pour ces dernières de recruter directement les personnes prestataires de l'assistance sociale. Ainsi, une collaboration plus étroite et une meilleure communication entre les agents et agentes d'aide aux individus à l'emploi des CLE et les intervenants des EI pourraient permettre de mieux encadrer la référence et la participation des personnes prestataires de l'assistance sociale aux entreprises d'insertion. L'évaluation a clairement démontré l'efficacité de l'intervention pour ces personnes qui complètent la période de probation. Dans cette perspective, il serait tout indiqué d'informer les agents et agentes des CLE des résultats de l'étude et de les inciter à référer aux EI des prestataires ayant des chances réelles de réussir la période de probation.

Permettre, lorsque c'est pertinent, un accès plus rapide en emploi aux participants après quatre mois de participation

Sans qu'il soit nécessaire de modifier la durée régulière du parcours définie dans l'entente de services, les intervenants des entreprises d'insertion et les agents et agentes d'aide aux individus travaillant dans les CLE pourraient, en faisant preuve de jugement et de souplesse, permettre à des participants qui ont acquis les compétences nécessaires d'accéder plus rapidement aux étapes les conduisant au marché du travail. La réduction de la durée de la participation de certaines personnes pourrait permettre d'accueillir un plus grand nombre de participants et, ainsi, de répartir les coûts de participation sur un nombre plus élevé d'individus. Cette avenue est appuyée par les résultats de l'évaluation, qui démontrent clairement les acquis réalisés par les participants après quatre mois de participation.

Améliorer le suivi postparticipation

Les résultats de l'évaluation du fonctionnement mettent en relief une organisation moins systématique dans les dernières étapes de l'intervention, c'est-à-dire le stage, le suivi et l'accompagnement postparticipation. Or ces dernières étapes sont importantes dans la consolidation des acquis et le maintien des effets de l'intervention dans le temps.

Certaines entreprises d'insertion ont élaboré des modèles de stage et de suivi postparticipation qui pourraient servir de modèle ou d'inspiration à d'autres entreprises désireuses de réaliser des projets pilotes auprès de clientèles ciblées.

Ajoutons que l'amélioration du suivi pourrait avoir des répercussions positives sur les effets sur l'insertion en emploi et sur le recours à l'assistance sociale, notamment en favorisant le maintien en emploi de personnes plus vulnérables ou éloignées du marché du travail.

Faire évoluer le modèle en milieu rural

L'évaluation du fonctionnement révèle que le modèle actuel des entreprises d'insertion semble mieux adapté ou, en quelque sorte, plus facile à maintenir tel quel dans des régions urbaines ou semi-urbaines bénéficiant de certaines conditions favorables, dont le volume et la mobilité des clientèles ainsi que la diversité de l'offre. Sans vouloir modifier en profondeur l'approche d'intervention des entreprises d'insertion, on peut se demander si le modèle actuel peut s'adapter davantage à la situation de certaines régions – économie locale et clientèle hétérogène, réduite et peu mobile.

Faire évoluer la formation en EI

Aux yeux des employeurs, la reconnaissance des acquis en entreprise d'insertion est un facteur important pour assurer l'insertion et le maintien en emploi des participants. L'évaluation du fonctionnement montre que la qualité de la formation et les acquis réalisés par les participants varient d'une entreprise d'insertion à l'autre, de sorte que certains participants terminent leur démarche avec une valeur ajoutée par rapport à d'autres. Améliorer la formation de façon à la rendre qualifiante constituerait un attrait supplémentaire pour les participants. Une telle avenue pourrait en effet contribuer à prévenir les abandons liés à un manque d'intérêt chez les jeunes, en plus de favoriser l'insertion en emploi.

Dans le cadre du processus d'accréditation des entreprises d'insertion, le plan de formation est examiné et évalué. Les entreprises d'insertion doivent élaborer un plan de formation qui assure l'acquisition de compétences ayant une plus-value, qui rend les participants plus compétitifs et qui favorise l'insertion en emploi. La possibilité pour les participants de poursuivre leurs études secondaires simultanément à leur participation en entreprise d'insertion contribue à mieux les qualifier dans leur démarche d'insertion en emploi. La formation en EI inclut souvent des formations ponctuelles reconnues telles que la formation au chariot élévateur. Certaines entreprises font même appel à des instances publiques comme le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation pour offrir des formations reconnues (ex. : sécurité et salubrité). Ces différentes formations donnent accès à des qualifications officielles, souvent exigées par les employeurs.

Ces pistes d'amélioration jettent les bases d'une réflexion sur les actions à entreprendre au cours des prochaines années. Chacune d'elles pourra faire l'objet d'un examen plus attentif pour en vérifier la faisabilité et pour cerner les meilleures pratiques à mettre en place à cet égard.

INTRODUCTION

Les entreprises d'insertion sont des organismes sans but lucratif soutenus par l'État. Elles interviennent dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle, sous l'axe d'intervention *Programme de préparation à l'emploi*, dans le cadre de la Politique active du marché du travail. Elles offrent ainsi des services préalables à l'insertion ou à la réinsertion professionnelle. Elles interviennent généralement auprès des personnes défavorisées à plusieurs égards, dépendantes des ressources de l'État ou sans soutien public du revenu, et qui ont nécessairement besoin de soutien pour accéder au marché du travail. Les entreprises d'insertion offrent à ces personnes l'occasion de développer leurs compétences au moyen d'activités de production se déroulant dans un contexte réel d'emploi, afin de leur permettre d'intégrer le marché du travail. Elles sont un partenaire d'Emploi-Québec depuis les tout débuts de l'agence, en 1998. Par ailleurs, à titre d'entreprises de l'économie sociale, les entreprises d'insertion contribuent au développement économique et régional.

En 2003, Emploi-Québec mandatait la Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour procéder à l'évaluation des interventions des entreprises d'insertion. Une stratégie globale d'évaluation a été élaborée et entérinée par le comité aviseur d'évaluation en août 2004⁸, incluant une évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion, une évaluation des effets intermédiaires de l'intervention en cours de participation et une évaluation des effets ultimes de l'intervention sur l'insertion en emploi. Au cours de la dernière année des travaux, en 2010, la Direction de l'évaluation a décidé d'inclure dans la stratégie d'évaluation une analyse coûts-bénéfices, soit une évaluation de l'efficacité, offrant ainsi aux divers intervenants concernés une analyse plus complète des interventions des entreprises d'insertion. Soulignons toutefois que le modèle d'analyse dans son ensemble ne tient pas compte du retour aux études chez les participants, ni des retombées économiques des activités des entreprises d'insertion à titre d'entreprises de l'économie sociale.

Les travaux d'évaluation ont demandé la collaboration de nombreux acteurs et actrices. Mis à part les participants, les intervenants, les formateurs et formatrices et les gestionnaires des entreprises d'insertion, ces travaux ont requis la collaboration d'une firme privée pour la réalisation des sondages et la participation d'une équipe de chercheurs et chercheuses du Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations. Ces spécialistes ont contribué à l'élaboration du modèle conceptuel, à la conception des outils de mesure ainsi qu'à l'analyse des données tout au long de l'étude. Les travaux d'évaluation ayant trait, notamment, à la collecte des données se sont déroulés entre 2005 et juin 2009, et les analyses ont été complétées en juin 2010.

Le présent document constitue le rapport synthèse global de l'ensemble de la démarche d'évaluation. Ce rapport reprend ainsi les éléments principaux d'analyse qui ont émergé tout au long des travaux d'évaluation et qui ont mené à la production de plusieurs rapports d'évaluation spécifiques faisant état de manière exhaustive des résultats de chaque étape de l'évaluation. Ces rapports sont disponibles sur demande (voir la liste en Annexe 1).

Ce document est divisé en quatre parties. La première partie présente les objectifs de l'évaluation et la stratégie d'évaluation. La seconde partie décrit les principes du modèle d'intervention des entreprises d'insertion selon le cadre normatif prescrit par Emploi-Québec. La troisième partie présente l'ensemble des résultats des travaux d'évaluation. Il s'agit des faits

8. R. Beaudoin, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Les entreprises d'insertion – Cadre d'évaluation*, août 2004.

saillants relatifs à l'évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion, à l'évaluation des effets intermédiaires, à l'évaluation de l'efficacité et à l'évaluation de l'efficience. La dernière partie consiste en une discussion qui reprend et met en relation les principaux résultats pour en dégager des constats et les enjeux à court et à moyen termes. Une courte conclusion complète le document.

PARTIE 1

1. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

1.1 ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT

1.2 ÉVALUATION DES EFFETS INTERMÉDIAIRES

1.3 ÉVALUATION DES EFFETS ULTIMES

1.4 ÉVALUATION DE L'EFFICIENCE OU ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES

2. MÉTHODOLOGIE

2.1 MODÈLE CONCEPTUEL

2.2 STRATÉGIE D'ÉVALUATION

2.2.1 Devis d'évaluation

2.3 POPULATION À L'ÉTUDE

2.4 GROUPE DE COMPARAISON

2.5 OUTILS D'ÉVALUATION

2.5.1 Questionnaire sur les réactions face au travail – aux participants et aux non-participants

2.5.2 Outils d'évaluation des compétences socioprofessionnelles

2.5.3 Questionnaire sur l'insertion en emploi

2.6 FORCES ET LIMITES DE L'ÉVALUATION

2.6.1 Forces de l'évaluation

2.6.2 Limites de l'évaluation

3. DÉROULEMENT DES TRAVAUX D'ÉVALUATION

3.1 FORMATION DES INTERVENANTS

3.2 DIRECTIVES POUR L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE AUX PARTICIPANTS

3.3 DIRECTIVES POUR L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE AUX NON-PARTICIPANTS

1. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

Conformément aux attentes spécifiées lors des travaux préliminaires sur le cadre d'évaluation élaboré en 2002, le CEIQ et Emploi-Québec ont convenu de procéder à une évaluation des interventions des entreprises d'insertion. En effet, il était spécifié dans le cadre d'évaluation élaboré pour le CEIQ par le Centre de formation populaire que, après les trois premières années de l'application du Cadre de reconnaissance et de financement, une évaluation globale des interventions des entreprises d'insertion serait réalisée.

L'objectif de cette démarche était donc de procéder à une évaluation complète des interventions des entreprises d'insertion, c'est-à-dire évaluer le fonctionnement de ces entreprises, les effets intermédiaires de l'intervention sur les participants, les effets ultimes de l'intervention sur l'insertion en emploi et, comme nous l'avons mentionné, l'efficacité des interventions, une dimension qui s'est ajoutée au cours de la dernière année des travaux.

1.1 ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT

Les entreprises d'insertion se sont inscrites dans l'offre de services d'Emploi-Québec sur la base d'une relation de complémentarité. L'évaluation du fonctionnement visait à préciser les modalités des ententes, à faire état des pratiques différentes dans l'opérationnalisation du concept d'entreprise d'insertion, à revoir l'ensemble des processus de fonctionnement, à l'interne et à l'externe, avec les partenaires directement concernés, et, finalement, à dégager les éléments de succès et ceux faisant obstacle à la réussite des interventions, en vue d'améliorer la réponse aux besoins des clientèles ciblées.

L'évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion visait plus spécifiquement à répondre à trois questions :

1. Quelle place occupent les entreprises d'insertion dans la dynamique des ressources?
2. Quelle est l'application du concept d'entreprise d'insertion dans la pratique? Quels processus de fonctionnement internes et externes sont mis en application pour assurer l'atteinte des objectifs?
3. Quels sont les facteurs favorables et quels sont ceux qui font entrave au cheminement des participants?

1.2 ÉVALUATION DES EFFETS INTERMÉDIAIRES

L'approche d'intervention globale adoptée par les entreprises d'insertion s'inscrit dans un processus de réussite, de valorisation et de plus grande autonomie des personnes. C'est par le développement de la personne que les entreprises d'insertion favorisent l'insertion socioprofessionnelle des participants. De façon plus spécifique, l'évaluation des effets intermédiaires permet de répondre aux questions suivantes :

1. Comment l'intervention des entreprises d'insertion stimule-t-elle le développement de la personne au plan personnel, social et professionnel?
2. Quelles compétences socioprofessionnelles les participants en entreprise d'insertion acquièrent-ils?
3. Les acquis socioprofessionnels sont-ils maintenus après la fin de la participation?

1.3 ÉVALUATION DES EFFETS ULTIMES

La participation en entreprise d'insertion a pour objectif ultime l'insertion sociale et professionnelle des participants, par l'insertion en emploi de préférence ou par un retour aux études. Plus précisément, l'évaluation des effets ultimes permet de répondre aux questions suivantes :

1. L'intervention des entreprises d'insertion a-t-elle une influence sur l'intégration et le maintien en emploi des participants?
2. L'intervention des entreprises d'insertion a-t-elle une influence sur certains aspects de la vie sociale et professionnelle des participants?
3. Quels sont les effets de la participation en entreprise d'insertion selon certaines caractéristiques des participants?

1.4 ÉVALUATION DE L'EFFICIENCE OU ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES

À la suite des analyses effectuées pour mesurer les effets ultimes nets, la Direction de l'évaluation a décidé d'entreprendre une analyse coûts-bénéfices dans le but de mieux alimenter la réflexion des décideurs quant aux mesures à prendre concernant les entreprises d'insertion. L'évaluation met en relation les coûts associés à la participation et les gains ou bénéfices, selon les perspectives de la personne, du gouvernement et de la société. Plus précisément, l'évaluation de l'efficacité permet de répondre aux questions suivantes :

1. Quels sont les coûts associés à la participation?
2. Quelles sont les retombées financières associées aux effets nets sur l'emploi, sur le recours à l'assistance sociale et sur le recours à l'assurance-emploi?
3. Durant combien de temps les effets ultimes doivent-ils persister pour que les coûts de la participation soient amortis?
4. L'amortissement des coûts varie-t-il selon les caractéristiques des participants?

2. MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre décrit sommairement les principaux éléments méthodologiques qui ont guidé l'ensemble des travaux d'évaluation. La stratégie d'évaluation repose sur le modèle conceptuel de l'intervention des entreprises d'insertion élaboré dans les étapes préliminaires des travaux d'évaluation. La section suivante présente brièvement le modèle conceptuel, la stratégie d'évaluation, le groupe de comparaison constitué pour les fins de l'étude et une description sommaire des outils d'évaluation.

2.1 MODÈLE CONCEPTUEL

Le modèle conceptuel présenté à la figure 1 a été élaboré par un groupe de chercheurs et chercheuses du Centre interuniversitaire de recherche, de liaison et de transfert des savoirs en analyse des organisations (CIRANO), en concertation avec la Direction de l'évaluation du Ministère ainsi qu'avec la collaboration des différents acteurs et actrices concernés dans le milieu des EI, dont des membres du Collectif des entreprises d'insertion du Québec, des intervenants en EI et des participants (groupes de discussion). Ce modèle conceptuel tient compte de la mission des entreprises d'insertion ainsi que des connaissances scientifiques récentes en psychologie portant sur l'autonomie, la compétence, l'adaptation et l'intégration des changements.

Dans le modèle proposé, les concepts d'autonomie et d'intégration au soi jouent un rôle central. En effet, les fondements du modèle sont issus de la théorie de l'autodétermination (Deci et Ryan, 1985, 2000, 2008), selon laquelle trois besoins psychologiques fondamentaux sont à la base de la motivation humaine : le besoin d'attachement ou d'établir des relations authentiques (*relatedness*), ou besoin d'appartenance sociale, le besoin de compétence et le besoin d'autonomie. La théorie de l'autodétermination stipule que ces besoins sont innés et universels; ce sont des besoins fondamentaux qu'il faut satisfaire pour se maintenir en santé psychologique. Plusieurs études réalisées par Deci et Ryan (2000, 2008) auprès de populations de différentes cultures et de groupes d'âge variés soutiennent l'hypothèse selon laquelle la satisfaction de ces besoins favorise l'intégration au soi, le développement, l'adaptation, la santé et le bien-être de l'individu. À l'opposé, ne pas satisfaire ces besoins fondamentaux peut entraîner des problèmes importants de développement, d'adaptation, de bien-être et de santé.

Le modèle cerne les indicateurs devant servir à l'évaluation et les situe les uns par rapport aux autres dans un ordre d'influence théorique. Les EI visent l'intégration sociale et professionnelle des participants par le développement de compétences qui favorisent leur employabilité et, ultimement, leur maintien en emploi. Le modèle présente le parcours en EI comme une occasion d'expériences positives et correctrices en milieu de travail, d'acquisition et d'intégration de compétences clés pour favoriser l'insertion dans un milieu de travail. L'« intégration » fait référence au processus responsable de la régulation autonome d'un comportement. En d'autres termes, l'intégration d'un changement ou d'une compétence s'effectue spontanément et par choix plutôt que sous le poids de pressions ou de contrôles externes. Le comportement intégré est un comportement autonome et congruent avec la personne, ses besoins, ses préférences et champs d'intérêt, ses buts et ses valeurs. Dans le contexte des entreprises d'insertion, le modèle conceptuel suggère que l'intervention a pour effet l'intégration de compétences socioprofessionnelles au cours de la participation en EI et qu'elle dispose mieux la personne à s'adapter aux difficultés éprouvées dans le contexte du marché du travail et à se maintenir en emploi.

Le modèle conceptuel comprend quatre séries de mesures liées dans une séquence d'influence menant à l'insertion sociale et professionnelle :

1. Les éléments liés à l'environnement de la personne :

- intrapersonnel (Motivation à travailler)
 - motivation interne
 - motivation externe
 - amotivation
- interpersonnel (Style de leadership des supérieurs)
 - soutien au besoin de relations
 - soutien au besoin de compétence
 - soutien au besoin d'autonomie
 - leadership de contrôle

2. Les attitudes et le bien-être face à soi-même :

- confiance
- autoefficacité
- estime de soi
- détresse psychologique

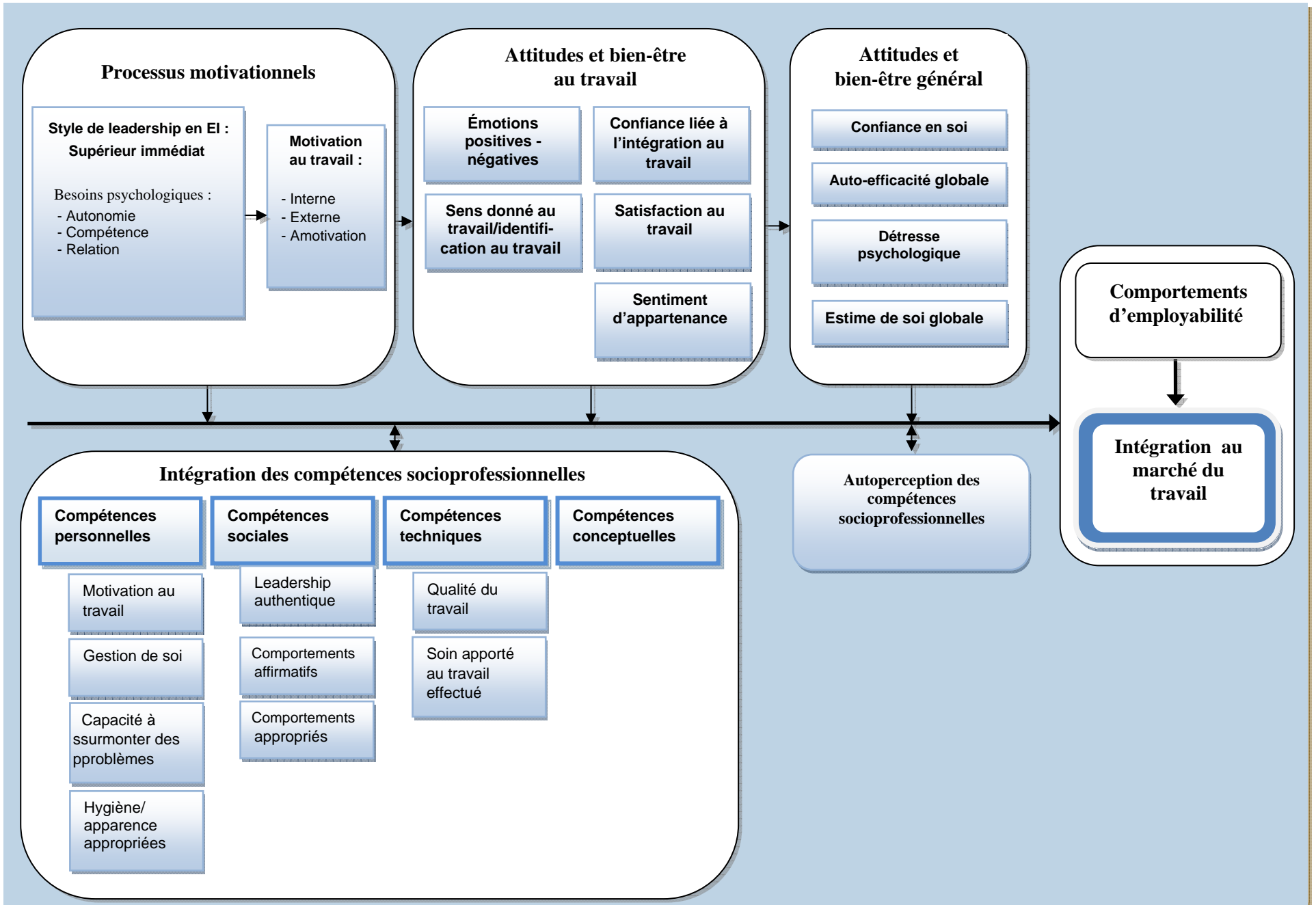
3. Les effets sur les attitudes et le bien-être au travail :

- expériences émotives positives vécues au travail
- expériences émotives négatives vécues au travail
- sens donné au travail/identification au travail
- confiance en son employabilité
- satisfaction au travail
- sentiment d'appartenance

4. L'intégration des compétences socioprofessionnelles :

- compétences personnelles (au travail)
 - motivation au travail
 - gestion de soi
 - capacité à surmonter des problèmes
 - hygiène/apparence appropriées
- compétences sociales (au travail)
 - leadership authentique
 - comportements affirmatifs
 - comportements appropriés
- compétences techniques (au travail)
 - qualité du travail
 - soin apporté au travail
- compétences conceptuelles (au travail)

Figure 1. Modèle conceptuel d'intervention des entreprises d'insertion



2.2 STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Très rapidement, un comité aviseur d'évaluation a été constitué pour déterminer l'orientation des travaux d'évaluation. Ce comité est coordonné par la conseillère en évaluation responsable du dossier à la Direction de l'évaluation. Il est composé de la responsable à la Direction des mesures et des services aux entreprises, d'une représentante de la Direction des politiques de main-d'œuvre, de deux représentants ou représentantes des directions régionales d'Emploi-Québec et de deux représentants ou représentantes du CEIQ.

Le cadre d'évaluation⁹ adopté en 2004 par le comité aviseur décrit le cadre logique des interventions des entreprises d'insertion. On y dresse le portrait des entreprises et celui des clientèles ciblées et touchées. La stratégie d'évaluation, également décrite dans ses grandes lignes, a été précisée avec l'avancement des travaux.

La section suivante reprend les principaux éléments méthodologiques relatifs à la stratégie d'évaluation qui a guidé les travaux d'évaluation.

2.2.1 Devis d'évaluation

Il s'agit d'un devis quasi expérimental avec mesures répétées et groupe de comparaison. L'évaluation de l'intervention chez les participants est effectuée en cinq temps à l'aide de trois outils de mesure : 1) le questionnaire au participant, autoadministré à trois reprises; 2) l'outil d'évaluation des compétences socioprofessionnelles; et 3) la mesure des effets ultimes effectuée par sondage téléphonique 18 mois après le début de la participation. Le tableau 1 présente la collecte de données, qui s'est échelonnée de janvier 2007 à juin 2009, selon le temps de mesure, les outils de mesure et le nombre de répondants rejoints à chaque étape.

Tableau 1 Collecte de données selon le temps de mesure et les outils de mesure

	Temps 1 Jour 1 01-2007 à 12-2007	Temps 2 1 mois après 02-2007 à 01-2008	Temps 3 4 mois après 05-2007 à 04-2008	Temps 4 15 mois après 04-2008 à 03-2009	Temps 5 21 mois après 10-2008 à 08-2009
Groupe : participants en EI, N = 2 546					
Outils de mesure	Questionnaire papier	Outil d'évaluation des compétences (intervenants)	– Questionnaire papier – Outil d'évaluation des compétences (intervenants)	Questionnaire papier par sondage postal	Mesure d'insertion en emploi par sondage téléphonique
Nombre de répondants	N = 2 301	N = 1 757	Quest. : N = 1 042 Outil É. comp. : N = 1 145	N = 323	N = 667
Groupe : non-participants, N = 6 250					
Outils de mesure	Questionnaire papier par sondage postal			Questionnaire papier par sondage postal	Mesure d'insertion en emploi par sondage téléphonique
Nombre de répondants	N = 1 030			N = 360	N = 465

9. R. Beaudoin, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Les entreprises d'insertion – Cadre d'évaluation*, août 2004.

Les *effets intermédiaires* sont mesurés en comparant les mesures prises au temps 1 par les participants et au temps 2 par les intervenants avec celles prises au temps 3, c'est-à-dire après quatre mois de participation. Les effets intermédiaires représentent les acquis socioprofessionnels réalisés par les participants à court terme grâce à leur participation en entreprise d'insertion. Le *maintien de ces effets intermédiaires* est mesuré en comparant la mesure prise par les participants neuf mois en moyenne après la fin de la participation (au temps 4) avec la mesure prise aux temps 1 et 3. On mesure ainsi si les effets observés après quatre mois de participation (par rapport au début) se sont maintenus complètement, partiellement ou ne se sont aucunement maintenus, neuf mois après que le participant a quitté l'entreprise d'insertion. Les *effets intermédiaires nets* sont obtenus en comparant le changement observé entre le début de la participation (date butoir) et 15 mois après le début de la participation chez les participants avec le changement observé chez les non-participants au cours de la même période.

Les *effets ultimes* sont mesurés à partir d'un sondage téléphonique réalisé 18 mois en moyenne après le début de la participation. La situation postparticipation est comparée à la situation préparticipation pour la mesure des effets bruts sur l'insertion en emploi et sur le recours au soutien public du revenu. Les *effets ultimes nets* sont obtenus en comparant l'écart observé entre les deux périodes (pré et postparticipation) chez les participants avec l'écart observé chez les non-participants au cours de la même période.

Les *coûts-bénéfices* de la participation sont établis à partir du coût total moyen net de la participation et des bénéfices financiers totaux moyens nets, lesquels sont calculés en partie à partir des effets ultimes nets. La méthodologie, relativement complexe, tient compte des revenus, des impôts et des taxes, des crédits de taxes et d'impôts ainsi que des transferts. L'analyse vise à établir la période d'amortissement des coûts moyens de la participation selon les perspectives du participant, du gouvernement et de la société. Toutefois, comme mentionné plus haut, ce modèle d'analyse ne tient pas compte des activités commerciales des entreprises d'insertion, ni de leurs retombées économiques.

2.3 POPULATION À L'ÉTUDE

Toutes les entreprises d'insertion actives (49) en 2007, réparties dans douze régions du Québec, ont été invitées à participer à l'étude. Elles ont toutes accepté; cependant, pour des raisons hors de leur contrôle, quatre entreprises ont dû se retirer du projet en cours d'évaluation. Ces entreprises, dont trois sont implantées dans la région de Montréal, l'autre étant située dans la région de Laval, planifiaient admettre au cours de l'année 2007 entre 100 et 150 participants au total.

Ainsi, la population visée par l'étude comprend toutes les personnes ayant débuté une participation en entreprise d'insertion entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2007, à l'exception des participants des quatre entreprises qui se sont retirées, qui ont complété la période de probation et répondu au questionnaire d'entrée. Il ne s'agit donc pas d'un échantillon, mais d'un recensement.

2.4 Selon les fichiers administratifs du Ministère, 2 546 personnes ont débuté une participation en EI au cours de l'année 2007. De ce nombre, 2 301 personnes ont accepté de répondre au questionnaire lors de leur première journée de travail. Parmi ces dernières, 1 636 ont réussi la période de probation. Ces 1 636 participants constituent donc le groupe sur lequel ont porté les analyses.

2.5 GROUPE DE COMPARAISON

Le groupe de comparaison a été constitué à partir d'une sélection faite parmi les personnes figurant dans les fichiers de la Sécurité du revenu au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au moment où les participants entraient en entreprise d'insertion. Ce choix reposait en partie sur la disponibilité de renseignements sociodémographiques à leur sujet (âge, sexe, lieu de naissance, etc.) et de renseignements permettant de communiquer avec elles pour la collecte de données, ainsi que sur le fait que les entreprises d'insertion s'adressent à des personnes ayant de grandes difficultés, notamment eu égard à leur insertion en emploi. De plus, près de la moitié des personnes participantes avaient un passé à l'assistance sociale.

Il est important de préciser que les personnes devant former le groupe de comparaison ne recevaient pas nécessairement des prestations d'assistance sociale au moment de la sélection. Nous étions toutefois conscients que ce choix pouvait s'avérer inapproprié pour la comparaison avec des personnes participantes n'ayant pas d'antécédents à l'assistance sociale. Pour cette raison, nous avons pris des précautions dans la sélection des personnes formant le groupe de comparaison ainsi que lors des modélisations économétriques afin de rendre le groupe de comparaison le plus similaire possible au groupe expérimental.

En premier lieu, pour être éligible à la sélection, la personne devait résider dans une région comptant une entreprise d'insertion, ne pas avoir de contrainte sévère à l'emploi, être francophone (ce qui était le cas d'environ 95 % des personnes participantes) et, évidemment, ne pas participer à une mesure active sur une période équivalente à la durée habituelle de la participation (section 1.4). De plus, puisque l'entrée en entreprise d'insertion se fait de façon continue et que le statut de la personne participante eu égard au soutien public du revenu est établi à ce moment, la sélection des non-participants a été faite en quatre temps, soit en février, en mai, en septembre et en novembre 2009.

La sélection s'est faite de la façon suivante. À chaque temps de sélection, des échantillons issus d'un plan de sondage aléatoire stratifié ont été tirés, de telle sorte que la proportionnalité de ces strates dans l'échantillon de non-participants soit la même que parmi les participants. Ces strates ont été définies par l'âge (moins de 25 ans, 25 à 34 ans, 35 à 44 ans, 45 ans et plus), le sexe, le lieu de naissance (personne née au Canada, personne née à l'extérieur du Canada, et lieu de naissance inconnu) et la présence cumulative à l'assistance sociale (aucune présence, 1 à 12 mois, 13 à 24 mois, 25 à 48 mois, 49 mois et plus). Chaque fois, l'étendue des variables continues (âge et présence cumulative à l'assistance sociale) a été respectée. À titre d'exemple, une personne ayant 240 mois de présence à l'assistance sociale ne pouvait être sélectionnée si, parmi les personnes participantes, la présence maximale observée était de 220 mois. Des précautions ont aussi été prises pour éviter qu'une personne soit à nouveau sélectionnée aux temps de sélection suivants. Au total, 6 250 non-participants ont été sélectionnés de la sorte.

2.6 OUTILS D'ÉVALUATION

Pour l'évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion, un guide d'entrevue (voir Annexe 2A) a été élaboré et adapté selon les acteurs et actrices concernés (gestionnaires, intervenants et intervenantes, formateurs et formatrices dans les entreprises d'insertion, conseillers et conseillères en développement de la main-d'œuvre et responsables régionaux d'Emploi-Québec). Les questions semi-ouvertes portaient sur quatre thèmes principaux : 1) la place de l'entreprise d'insertion dans l'offre de services d'Emploi-Québec; 2) l'entente de

services entre Emploi-Québec et l'entreprise d'insertion; 3) le fonctionnement de l'entreprise d'insertion; et 4) le partenariat.

Pour l'évaluation des effets intermédiaires, deux outils de mesure ont été conçus spécifiquement pour les fins de l'évaluation. À partir du cadre conceptuel, un questionnaire a été élaboré pour mesurer les dimensions socioprofessionnelles à partir des perceptions des participants, et un outil d'évaluation des compétences socioprofessionnelles a été conçu afin que les intervenants puissent apporter une perspective complémentaire aux perceptions des participants quant à l'évolution de leur situation. Ces deux outils ont fait l'objet d'une étude pilote réalisée au cours de l'année 2005-2006 avec la collaboration de chercheurs et chercheuses du CIRANO auprès de 11 entreprises d'insertion regroupant plus de 400 participants, et un rapport faisant état des qualités psychométriques des outils de mesure a été produit¹⁰.

Pour l'évaluation des effets ultimes, le questionnaire utilisé dans le cadre de l'évaluation des mesures actives d'Emploi-Québec pour mesurer l'insertion en emploi a été repris et adapté aux besoins de l'évaluation.

Enfin, la méthode de calcul élaborée dans le cadre de l'étude sur l'efficacité des mesures offertes par Emploi-Québec réalisée en 2006¹¹ a été reprise pour l'évaluation de l'efficacité.

Les sections qui suivent décrivent brièvement les deux outils de mesure, soit le questionnaire aux participants et aux non-participants et l'outil d'évaluation des compétences socioprofessionnelles, ainsi que le questionnaire utilisé pour la mesure d'insertion en emploi.

2.6.1 Questionnaire sur les réactions face au travail – aux participants et aux non-participants (voir Annexes 2B et 2C)

Cet outil permet d'évaluer les réactions des participants relativement à leur expérience de travail. Plus spécifiquement, il évalue des processus motivationnels liés à l'environnement externe (styles de leadership des supérieurs) et à l'environnement interne (niveau d'intégration de la motivation à s'organiser et à vouloir travailler), les attitudes et le bien-être face au travail (émotions positives/négatives, sens donné au travail /identification au travail, sentiment d'appartenance, confiance en son employabilité et satisfaction), et les attitudes et le bien-être face à soi-même (autoefficacité, estime de soi, confiance en soi), la perception de ses compétences socioprofessionnelles et la stabilité émotionnelle.

10. M. Blais, H. Hess, P. Bourgeois et R. Beaudoin, *Le développement de deux instruments de mesure des effets intermédiaires chez les participants en entreprise d'insertion*, mai 2006.

11. SOM Recherches et Sondages, *Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, 2006.

Tableau 2 Échelles de mesure du questionnaire sur les réactions face au travail et consignes aux répondants selon les temps de mesure

Temps de mesure	Échelles	Consignes aux répondants
Participants		
<p>Temps 1 Expériences antérieures de travail</p>	<p><u>Environnement :</u> 1. Styles de leadership des supérieurs immédiats : - Soutien au besoin de relations - Soutien au besoin de compétence - Soutien au besoin d'autonomie - Leadership de contrôle</p>	<p>« Par rapport à vos expériences de travail passées : Pensez de façon générale à ces situations et encerclez la réponse qui correspond le plus à votre niveau d'accord pour chaque énoncé. »</p>
<p>Temps 3 Expérience actuelle de travail en entreprise d'insertion</p>	<p>2. Motivation à travailler : - Motivation interne - Motivation externe - Amotivation</p> <p><u>Attitudes et bien-être face au travail :</u> 1. Expériences émotionnelles : - Sentiments agréables - Sentiments désagréables</p>	<p>« Par rapport à votre expérience de travail actuelle en entreprise d'insertion : Pensez de façon générale à ces situations et encerclez la réponse qui correspond le plus à votre niveau d'accord pour chaque énoncé. »</p>
<p>Temps 4 Expérience de travail au cours des 10 derniers mois suivant la participation en EI</p>	<p>2. Sens donné au travail/ identification au travail 3. Sentiment d'appartenance 4. Confiance en son employabilité 5. Perception de ses compétences socioprofessionnelles 6. Satisfaction globale 7. Satisfactions spécifiques</p> <p><u>Attitudes et bien-être face à soi-même :</u> 1. Autoefficacité 2. Confiance en soi 3. Estime de soi 4. Détresse psychologique</p>	<p>« Depuis que vous avez quitté l'entreprise d'insertion, avez-vous occupé un emploi? Sinon passez à la question 39. » (Si oui...) « Pensez à votre expérience de travail au cours des 10 derniers mois : De façon générale... »</p>
Groupe de comparaison (non-participants)		
<p>Temps 1 (groupe contrôle) Expériences antérieures de travail</p>	<p><u>Environnement :</u> 1. Motivation à travailler : - Motivation interne - Motivation externe - Amotivation</p> <p><u>Attitudes et bien-être face au travail :</u> 1. Expériences émotionnelles : - Sentiments agréables</p>	<p>T1 : « Par rapport à vos expériences de travail passées : Pensez de façon générale à ces situations et encerclez la réponse qui correspond le plus à votre niveau d'accord pour chaque énoncé. »</p>
<p>Temps 4 (groupe contrôle) Expérience de travail au cours des 10 derniers mois</p>	<p>2. Sens donné au travail/identification au travail 3. Confiance en son employabilité 4. Perception de ses compétences socioprofessionnelles 5. Satisfaction spécifique (soutien)</p> <p><u>Attitudes et bien-être face à soi-même :</u> 1. Confiance en soi 2. Estime de soi</p>	<p>T4 : « Avez-vous occupé un emploi au cours des 15 derniers mois? Sinon, passez à la question 21. » (Si oui...) « Pensez à votre expérience de travail au cours des 10 derniers mois : De façon générale... »</p>

Les répondants étaient invités à indiquer pour chaque énoncé leur niveau d'accord sur une échelle de type Likert allant de 0 à 4 : 0 – Pas du tout en accord, 1 – Un peu en accord, 2 – Moyennement en accord, 3 – Beaucoup en accord, 4 – Tout à fait en accord.

Tableau 3 Exemple de l'échelle de réponse pour le questionnaire sur les réactions face au travail

DE FAÇON GÉNÉRALE...	Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
1. Les conditions dans lesquelles je faisais mon travail étaient excellentes	0	1	2	3	4

2.6.2 Outil d'évaluation des compétences socioprofessionnelles (voir Annexe 2D)

La mesure des compétences socioprofessionnelles évalue quatre grandes compétences liées au travail, dont certaines comprennent des sous-dimensions. L'échelle des compétences personnelles comprend quatre sous-échelles : la motivation au travail, la gestion de soi, la capacité à surmonter les problèmes, ainsi que l'hygiène et l'apparence appropriées au milieu de travail; l'échelle des compétences sociales comprend trois sous-échelles évaluant le leadership authentique, les comportements affirmatifs et les comportements appropriés; l'échelle des compétences techniques comprend deux sous-échelles évaluant la qualité du travail et le soin apporté au travail effectué; l'échelle des compétences conceptuelles ne comprend pas de sous-échelles.

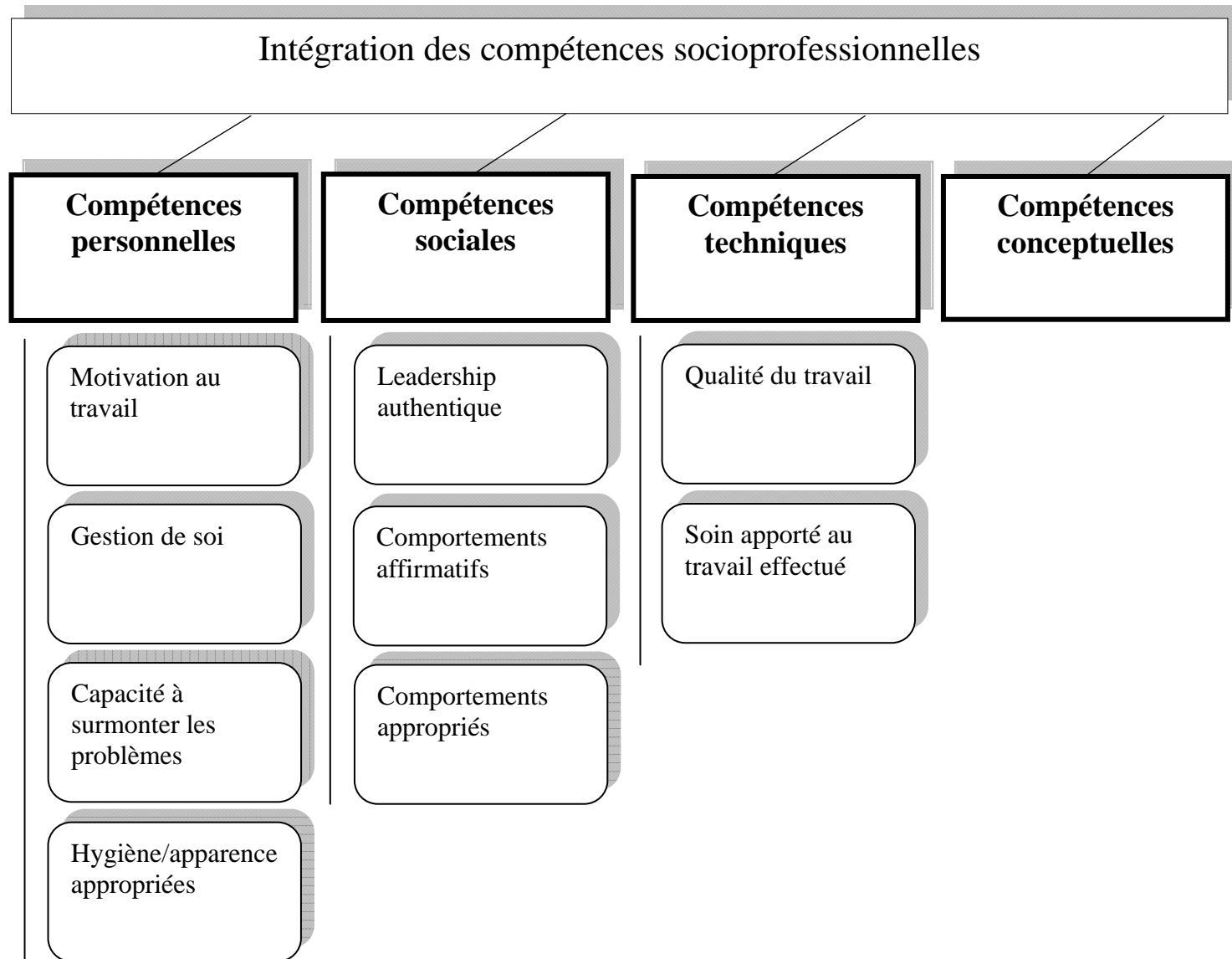
La mesure des compétences socioprofessionnelles consiste en une évaluation des participants par les intervenants de l'EI (supérieur ou supérieure, intervenant psychosocial ou intervenante psychosociale, formateur ou formatrice technique). Approximativement 250 intervenants différents ont réalisé 1 713 évaluations au temps 2 (un mois après le début de la participation) et 1 167 évaluations au temps 3 (quatre mois après le début de la participation).

L'échelle de réponse permet d'évaluer non seulement si le participant est capable d'effectuer la tâche sous-jacente à la compétence, mais aussi à quel point ce comportement est intégré, c'est-à-dire à quel point le participant agit de façon autonome à cet égard. Le tableau 4 illustre cette échelle de réponse à deux niveaux.

Tableau 4 Exemple d'une échelle de réponse de l'outil d'évaluation des compétences

B. À quel point le participant démontre actuellement qu'il est capable ou incapable de...							
	Incapable	Capable avec...			Capable sans soutien		Non applicable
		un soutien constant	un soutien assez fréquent	un soutien occasionnel	toujours	toujours et par choix	
2. Lire et comprendre des directives	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
3. Utiliser les mesures et appliquer des calculs de façon appropriée à ses tâches	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Figure 2 Modèle de l'intégration des compétences



2.6.3 Questionnaire sur l'insertion en emploi (voir Annexe 2E)

Le questionnaire sur l'insertion en emploi, administré sous forme de sondage téléphonique, permet de documenter la situation des participants et des personnes qui forment le groupe de comparaison dans l'année précédant la participation et l'année suivante, ou à une date équivalente pour le groupe de comparaison. Les données collectées concernent l'emploi (nombre de semaines et d'heures travaillées, salaire, etc.) et le recours à l'assurance-emploi (nombre de semaines); le questionnaire permet aussi de recueillir auprès des répondants des perceptions quant à certains aspects liés à leur qualité de vie ainsi que des renseignements sociodémographiques. Pour les personnes participantes, quelques questions supplémentaires couvraient l'expérience en EI.

Des renseignements administratifs concernant le recours à l'assistance sociale complètent ces données : présence antérieure cumulative, nombre de mois de présence dans l'année précédant la participation, pendant la participation et l'année suivante, ainsi que les montants correspondants de prestations.

2.6 FORCES ET LIMITES DE L'ÉVALUATION

2.6.1 Forces de l'évaluation

La présente évaluation a été réalisée dans les règles de l'art. Elle repose sur un cadre conceptuel adapté au modèle d'intervention des entreprises d'insertion, s'inspirant de la mission et des principaux axes d'intervention de celles-ci en ciblant les dimensions personnelles, sociales, professionnelles et techniques des participants dans un contexte d'insertion en emploi. Des outils de collecte de données ont été élaborés avec la participation de l'ensemble des acteurs et actrices concernés : participants, intervenants et gestionnaires des EI, et intervenants et gestionnaires d'Emploi-Québec. L'élaboration des outils de mesure a respecté les étapes de validation exigées dans la construction d'instruments de mesure : prétest, étude pilote et analyses psychométriques.

L'évaluation des interventions des entreprises d'insertion est complète et rigoureuse. En effet, elle s'attarde au fonctionnement des interventions et à leurs effets sur la personne et sur l'insertion en emploi, et inclut une analyse coûts-bénéfices. Il est peu fréquent que les évaluations de programme couvrent l'ensemble de ces dimensions. Par ailleurs, elle fait preuve de rigueur à plusieurs égards. Sur le plan de la méthodologie, le devis retenu, de type quasi expérimental, permet d'établir les effets nets, c'est-à-dire attribuables à l'intervention, en ayant recours à un groupe de comparaison. De plus, les méthodes d'analyse utilisées garantissent la qualité des comparaisons effectuées entre les groupes de participants et de non-participants. En effet, les analyses comparatives font appel à une méthode économétrique reconnue, soit l'appariement par scores de propension selon la technique du noyau avec estimation de la variance à l'aide du *bootstrap*. Cela permet de contrôler l'influence possible d'un biais potentiel d'autosélection lié à un devis quasi expérimental et d'assurer la similarité des personnes appariées pour chacune des variables de contrôle : âge, sexe, scolarité, antécédents et durée de présence à l'assistance sociale, expérience antérieure de travail, région de résidence et lieu de naissance, et échelles psychométriques mesurées avant la participation, dont la mesure de motivation à travailler.

2.6.2 Limites de l'évaluation

Cette évaluation comporte certaines limites qu'il importe de rappeler bien que dans la plupart des limites identifiées, des précautions aient été prises pour atténuer et circonscrire les impacts possibles sur les résultats présentés et l'interprétation de ceux-ci.

Limites concernant la composition du groupe de comparaison

Le groupe de comparaison comprend des personnes qui figuraient dans les fichiers administratifs du Ministère au moment où les participants entraient en entreprise d'insertion. Comme ce choix pouvait dans certains cas s'avérer inapproprié, considérant le fait que des participants n'ont pas d'antécédents à l'assistance sociale, plusieurs précautions ont été prises dans la sélection des personnes formant le groupe de comparaison ainsi que lors des modélisations économétriques afin de rendre le groupe de comparaison le plus similaire possible au groupe expérimental. La concordance des effets généralement obtenus à partir des indicateurs postparticipation et des indicateurs de différences-en-différences indique que les précautions prises dans la sélection du groupe de comparaison et les variables de contrôle utilisées dans les modélisations économétriques ont permis de générer des estimations crédibles et cohérentes des effets de la participation sur l'insertion socioprofessionnelle des participants.

Limites concernant l'évaluation du fonctionnement

La collecte des données relatives à l'évaluation du fonctionnement a été effectuée au cours des années 2005 et 2006. Afin de tenir compte de l'évolution de la situation des entreprises d'insertion depuis cette période, nous avons demandé à la responsable des entreprises d'insertion à la Direction des mesures et services aux entreprises et aux partenaires externes (DMSEPE) de produire un état de la situation actuelle quant aux principales dimensions du fonctionnement et du financement des EI, et nous avons intégré celui-ci dans le présent rapport. Toutefois, les résultats rapportés dans cette étude présentent principalement la situation pour les années 2005 et 2006; il est possible que la situation ait changé pour certaines composantes du fonctionnement.

Limites concernant la collecte de données réalisée neuf mois après la fin de la participation en EI

Comme prévu dans le devis, nous avons procédé à un sondage postal neuf mois après la fin de la participation, tant auprès des participants qu'auprès des non-participants. Les personnes devaient remplir le questionnaire reçu et le poster dans un délai d'environ deux semaines. Deux appels téléphoniques ont été effectués par la firme responsable du sondage afin de nous assurer d'un taux de réponse adéquat. Toutefois, malgré les précautions prises, nous n'avons pas obtenu le taux de réponse qui nous aurait permis de généraliser les résultats à l'ensemble du groupe de participants d'un point de vue scientifique. Cependant, la convergence des résultats obtenus dans l'ensemble des travaux d'évaluation, notamment la démonstration du maintien d'effets sur des aspects de la vie sociale et professionnelle lors du sondage effectué 17 mois en moyenne après la fin de la participation, incite à penser que les résultats obtenus indiquent une tendance forte. Un sondage téléphonique aurait sans doute généré un taux de réponse plus élevé, mais nous devons reprendre au temps 4 la procédure utilisée pour ces mesures aux temps 1 et 3 afin de pouvoir effectuer des comparaisons sur ces mesures.

Limites concernant l'évaluation de l'efficacité

Le modèle d'analyse retenu applique les méthodes d'évaluation de programme élaborées par la Direction de l'évaluation pour l'évaluation des mesures actives d'Emploi-Québec. Des échelles de mesure spécifiques ont été conçues et adaptées aux particularités des entreprises d'insertion pour évaluer les effets intermédiaires de leur intervention chez les participants. Signalons que ce modèle d'analyse ne tient pas compte du retour aux études des participants en milieu scolaire régulier.

Limites concernant l'évaluation de l'efficience

L'analyse coûts-bénéfices permet de mesurer les principaux effets financiers liés à la participation en EI. Les résultats présentés dans ce rapport sont basés sur la meilleure information disponible au moment de l'étude. Certaines composantes de l'analyse exigent toutefois des renseignements qui n'ont pu être pris en compte (coût administratif du traitement d'un dossier de l'assistance sociale ou de l'assurance-emploi) ou qui ne peuvent être inférés à partir des données contenues dans les sondages (âge des enfants, frais de garde et type de garde, revenu du conjoint ou de la conjointe). Dans ce dernier cas, nous avons eu recours à des sources d'information complémentaires et avons formulé des hypothèses raisonnables pour pallier ces lacunes.

Comme nous l'avons mentionné, cette analyse ne tient pas compte du fait que les entreprises d'insertion génèrent, à titre d'entreprises de l'économie sociale, des activités commerciales contribuant au développement économique local et régional. À ce sujet, il convient de souligner qu'une étude récente (janvier 2011) réalisée pour le compte du Collectif des entreprises d'insertion par la firme Libera Mutatio fait état de retombées économiques pour les gouvernements.

Il importe d'ajouter que de nombreux effets liés à la participation en EI ne peuvent être exprimés monétairement. C'est le cas, notamment, de tous les effets reliés au bien-être individuel et à l'estime de soi. On a pu vérifier que la participation avait un effet non négligeable sur ces aspects. En conséquence, il faut garder à l'esprit qu'en omettant ces dimensions dans les calculs on sous-estime les avantages liés à la participation. À titre d'exemple, on trouve dans la documentation relative à ce sujet l'observation de liens entre le sentiment de bien-être, le niveau de revenu et l'utilisation des services sociaux et de santé¹² voire la diminution de la criminalité¹³. Toutefois, aucune étude ne permet de quantifier de façon fiable ces avantages supplémentaires qui peuvent être induits par les effets nets positifs observés ici.

Pour toutes ces raisons, les données présentées doivent être perçues comme une des composantes de l'analyse des coûts et avantages réels de la participation en entreprise d'insertion, et non comme une estimation définitive.

12. M. A. Fournier, J. Piché et L. Côté, *Recours aux services sociaux et de santé, dans : Santé Québec. Et la santé, ça va en 1992-1993 ? Rapport de l'Enquête sociale et de santé 1992-1993*. Volume I. Chapitre 15, pp. 315-339. Québec : Santé Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, novembre 1995.

13. Justice Policy Institute, *Money Well Spent : How positive social investments will reduce incarceration rates, improve public safety, and promote the well-being of communities*. Washington, DC, 2010.

Limites concernant la généralisation des effets nets

L'objectif de l'étude est de mesurer les effets de la participation en entreprise d'insertion sur les personnes ayant complété la période de probation, laquelle fait partie du processus de sélection. Les effets ainsi mesurés ne peuvent s'appliquer à l'ensemble des personnes qui s'inscrivent aux entreprises d'insertion. À ce sujet, rappelons que des différences ont été observées, quant à certaines caractéristiques, chez les personnes toujours présentes après la période de probation et chez les personnes ayant débuté la participation. De plus, d'autres facteurs non observés pourraient influencer le fait de poursuivre après la période de probation. Pour ces raisons, on ne peut présumer que les effets observés dans la présente étude seraient les mêmes pour les personnes n'ayant pas poursuivi leur démarche en entreprise d'insertion au-delà de la période de probation.

3. DÉROULEMENT DES TRAVAUX D'ÉVALUATION

Les travaux d'évaluation ont été coordonnés par la Direction de l'évaluation en collaboration avec l'ensemble des entreprises d'insertion, un groupe de chercheurs et chercheuses du CIRANO et une firme externe de sondage, Jolicœur et Associés. Les chercheurs et chercheuses du CIRANO, en collaboration étroite avec la DE et les entreprises, ont élaboré le modèle conceptuel et les outils de collecte de données relatives aux effets intermédiaires, puis ont procédé aux analyses statistiques pour chacune des étapes de l'étude, à l'exception des analyses portant sur l'insertion en emploi. Ces dernières ont été réalisées à l'interne par la DE. Les entreprises d'insertion ont particulièrement collaboré à la collecte de données auprès des participants aux temps 1, 2 et 3. Quant à la firme de sondage Jolicœur et Associés, elle était responsable de la collecte de données auprès des non-participants et auprès des participants au temps 4, de même que de la saisie des données.

Les travaux d'évaluation ont été réalisés par étapes entre 2004 et 2010. La première étape portait sur l'élaboration du modèle conceptuel de l'intervention des entreprises d'insertion. La collecte de données relatives à l'évaluation du fonctionnement a été réalisée en 2005 et 2006. Au cours de cette même période, les outils de collecte de données se rapportant à l'évaluation des effets intermédiaires ont été élaborés et testés dans le cadre d'une étude pilote regroupant environ 300 participants et une vingtaine d'intervenants répartis dans 11 entreprises d'insertion. Entre janvier 2007 et juillet 2009, on a procédé à la collecte de données auprès des participants et des non-participants. Des analyses ont été effectuées en continu par le groupe de chercheurs et chercheuses du CIRANO ainsi qu'à l'interne par la DE, de 2007 à juin 2010 : analyse des effets intermédiaires de l'intervention et de leur maintien, analyse des effets ultimes de l'intervention sur l'insertion en emploi et analyse de l'efficience.

La section suivante porte sur la collecte de données auprès des participants et des non-participants, et présente notamment les travaux préalables à la collecte de données et les consignes pour encadrer celle-ci.

3.1 FORMATION DES INTERVENANTS

Toutes les entreprises d'insertion ont été invitées à participer à l'étude. Elles ont toutes accepté d'y prendre part, mais quatre d'entre elles n'ont pu, pour différentes raisons, poursuivre leur participation.

Afin d'assurer le bon déroulement de la collecte de données, la conseillère en évaluation de la DE, chargée de projet de l'évaluation, a donné deux séances de formation de trois heures, ce qui lui a permis de rencontrer tous les intervenants responsables de l'évaluation des participants dans les entreprises d'insertion. La formation avait pour but de prendre contact avec les intervenants, de leur présenter le projet et son déroulement, et de les initier aux deux outils de mesure utilisés, soit le questionnaire au participant et l'outil d'évaluation des compétences socioprofessionnelles rempli par les intervenants, ainsi qu'à la procédure de collecte de données.

On a également remis aux intervenants des documents pertinents concernant le devis de l'étude, une copie des outils de mesure, une copie de la feuille de suivi des participants (notation des dates de réponse, particulièrement pour rappeler le deuxième temps de mesure de chaque participant) ainsi qu'un document précisant les directives à suivre concernant l'administration du questionnaire aux participants.

3.2 DIRECTIVES POUR L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE AUX PARTICIPANTS

Tous les nouveaux participants engagés entre janvier 2007 et fin décembre 2007 ont été sollicités pour répondre au questionnaire lors de leur première journée de travail. Le questionnaire devait être rempli la première journée de la participation en entreprise, si possible au cours de la première heure.

Le type d'aide que l'intervenant pouvait fournir était spécifié : lire la première page du questionnaire avec le participant, et insister sur le fait que ce questionnaire n'est pas un test et sur l'importance de répondre spontanément. Les intervenants devaient éviter les comportements suivants : interpréter les questions ou donner des exemples, et inscrire les réponses pour la personne sur son questionnaire. Un numéro séquentiel unique était attribué à chaque participant pour assurer l'anonymat et permettre de faire le jumelage dans l'analyse entre les résultats obtenus par les trois outils de mesure administrés à différents moments. Le texte de présentation de l'étude, placé en première page du questionnaire, insistait aussi sur le fait que ce questionnaire n'était pas un test et qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Les participants étaient encouragés à répondre spontanément.

Le texte de présentation spécifiait par ailleurs que la participation était volontaire et que le choix de participer ou non n'aurait aucun effet sur la démarche du participant dans l'entreprise, ni sur des démarches futures éventuelles. Les participants ont été informés que des renseignements sur leurs compétences socioprofessionnelles seraient également pris en compte dans l'étude.

Une fois le questionnaire rempli, les participants devaient l'insérer dans une enveloppe-réponse affranchie, fournie avec le questionnaire, sceller celle-ci et la remettre à la personne responsable.

Enfin, le texte de présentation insistait sur l'importance de la participation de chacun pour la qualité des résultats de la recherche. Toutefois, si le participant désirait s'abstenir, il devait tout de même insérer le questionnaire non rempli dans l'enveloppe, sceller celle-ci et la remettre à la personne responsable.

La personne responsable postait toutes les enveloppes à la firme de sondage mandatée pour effectuer la saisie des données.

Cette procédure a été répétée à la fin du quatrième mois de participation pour chacun des participants encore actifs dans l'entreprise d'insertion.

3.3 DIRECTIVES POUR L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE AUX NON-PARTICIPANTS

Une firme de sondage a été retenue pour effectuer par sondage postal la collecte de données auprès des non-participants. Un total de 6 251 individus ont été invités à répondre au questionnaire. La firme de sondage a procédé à quatre envois consécutifs au cours de l'année 2007 tenant compte de l'entrée en continue des participants en EI. À la suite de l'envoi du questionnaire aux personnes admissibles à participer, elle devait effectuer deux rappels téléphoniques : un premier rappel environ deux semaines après l'envoi du questionnaire pour vérifier si la personne avait bien reçu celui-ci et pour s'assurer de son intention d'y répondre, et un second rappel auprès des personnes ayant signifié leur intention de répondre, si la firme n'avait pas reçu le questionnaire deux semaines plus tard.

Le texte de présentation de l'étude, placé en première page du questionnaire, mentionnait que les répondants avaient été choisis au hasard, parmi les personnes recourant aux services du Ministère, afin de participer à cette étude. Il précisait que la participation ne consistait qu'à remplir le questionnaire et à le retourner dans l'enveloppe-réponse affranchie jointe. Le texte insistait sur le fait que ce questionnaire n'était pas un test et qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Les personnes étaient encouragées à répondre spontanément.

On y soulignait également que la participation à l'étude était volontaire, et que le choix de participer ou non n'aurait aucun effet sur la situation actuelle du ou de la bénéficiaire, ni sur ses démarches futures pour des services d'aide financière ou d'emploi. Un numéro de téléphone sans frais était fourni au cas où les personnes auraient besoin d'aide pour remplir le questionnaire. Enfin, les répondants étaient avisés que, si l'enveloppe n'était pas retournée dans les deux semaines suivant la réception, une personne communiquerait avec eux pour vérifier leur intention de répondre au questionnaire, et qu'il était possible que leur participation soit à nouveau sollicitée au cours des prochains mois.

La firme avait également été avisée du type de soutien qu'elle pouvait apporter et des comportements à éviter, notamment interpréter des énoncés ou donner des exemples.

Cette procédure a été répétée auprès des non-participants et auprès des participants 15 mois après la première administration du questionnaire.

PARTIE 2

4. MODÈLE D'INTERVENTION DES ENTREPRISES D'INSERTION

4.1 LE PORTRAIT DES ENTREPRISES D'INSERTION

4.1.1 Buts et objectifs

4.1.2 Modalités de fonctionnement prévues selon le Guide des mesures et services

4.1.3 Financement

5. CLIENTÈLE VISÉE

4. MODÈLE D'INTERVENTION DES ENTREPRISES D'INSERTION

Les entreprises d'insertion s'inscrivent dans la démarche d'Emploi-Québec consistant à recourir aux ressources externes. De nombreux travaux ont été réalisés en vue de définir le partenariat et la complémentarité des ressources externes dans l'offre de services¹⁴ et d'encadrer la reddition de comptes. Toutefois, c'est le Cadre de reconnaissance et de financement des entreprises d'insertion¹⁵, adopté en 1998, qui guide précisément la mise en place et le fonctionnement des entreprises d'insertion. Sept critères de reconnaissance définissent le statut d'entreprise d'insertion :

1. La mission de l'entreprise doit être l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation d'exclusion. Elle offre une passerelle vers le marché du travail ou la formation.
2. L'entreprise d'insertion est un organisme sans but lucratif qui emploie des salariés et commercialise les biens ou services qu'elle produit. Elle présente des garanties raisonnables d'opération sur deux ans. Elle offre une expérience de travail réelle et significative. L'activité économique se veut au service de la démarche des participants. Lorsqu'elle produit des excédents budgétaires, l'entreprise les investit au service de sa mission.
3. L'entreprise d'insertion s'inscrit dans les objectifs du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT). Elle est issue du milieu local avec lequel elle entretient des liens de partenariat étroit. Elle fait une promotion active de sa main-d'œuvre, en particulier auprès de l'entreprise privée. Elle démontre que ses services conduisent à des emplois ou de la formation.
4. Les participants sont des personnes en situation d'exclusion, connaissant des échecs répétés et pour lesquelles les ressources existantes s'avèrent inadaptées. Elles sont fortement désavantagées à plusieurs égards, dépendantes des ressources de l'État ou sans revenu et ont nécessairement besoin d'une passerelle pour accéder au monde du travail. Elles s'engagent dans une démarche d'insertion sur une base volontaire.
5. Une entreprise d'insertion s'engage à accorder un statut de travailleur salarié à durée déterminée (environ six mois) aux participants, selon les normes du travail en vigueur.
6. L'approche de formation est globale, centrée sur les besoins des participants et lie autant les aspects personnels, sociaux que professionnels dans un parcours d'insertion individualisée. L'encadrement des participants est structuré, suffisant et compétent.
7. L'entreprise d'insertion offre aux participants un suivi individualisé tout au long du parcours d'insertion et après leur passage (environ deux ans).

En somme, le Cadre de reconnaissance et de financement précise les éléments qui distinguent les entreprises d'insertion des autres ressources externes. Les entreprises d'insertion interviennent auprès des personnes parmi les plus démunies en employabilité, dans un contexte réel de production et de vente de produits et services. Le participant obtient un statut de travailleur salarié selon les normes du travail. L'approche des entreprises d'insertion est globale en ce qu'elle touche à l'ensemble des dimensions, personnelle, sociale et professionnelle, des participants. Dans toutes les entreprises d'insertion, des ressources de formation psychosociale et technique accompagnent les participants dans leur cheminement socioprofessionnel. Le soutien est prévu sur une période prolongée pouvant aller jusqu'à deux ans après leur participation.

14. Ministre d'État au Travail et à l'Emploi, *Énoncé d'orientations – Le recours aux ressources externes pour la prestation de services à la main-d'œuvre par les centres locaux d'emploi (CLE) – Pour un recours aux ressources externes complémentaire, optimal et respectueux.*

15. CEIQ, *Cadre de reconnaissance et de financement des entreprises d'insertion*, adopté en mai 1998 par le ministère de la Solidarité sociale.

4.1 LE PORTRAIT DES ENTREPRISES D'INSERTION

Depuis 1998, le nombre d'entreprises d'insertion a peu fluctué. On en dénombre plus ou moins une cinquantaine selon les années, et elles étaient réparties dans douze régions jusqu'à tout récemment. Au cours de l'année 2010¹⁶, une nouvelle entreprise d'insertion, implantée dans la région du Bas-Saint-Laurent, a reçu son premier financement d'Emploi-Québec, ce qui porte à treize le nombre de régions où l'on trouve des entreprises d'insertion au Québec. La région de Montréal en compte à elle seule vingt et une. Les entreprises interviennent dans plusieurs secteurs d'activité. Parmi les plus populaires, signalons les secteurs de l'alimentation, la récupération et le recyclage, ainsi que l'ébénisterie.

La grande majorité des entreprises financées depuis plus de deux ans ont été accréditées¹⁷ au cours des dernières années par Emploi-Québec. Le dépôt d'une demande d'accréditation doit être fait à l'intérieur d'un délai maximal de deux ans après la signature d'une première entente de services et un processus de révision de l'accréditation a été mis en place en 2012. Sur les 52 entreprises d'insertion actives en 2010, 47 étaient membres du CEIQ. La durée prévue de l'intervention varie entre 16 et 39 semaines selon les entreprises, mais 75 % d'entre elles offrent une formation de 26 semaines. Le tableau 5 présente la répartition des entreprises d'insertion selon la région, l'année et le secteur d'activité.

Tableau 5 Répartition des entreprises d'insertion selon la région et l'année, de 2003 à 2010

Région	Nombre d'entreprises d'insertion			Durée de la participation	Secteurs d'activité
	2003-04	2007-08	2010-11		
Saguenay–Lac-Saint-Jean	4	3	3	26 à 39 sem.	Papier et textiles; coupe et préparation du bois; restauration et service de livraison
Capitale Nationale	5	4	5	28 sem.	Revêtement de sol/récupération; service de traiteur; restaurant; bicyclettes; récupération de papier; fabrication de chandelles; ébénisterie
Centre du Québec	2	2	2	26 sem.	Bicyclettes; bois ouvré
Estrie	1	1	1	26 sem.	Récupération et vente de vêtements
Montérégie	5	5	6	26 sem.	Vente de biens usagés; bois ouvré; horticulture, agroécologie et environnement
Montréal	21	21	21	23 à 36 sem.	Meuble; service alimentaire et restauration, service de traiteur; emballage et distribution de produits fins; agrotourisme; métal; arts et spectacles; imprimerie; informatique; jeux et jouets; vêtements; biens usagés; entretien ménager; bicyclettes
Laval	3	3	3	26 sem.	Plastique; fruits et légumes; menuiserie
Lanaudière	2	2	2	26 à 52 sem.	Papier artisanal et sérigraphie; service de traiteur
Laurentides	4	4	4	26 sem.	Informatique; atelier de menuiserie; confection de vêtements
Outaouais	2	2	2	16 à 24 sem.	Entretien ménager; mécanique générale
Abitibi-Témiscamingue	1	1	1	26 sem.	Bois ouvré
Nord-du-Québec	2	1	1	26 à 32 sem.	Friperie; ébénisterie
Bas-Saint-Laurent	0	0	1	26 sem.	Café Internet; vente de livres usagés; matériel informatique
Total	52	49	52		

16. Caroline Choisselet, DMSEPE, *État de situation sur les entreprises d'insertion*, 11 octobre 2010 (document interne).

17. L'accréditation vise à confirmer que l'entreprise répond aux sept critères du Cadre de reconnaissance et de financement des entreprises d'insertion.

Les sections suivantes présentent des extraits du cadre normatif des mesures et services offerts par Emploi-Québec¹⁸. Il faut donc les lire comme des orientations et directives à suivre données aux entreprises d'insertion et non comme le reflet de ce qui se passe réellement dans la pratique. La section 6.1 sur l'évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion porte quant à elle précisément sur les pratiques en vigueur dans les EI.

4.1.1 Buts et objectifs

Le but des entreprises d'insertion est d'offrir une passerelle vers le marché du travail, la formation ou une autre avenue aux personnes en situation d'exclusion sociale et professionnelle. Dans cette perspective, les entreprises d'insertion offrent à ces personnes des occasions d'acquérir des expériences positives de travail et de développer leurs compétences dans le contexte d'une activité de production réelle et par un partenariat étroit avec le milieu.

4.1.2 Modalités de fonctionnement prévues selon le Guide des mesures et services

L'entreprise d'insertion prépare un plan individuel de formation qui comprend un agencement de services ou d'activités en fonction des besoins individuels de la clientèle. Elle s'engage aussi à accorder à la personne participante un statut de travailleur salarié à durée déterminée (environ 26 semaines), selon les normes du travail en vigueur. La durée du parcours peut varier selon les besoins de la personne, le programme de formation et l'historique de l'entreprise.

Tous les participants aux entreprises d'insertion reçoivent le *salaire minimum en vigueur*. Dans le cas d'activités pour lesquelles les salaires sont régis par décret ou convention collective, c'est le salaire de base en vigueur qui est offert. La personne participante reçoit son salaire directement de l'entreprise d'insertion. *De façon exceptionnelle*, les participants peuvent également recevoir un remboursement de frais supplémentaires lorsque la participation serait compromise sans cette aide et lorsque l'entente de services ne couvre pas ces frais. Ces frais doivent s'inscrire dans le respect des balises de la *Politique sur le soutien du revenu* des participants à une mesure active d'Emploi-Québec.

Dans toutes les entreprises d'insertion, les nouveaux participants bénéficient d'une période de probation allant de deux à quatre semaines. Celle-ci permet aux intervenants de l'entreprise, mais aussi à la personne participante elle-même, de vérifier sa capacité et son intérêt à se conformer au fonctionnement de l'entreprise d'insertion.

Le plan d'intervention favorise une *approche de groupe*, sauf lorsque cela n'est pas approprié, de façon à sortir les participants de l'isolement et à leur faire bénéficier de la synergie inhérente à la vie de groupe. Il prévoit des *services de soutien personnalisé* pendant la durée de la participation pour aider les personnes à persévérer dans la démarche entreprise.

L'entreprise d'insertion doit offrir plusieurs services ou activités de façon intégrée et conforme à un plan d'intervention global et structuré. Ainsi, l'entreprise d'insertion intervient selon une approche globale qui s'attarde tant aux difficultés personnelles et sociales vécues par le participant qu'à ses difficultés professionnelles.

18. Emploi-Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi, 5.2 Projets de préparation à l'emploi – volet entreprises d'insertion*, 2010.

Ce volet de la mesure Programme de préparation à l'emploi propose ainsi, notamment :

- *une expérience de travail dans une entreprise réelle*; l'entreprise d'insertion a une vocation économique; elle produit et commercialise des biens ou des services;
- *des évaluations et de l'aide psychosociale*;
- *l'acquisition et le développement de compétences personnelles, relationnelles et sociales liées à l'emploi*;
- *des sessions d'information sur le marché du travail*;
- *des activités d'aide à la recherche d'emploi et au placement*;
- *des stages en entreprise*.

Les stages en entreprise, qui sont des stages d'observation de courte durée, au sein d'une autre entreprise, sont généralement offerts vers la fin de la démarche du participant. Ils lui permettent de vérifier s'il se sent à l'aise dans ce milieu de travail, d'explorer différentes occupations au sein de l'entreprise, de vérifier s'il a bien compris la nature des tâches à effectuer, et de vivre des expériences pratiques de travail dans un autre contexte que celui de l'entreprise d'insertion. Cette dernière continue de verser le salaire au participant durant son stage et demeure responsable de son suivi.

4.1.3 Financement

Emploi-Québec assume le salaire des participants et du personnel d'encadrement affecté à l'insertion, ainsi que l'ensemble des frais liés à l'insertion des participants. L'entreprise, quant à elle, doit assumer les coûts de production à partir de ses revenus autonomes¹⁹. Quand aux frais de fonctionnement, ils sont partagés entre Emploi-Québec (dépenses liées à l'insertion des participants) et l'entreprise d'insertion.

Au cours de l'évolution de leurs activités, les entreprises d'insertion sont susceptibles d'augmenter leurs revenus autonomes. Il est à noter que l'augmentation de ses revenus doit laisser à l'entreprise d'insertion une marge de manœuvre lui permettant de se développer, d'assurer un niveau de liquidités suffisant, de se constituer un fonds de roulement, de renouveler ses immobilisations ou de faire face à des imprévus, et ce, à même les surplus générés par ses activités commerciales.

L'achat des services se négocie donc sur la base du coût réel et doit permettre de couvrir :

- *la masse salariale des participants, soit :*
 - les salaires (calculés d'après le salaire minimum en vigueur ou, s'il y a lieu, selon le décret en vigueur);
 - les charges sociales de l'employeur;
- *la masse salariale du personnel affecté à l'insertion, soit le personnel travaillant à la gestion administrative (direction et soutien), à l'intervention, à la formation psychosociale ainsi qu'à l'encadrement technique et pratique, incluant les charges sociales de l'employeur. Le salaire des personnes affectées à la production et qui n'offrent aucun encadrement ou aucune formation est exclu du calcul et doit être assumé par les revenus autonomes, tel qu'indiqué plus bas;*

19. Revenus générés par ses activités de production de biens et services ainsi que d'activités de financement, de dons ou de subventions.

- *les frais de formation des participants*, tels l'achat de cours, le matériel didactique, les matières premières pour la formation, l'achat ou le remplacement de l'équipement reliés à l'insertion, les bris d'équipement causés par les participants;
- *les frais de fonctionnement reliés aux services d'insertion*, par exemple l'éclairage et le chauffage des salles de cours, l'achat ou la location d'équipement, etc.

L'achat des services tient aussi compte du « surcoût économique » lié à l'insertion et engendré par le manque de productivité, par l'absentéisme des participants, par la rotation de l'effectif, par les temps non productifs imprévus (« temps morts »), et par l'encadrement et la formation offerts sur les lieux de travail pendant le temps de production. Bien qu'il ne constitue pas en soi un poste de dépense, ce surcoût économique lié à l'insertion doit nécessairement être pris en compte dans les postes liés à l'insertion afin d'assurer qu'il ne vienne pas rendre l'activité économique non concurrentielle.

D'autre part, les revenus autonomes, tel que définis à la page précédente, doivent permettre à l'entreprise d'insertion d'assumer l'ensemble de ses dépenses liées à son activité économique et d'assurer sa viabilité financière et économique. Autrement dit, ces revenus doivent couvrir :

- la masse salariale non affectée à l'insertion;
- les dépenses d'équipements liées à la production (les équipements passés à la dépense et non les immobilisations) et à l'amortissement des immobilisations ainsi que les provisions pour remplacement d'immobilisation;
- les dépenses liées à la mise en marché des produits et des services destinés aux clients;
- les frais d'acquisition des matières premières (achat, cueillette, transport et entreposage);
- les pénalités administratives liées à l'application des lois, des décrets, des règlements, d'ententes contractuelles ou autres;
- les frais de fonctionnement liés à la production;
- toute autre provision.

5. CLIENTÈLE VISÉE

L'entreprise d'insertion s'adresse à des *personnes en grande difficulté*, qui connaissent des échecs répétés, et pour qui les ressources existantes sont inadaptées. Ces personnes sont en situation d'exclusion ou fortement défavorisées, et temporairement incapables d'affronter la réalité du marché du travail. L'entreprise d'insertion convient spécialement aux prestataires de l'aide financière de dernier recours dont le profil de difficultés correspond à cette description ainsi qu'à certaines clientèles faisant l'objet de stratégies gouvernementales et ministérielles, parmi lesquelles on compte certaines catégories de la main-d'œuvre féminine, certaines catégories de jeunes, les personnes handicapées, les contrevenants et contrevenantes adultes, les personnes immigrantes, et les travailleurs et travailleuses âgés qui sont à la recherche d'un emploi.

La participation aux entreprises d'insertion peut être fondée sur l'évaluation des besoins de la personne telle qu'établie dans le cadre de l'*Approche d'intervention* ou à la suite d'une présélection réalisée par la ressource elle-même. Le dispositif de repérage de même que l'analyse des besoins effectués lors des entrevues initiales et d'appoint doivent permettre de désigner comme participants à ce volet de la mesure Programme de préparation à l'emploi des personnes à risque de chômage prolongé.

Les participants doivent s'inscrire dans l'une des catégories suivantes, telles que définies dans les modalités d'application approuvées par le Conseil du trésor :

- les prestataires de l'assurance-emploi;
- les prestataires de l'aide financière de dernier recours;
- les personnes dites « sans soutien public du revenu ».

Ne sont pas admissibles :

- les personnes qui revendiquent le statut de réfugié;
- les personnes qui ont un permis de travail temporaire.

PARTIE 3

6. RÉSULTATS

6.1 ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES ENTREPRISES D'INSERTION

- 6.1.1 Aspects méthodologiques
- 6.1.2 La place des entreprises d'insertion dans la dynamique des ressources
- 6.1.3 Le fonctionnement des entreprises d'insertion
- 6.1.4 Le cheminement des participants en entreprise d'insertion

Faits saillants

6.2 PORTRAIT DES PARTICIPANTS SELON LEUR CHEMINEMENT EN EI

- 6.2.1 Portrait des participants au début de la participation en EI

Portrait sociodémographique

Portrait des participants selon leurs perceptions

Portrait des participants selon les intervenants

Comparaison avec les non-participants

- 6.2.2 Portrait des participants selon qu'ils ont complété ou non la période de probation

Profil sociodémographique

Profil selon les participants

- 6.2.3 Portrait des participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation

Profil sociodémographique

Profil selon les participants

Profil des compétences socioprofessionnelles selon les intervenants

Faits saillants

6.3 EFFETS INTERMÉDIAIRES DE L'INTERVENTION

- 6.3.1 Changements perçus par les participants
- 6.3.2 Changements perçus par les intervenants

Faits saillants

6.4 MAINTIEN DES EFFETS INTERMÉDIAIRES DE L'INTERVENTION APRÈS NEUF MOIS

- 6.4.1 Maintien des effets intermédiaires selon les participants
- 6.4.2 Maintien des effets intermédiaires nets

Faits saillants

6.5 EFFETS ULTIMES

- 6.5.1 Éléments méthodologiques
- 6.5.2 Effets ultimes de l'intervention

Effets nets sur l'insertion en emploi

Effets nets sur le recours à l'assistance sociale

Effets nets sur le recours à l'assurance-emploi

Effets nets sur la vie sociale et professionnelle

Faits saillants

6.6 ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES

Les coûts de la participation

Le calcul des bénéfiques

La synthèse coûts-bénéfices

Faits saillants

6. RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats de l'ensemble des travaux d'évaluation réalisés depuis 2005. Chaque dimension de l'évaluation est reprise sommairement pour faire état des faits saillants. Pour de plus amples renseignements, vous trouverez à l'Annexe 1 les références complètes des documents produits dans le cadre de l'évaluation.

La section 6.1 présente l'évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion, ce qui permet de décrire les pratiques des EI avant de présenter les résultats de leur intervention. La section 6.2 dresse le portrait des participants à leur arrivée en entreprise d'insertion et précise leurs caractéristiques selon leur cheminement en EI, c'est-à-dire selon qu'ils complètent ou non la période de probation et selon qu'ils interrompent ou mènent à terme leur participation en EI. Elle se penche également sur ce qui les distingue des non-participants.

Les sections suivantes présentent l'évaluation des effets bruts et nets de l'intervention des entreprises d'insertion sur les participants. La section 6.3 présente les effets intermédiaires à court terme, c'est-à-dire les acquis réalisés par les participants au cours de leur participation entre le premier jour et la fin du quatrième mois. La section 6.4 porte sur le maintien de ces acquis dans le temps, c'est-à-dire ce qui est maintenu chez les participants neuf mois après qu'ils ont quitté l'entreprise d'insertion. La section 6.5 traite des effets ultimes de l'intervention, notamment les effets de l'intervention sur l'insertion en emploi et sur le recours au soutien public du revenu. Finalement, la section 6.6 présente les conclusions de l'analyse coûts-bénéfices de la participation en EI.

6.1 ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES ENTREPRISES D'INSERTION

L'évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion a été réalisée entre 2005 et 2007. En plus de faire état des processus de fonctionnement et des pratiques en vigueur dans les entreprises d'insertion, elle devait permettre de dégager les éléments favorables à l'amélioration de l'adéquation entre l'offre de services et les besoins de la clientèle visée et ceux y faisant obstacle. Cette évaluation a permis une connaissance approfondie du milieu et des pratiques et a grandement facilité les autres travaux d'évaluation, notamment ceux portant sur les effets de l'intervention sur les participants. Un résumé des faits saillants de l'*Évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion*²⁰ est présenté à la fin de la section.

6.1.1 Aspects méthodologiques

Un échantillon de cinq régions parmi les douze comptant une ou des entreprises d'insertion sur leur territoire a été constitué pour l'étude : les Laurentides, le Saguenay—Lac-Saint-Jean, l'Outaouais, Laval et trois arrondissements représentant la région de Montréal, soit Hochelaga-Maisonneuve, Saint-Michel et le Sud-Ouest. Ces régions regroupaient 22 EI sur les 49 actives en 2007 et un peu moins de la moitié (44 %) des participants en EI au Québec. Parmi les 22 EI sélectionnées, 19 étaient membres du CEIQ en 2007. Les choix ont été faits en tenant compte à la fois de la variabilité dans l'application du modèle d'entreprise d'insertion et du contexte dans lequel les entreprises évoluent. L'approche privilégiée, essentiellement qualitative, est basée sur les perceptions des principaux acteurs et actrices concernés. Une analyse des documents administratifs complète le tableau.

20. R. Beaudoin, Direction de l'évaluation, MESS, *Évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion*, novembre 2008.

Entre mai 2005 et juin 2006, 80 entrevues semi-dirigées regroupant 113 personnes ont été réalisées dans les sites sélectionnés : gestionnaires d'Emploi-Québec à l'échelon régional, conseillers et conseillères en développement de la main-d'œuvre (CDMO) dans les CLE, quelques agents et agentes d'aide aux individus dans les CLE, les gestionnaires des entreprises d'insertion ainsi que les intervenants psychosociaux, intervenantes psychosociales, formateurs et formatrices techniques des EI.

Une analyse de contenu par région et par type d'interlocuteur a permis d'aborder trois grands thèmes : la place des EI dans la dynamique des ressources, le fonctionnement des EI et le cheminement des participants en EI. Afin de tenir compte de l'évolution de la situation des EI depuis la collecte de données (2005-2006), nous avons demandé à la responsable des entreprises d'insertion à la Direction des mesures et services aux entreprises et aux partenaires externes (DMSEPE) de nous fournir un état de la situation actuelle quant aux principales dimensions du fonctionnement et du financement des EI, et nous en avons tenu compte dans le présent rapport.

6.1.2 La place des entreprises d'insertion dans la dynamique des ressources

La plupart des EI ont débuté leurs activités au cours des années 1990 et ont été reconnues en 1998 lors de la création d'Emploi-Québec. Ainsi, plusieurs gestionnaires du réseau d'Emploi-Québec ont mentionné ne pas avoir participé à la mise en place des EI sur leur territoire.

Bien qu'ils disent avoir eu peu ou pas d'influence sur la mise en place des EI, tous les gestionnaires rencontrés mentionnent la contribution spécifique et nécessaire de ces entreprises. Les gestionnaires d'Emploi-Québec reconnaissent l'existence sur leur territoire d'une clientèle éloignée du marché du travail ne pouvant accéder à l'emploi sans une aide psychosociale et un encadrement professionnel soutenu comme ceux que proposent les EI. Les résultats qu'ils ont observés paraissent en général concluants, tant en ce qui a trait au placement en emploi qu'eu égard au cheminement personnel des participants. Il leur apparaît clair que ni les autres mesures d'Emploi-Québec ni les employeurs ne peuvent offrir cet accompagnement.

Toutefois, le contexte de restriction budgétaire qu'a connu Emploi-Québec au cours des années 2000 est venu freiner les perspectives de développement des entreprises d'insertion, surtout en région. Le maintien des entreprises d'insertion existantes dans l'offre de services de certains CLE représente un défi en soi. Le coût relativement élevé de cette mesure sur l'enveloppe totale dont disposent les CLE, notamment en région, a des répercussions sur le choix des autres mesures d'aide. Bref, certains responsables d'Emploi-Québec perçoivent les EI comme des ressources nécessaires et efficaces tout en ayant l'impression de ne pas avoir les moyens de se payer une telle ressource, du moins dans sa forme actuelle. Dans la région de Montréal, la situation semble moins critique. Le nombre de postes offerts par les EI répond de façon satisfaisante aux besoins. Le choix du recours aux EI a été de nouveau confirmé au cours des années, et il ne semble pas que cela ait des effets aussi importants sur le choix des autres mesures.

Les EI, issues de la concertation du milieu, sont en général bien intégrées à leur communauté. Elles constituent un partenaire actif et dynamique dans l'action et dans les regroupements communautaires. En dehors de ces liens, les EI entretiennent des relations plus ou moins étroites avec les autres partenaires selon les régions et les personnes clés en place. Sauf exception, selon les propos recueillis, les liens entre les EI et le réseau des ressources externes en employabilité, ainsi que leurs rapports avec le réseau des services publics en santé, n'ont

pas été formalisés dans des ententes de services ou autre. La complémentarité des services entre les différentes ressources en employabilité ne semble pas faire l'objet d'une pratique spécifique. Au contraire, surtout en région, plusieurs EI vivent une certaine compétition, que ce soit avec les ressources internes du CLE ou avec les autres ressources externes en employabilité qui sont financées par Emploi-Québec. Quant au secteur privé, les liens sont de différents ordres – fournisseur, client, lieu de stage, lieu de placement potentiel –, mais jamais acquis. Bref, de façon générale, les EI ont un souci constant de leur réputation et elles se préoccupent de maintenir des relations harmonieuses avec l'ensemble de leurs partenaires. Toutefois, les liens avec les différents partenaires sont généralement informels, personnalisés, et constamment à refaire et à consolider.

En ce qui concerne les liens spécifiques entre Emploi-Québec et les EI, deux constats résument la situation. Tout d'abord, le conseiller ou la conseillère en développement de la main-d'œuvre est le lien pivot par lequel transite l'information importante dans un sens comme dans l'autre. Ce lien étroit est en général fort apprécié des entreprises d'insertion. En revanche, les personnes concernées disent souhaiter qu'il y ait des échanges entre les agents et agentes d'aide aux individus des CLE et les intervenants psychosociaux ou intervenantes psychosociales des EI concernant les questions spécifiques aux participants. Dans les faits, il y a très peu d'échanges entre ces personnes et beaucoup d'insatisfaction. Il semble y avoir une mauvaise connaissance du travail effectué de part et d'autre et, surtout, une non-reconnaissance réciproque de l'expertise de l'autre.

Les acteurs et actrices rencontrés reconnaissent aux entreprises d'insertion trois types de contribution. La première s'exerce sur le plan individuel tandis que les deux autres sont de nature communautaire et économique. En plus de contribuer de façon spécifique à la démarche d'insertion socioprofessionnelle des personnes en situation d'exclusion, certaines EI offrent des produits et services à prix réduit aux personnes démunies de la communauté. Les entreprises d'insertion contribuent à dynamiser la communauté. Elles jouent un rôle important dans le processus décisionnel lié au développement de la communauté et participent activement aux activités communautaires. Elles incitent les personnes les plus défavorisées de la communauté à se prendre en main et à jouer un rôle actif dans leur milieu. Les EI contribuent également directement au développement économique local. Elles occupent souvent un secteur de production délaissé ou moins intéressant financièrement pour les entreprises privées, mais non moins important dans le cycle de production. Par ailleurs, elles contribuent à la formation de personnes dans des secteurs de production non spécialisés ou peu spécialisés et fournissent une main-d'œuvre actuellement très en demande dans certains secteurs d'activité.

6.1.3 Le fonctionnement des entreprises d'insertion

Bien que chaque EI ait un fonctionnement autonome dans son organisation et réponde aux critères du Cadre de reconnaissance des entreprises d'insertion, la plupart de ces entreprises sont liées à une organisation plus complexe de services. Ainsi, plusieurs EI sont une composante d'une corporation ou d'une organisation de plusieurs services. Elles sont parfois liées à des ressources d'hébergement ou encore à des cuisines collectives, ce qui peut représenter dans certains cas des avantages supplémentaires pour les participants.

Pour s'assurer d'un fonctionnement équilibré tenant compte à la fois de la dimension économique de leur intervention et de leur mission sociale, plusieurs gestionnaires en EI se préoccupent de la composition du conseil d'administration. La plupart des EI souhaitent recruter, davantage qu'elles ne le font actuellement, des membres provenant du monde des affaires. La structure du personnel dans toutes les EI comprend : le personnel administratif, des

formateurs et formatrices techniques, des intervenants psychosociaux et intervenantes psychosociales, et une part plus importante de personnel associé à la production. La plupart des EI ont recours à du personnel additionnel pour assurer la production bien qu'elles considèrent que les participants doivent être soumis à une certaine pression de la production, cette facette représentant en soi un apprentissage important.

Plusieurs facteurs entrent en jeu dans le bon fonctionnement d'une entreprise d'insertion. Parmi les plus souvent mentionnés figure l'équipe d'intervention. Les intervenants sont au centre de la réussite, notamment par leur ouverture, leur adhésion, leur cohésion et leur souci du bien-être des personnes. D'autres facteurs cruciaux sont le caractère dynamique de l'entreprise et sa capacité à se remettre en question et à s'adapter aux besoins des clientèles, au marché du travail et à la conjoncture économique. La composition des groupes de participants est également souvent mentionnée comme un élément important; la mixité des clientèles favorise l'entraide et le dynamisme.

Depuis le début des années 2000, de façon générale, les négociations des ententes de services entre les EI et Emploi-Québec avaient surtout pour objectif de renouveler les ententes sans y apporter de changements significatifs. Toutes les personnes rencontrées s'entendent pour dire que la situation financière d'Emploi-Québec a largement teinté le processus de négociation, ne permettant pas de véritables échanges sur le développement des services en EI. Quelques gestionnaires d'entreprise insatisfaits insistent sur la pression que cette situation financière entraîne sur les EI, d'autant que cette pression s'accroît avec le temps, notamment avec la hausse des coûts de fonctionnement et de production.

Selon les responsables d'Emploi-Québec, de 2008 à 2012, Emploi-Québec a ajusté à la hausse les mesures et services offerts, et les EI en ont bénéficié. Un rehaussement de 8,1 % au total sur ces différentes années, a eu un effet sur les frais d'insertion (PPIN) relatifs aux ressources externes. Par ailleurs, il est à noter que les hausses annuelles du taux horaire du salaire minimum se sont traduites également par une augmentation des subventions salariales versées pour les participants (PPIS). De plus, le financement assuré par les montants inscrits au Pacte pour l'emploi en 2008-2009 a permis d'offrir 200 places supplémentaires dans l'ensemble des entreprises d'insertion. Malgré la fin du Pacte plus en mars 2011, on a pu constater qu'à Montréal, par exemple, 50 % des places ajoutées ont pu être maintenues.

Le suivi de l'entente se fait grâce à la production de rapports trimestriels. Essentiellement, ces rapports présentent des données administratives sur les participants et des données financières. Dans les CLE, quelques personnes se disent insatisfaites de l'information contenue dans ces rapports, qui ne livrent selon elles qu'un état partiel des résultats obtenus par les participants. Notamment, les mises en mouvement ne sont pas considérées lorsque cela ne débouche pas sur un emploi. Par ailleurs, l'information contenue dans ces documents n'est pas systématiquement rendue accessible aux agents et agentes d'aide aux individus.

La promotion de l'EI est perçue essentiellement comme relevant de la responsabilité de l'EI elle-même. À cet égard, les CLE se perçoivent surtout comme jouant un rôle de soutien, se limitant à vérifier la conformité des annonces ou messages publiés. Les EI sont en général assez connues de leurs partenaires grâce au rôle actif qu'elles jouent dans la communauté. Elles ne ménagent toutefois pas leurs efforts pour faire leur propre promotion, et ce, tout au long de l'année, en recourant à divers moyens – journaux, activités, visites, séances d'information, distribution de feuillets, etc.

La philosophie d'intervention varie plus ou moins en fonction de la position de l'entreprise face à sa double mission : l'insertion sociale et la production économique. Toutefois, toutes les EI adoptent une démarche qui se veut rigoureuse et complète. Dans l'ensemble, leur intervention se fonde sur une approche globale tenant compte de toutes les dimensions de la personne, c'est-à-dire une approche humaine, personnalisée, faisant preuve d'empathie et préconisant des objectifs et une démarche spécifiques à chacun. La plupart des EI adoptent également une approche basée sur la réalité ayant pour but d'amener l'individu à se donner des objectifs réalistes, et une approche terrain où l'intervenant interagit dans un contexte de travail proche des personnes (par opposition à une approche formelle). De façon générale, l'accompagnement de la personne, placée au centre de sa démarche, est au cœur de la philosophie des entreprises d'insertion.

La réussite de l'intervention repose sur le travail de l'équipe. Le formateur ou la formatrice et l'intervenant psychosocial ou l'intervenante psychosociale sont en étroite communication, complices dans l'action. L'approche d'intervention psychosociale est basée sur l'accompagnement individuel et le travail en groupe. La formation vise également le développement graduel de la personne et la reconnaissance des compétences transversales et techniques acquises au cours de la participation.

Toutes les EI reconnaissent la valeur ajoutée d'un stage bien structuré et encadré. Actuellement, les ressources en place ne permettent pas d'offrir systématiquement un stage dans toutes les EI. Les expériences sont très variables et les obstacles, divers : la réticence de plusieurs employeurs, la difficulté et les efforts requis quant au pairage participant/employeur, le fait que certains participants ne peuvent acquérir en 26 semaines suffisamment de compétences pour réaliser une expérience de travail positive. Il faudrait donc, dans certains cas, prolonger la durée de la participation pour y inclure une période de stage.

De la même façon que pour les stages, toutes les EI reconnaissent l'importance d'un suivi rigoureux après la participation et souhaitent l'offrir comme prévu sur deux ans. Toutefois, dans la pratique, outre le premier suivi exigé par Emploi-Québec après trois mois, le suivi est très variable d'une entreprise à l'autre et d'un individu à l'autre. Le manque de ressources et la difficulté croissante avec le temps à retracer les personnes constituent des obstacles majeurs à cet égard.

6.1.4 Le cheminement des participants en entreprise d'insertion

Les participants devant constamment être remplacés, le recrutement nécessite des efforts importants sur une base continue dans la plupart des EI. Le recrutement est un processus en plusieurs étapes et en entonnoir. Pour une participation, il faut souvent attirer plusieurs personnes au départ, jusqu'à trois ou quatre de plus, notamment lorsqu'il s'agit de jeunes.

Au cours des dernières années, plusieurs EI ont commencé à éprouver des difficultés de recrutement. Ces difficultés semblent en croissance bien qu'elles varient selon les régions, les clientèles, les entreprises et les secteurs d'activité dans lesquels elles évoluent. Les raisons les plus souvent invoquées sont la fragilisation de certains secteurs d'activité, l'élaboration de nouveaux programmes également financés par Emploi-Québec et s'adressant aux mêmes clientèles, l'alourdissement des clientèles incapables à court terme de fournir les efforts requis par la participation et, dans certains cas, le caractère peu attrayant des apprentissages offerts aux participants.

Le recrutement direct est de plus en plus expérimenté. Les premiers avantages perçus sont une économie de ressources pour les CLE concernés. On évite en effet un dédoublement inutile de l'évaluation pour les participants en EI. Toutefois, les points de vue sont partagés sur la question. Dans certaines régions, la démarche d'admissibilité par l'entremise du CLE est perçue comme une procédure importante ne pouvant être appliquée que par l'agent ou l'agente du CLE, considérant que cette personne est la seule à détenir l'ensemble de l'information concernant l'individu, alors que dans d'autres régions l'agent ou l'agente du CLE intervient surtout pour vérifier et valider l'admission des personnes recrutées par l'EI.

Globalement, les personnes rencontrées tant dans les EI que dans les CLE s'entendent sur le fait que ces derniers réfèrent très peu de personnes aux EI et que la tendance est à la baisse depuis les dernières années. Les principales raisons mentionnées se rapportent au fait que les personnes visées par les EI, notamment les prestataires de l'assistance sociale, perçoivent le CLE comme un service de contrôle. Il semble que ces personnes préfèrent se rendre directement dans les entreprises d'insertion.

La clientèle visée par les EI est une clientèle éloignée du marché du travail mais démontrant une certaine motivation à se prendre en main. En général, la décision d'admettre une personne ne se fonde pas sur des critères strictement objectifs, mais sur une analyse de la situation de la personne qui tient compte des facteurs de défavorisation et de la disposition de la personne à l'égard de sa situation. On se questionne aussi sur la meilleure façon de répondre à ses besoins et sur la capacité de l'EI à la soutenir dans sa démarche. Dans l'analyse que font les EI des personnes intéressées, les intervenants portent une grande attention aux motivations qui amènent la personne à vouloir participer. Il est clair pour la plupart des intervenants en EI que la motivation de l'individu est l'outil de travail de base de l'intervention. Les intervenants disent, par ailleurs, travailler à maintenir cette motivation initiale chez les participants. La composition des groupes de participants est également considérée comme importante dans plusieurs EI, c'est-à-dire que les intervenants tentent de recruter des personnes ayant des difficultés différentes (notamment en ce qui a trait aux problématiques de consommation) et ayant des forces variées, de façon à maximiser l'apprentissage et l'entraide entre les participants.

De façon générale, les principaux acteurs et actrices rencontrés disent observer un alourdissement de la clientèle depuis les dernières années. Notamment, la clientèle prestataire de l'assistance sociale présente des problématiques de plus en plus lourdes. On observe une aggravation et un cumul des difficultés personnelles; les problèmes importants et graves apparaissent à un âge plus précoce. Dans la région de Montréal et dans les régions environnantes, une clientèle immigrante de plus en plus nombreuse partage certaines problématiques avec les personnes nées au Québec, mais présente également des problématiques qui lui sont propres. Entre autres, certains individus vivent des problèmes importants d'intégration culturelle et ont des difficultés avec la langue. Leurs valeurs sont différentes, ce qui peut influencer leur façon de vivre, de faire et de travailler. De plus, des intervenants ont noté que certains employeurs exerçaient de la discrimination envers les minorités visibles, et ils se sentent plus ou moins outillés pour intervenir.

Par ailleurs, plusieurs soulignent l'importance grandissante de la demande de services de la part de la clientèle sans soutien public du revenu. Aux dires des personnes rencontrées, cette clientèle a un profil de besoins souvent aussi lourd que les personnes prestataires de la sécurité du revenu, sinon plus lourd du fait qu'elle n'a pas les mêmes droits et qu'elle n'a pas accès aux mêmes ressources que ces dernières. La situation précise de ce groupe reste toutefois à documenter.

La durée de la participation varie entre 16 et 36 semaines, mais la plupart des EI échelonnent la démarche sur 26 semaines et considèrent que cette durée permet d'assurer le cheminement des personnes. À compter du cinquième mois, la dernière étape de la participation, qui correspond à la période de préparation à l'insertion à l'emploi, est caractérisée par un niveau plus élevé d'anxiété chez plusieurs participants, des retards, de l'indécision, du découragement et la régression de certains comportements que l'on croyait acquis. Les intervenants perçoivent le succès de la participation bien sûr par l'accès à un emploi ou par un retour aux études, mais également lorsqu'il y a une amélioration de l'estime de soi chez le participant et de la confiance en ses capacités.

Faits saillants – Évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion

- Les gestionnaires et intervenants d'Emploi-Québec font consensus sur le fait que les entreprises d'insertion offrent un service unique, nécessaire et efficace aux personnes éloignées du marché du travail, incapables d'accéder à un emploi sans une aide psychosociale et un encadrement professionnel soutenu. Ce service ne peut être offert par une autre ressource, interne ou externe, ni par les employeurs.
- Dans le contexte des restrictions budgétaires des années 2000, certaines personnes, notamment en région, ont l'impression que l'on n'a pas les moyens de se payer ce type de ressources dans sa forme actuelle. D'ailleurs, les représentants et représentantes des entreprises d'insertion soulignent que ce contexte a nui à un véritable processus de négociations.
- Le financement assuré par les montants inscrits au Pacte pour l'emploi en 2008-2009 a permis d'offrir 200 places supplémentaires dans l'ensemble des entreprises d'insertion. L'entente EMT devrait garantir un certain nombre de places jusqu'en 2014.
- Les relations entre les entreprises d'insertion et les autres ressources, internes ou externes, sont plutôt informelles, personnalisées (elles dépendent des gestionnaires), et constamment à consolider ou à reconstruire (roulement du personnel). Une certaine compétition est même ressentie par certaines personnes clés qui soulignent qu'Emploi-Québec conçoit de nouveaux programmes pour des clientèles similaires au détriment de la consolidation des ressources déjà en place.
- Il y a peu d'échanges entre les agents et agentes d'aide aux individus des CLE et les intervenants des entreprises d'insertion concernant les participants et leur parcours. D'ailleurs, la reconnaissance réciproque de l'expertise est plutôt faible.
- La force de l'intervention des EI réside à la fois dans son équipe de travail – formateurs ou formatrices, intervenants et gestionnaire complices dans l'action – et dans son approche, qui se veut globale, personnalisée et humaine, reposant sur des objectifs réalistes et s'inscrivant dans un contexte réel de travail.
- Les aspects les moins développés de l'approche d'intervention demeurent les stages et le suivi postparticipation, très variables d'une entreprise à l'autre.
- La motivation des personnes admises est perçue par les intervenants comme l'outil de travail de base, les fondements de l'intervention.
- Les besoins des clientèles s'alourdissent avec le cumul des problèmes vécus de plus en plus tôt par les personnes. Par ailleurs, la clientèle immigrante est en croissance constante, et certains gestionnaires et intervenants ne se sentent pas bien outillés pour définir les besoins de ces personnes et l'approche à adopter. De même, la demande de la part des personnes sans soutien public du revenu est croissante.

6.2 PORTRAIT DES PARTICIPANTS SELON LEUR CHEMINEMENT EN EI

Cette section présente le portrait des participants au moment où ils débutent leur participation dans une entreprise d'insertion et la façon dont ils se distinguent selon leur cheminement éventuel en EI, c'est-à-dire selon qu'ils interrompent ou qu'ils complètent leur participation.

Le portrait des participants comporte trois dimensions. Les caractéristiques sociodémographiques, dont la source principale est le fichier administratif du Ministère, constituent la première de ces dimensions. La deuxième se rapporte essentiellement aux perceptions des participants, recueillies au moyen du questionnaire administré le premier jour de la participation et portant sur les aspects suivants : l'environnement intrapersonnel, dont la motivation à travailler; l'environnement interpersonnel au travail, notamment leurs attitudes et leur sentiment de bien-être face aux expériences de travail antérieures, d'une part, et face à eux-mêmes d'autre part. Enfin, l'évaluation des compétences socioprofessionnelles, effectuée par les intervenants un mois après l'entrée en entreprise, complète le portrait des participants.

6.2.1 Portrait des participants au début de la participation en EI

Portrait sociodémographique

Au cours de l'année 2007, 2 546 personnes ont débuté une participation en entreprise d'insertion, ce nombre comportant une proportion légèrement plus élevée d'hommes que de femmes (53 % c. 47 %). Plus de la moitié des participants (51 %) avaient moins de 25 ans. La majorité d'entre eux (66 %) n'avaient pas terminé leurs études secondaires. La moitié des participants résident dans la région de Montréal et l'autre moitié est répartie dans les 11 autres régions où l'on trouve des EI. La plupart de ces personnes sont nées au Canada (69 %). Les autres, qui représentent 31 % de la clientèle, sont nées dans un autre pays et sont concentrées dans la région de Montréal et les environs. Une forte proportion de participants (46 %) n'a jamais eu recours à l'assistance sociale. Quant aux autres participants, 22 % d'entre eux ont eu recours à l'assistance sociale moins de 24 mois, 10 % entre deux et quatre ans, 10 % entre quatre et huit ans et 13 % plus de huit ans. Il s'agit donc d'une clientèle mixte, relativement jeune, peu scolarisée, dont environ le tiers est une clientèle immigrante; la moitié n'a jamais été prestataire de l'assistance sociale alors que le tiers a recouru à l'assistance sociale pendant plus de deux ans.

Portrait des participants selon leurs perceptions

Parmi les 2 546 nouveaux participants de l'année 2007, 2 301 ont accepté de répondre au questionnaire au premier jour de leur participation en EI. Cette section présente le portrait des participants à leur entrée dans les entreprises d'insertion à partir de leurs perceptions.

Lors de leur première journée en EI, les participants se perçoivent en général très positivement quant à leur façon d'agir envers eux-mêmes et à la façon dont ils satisfont leurs besoins fondamentaux.

Ils se perçoivent comme très motivés par l'ensemble des motifs reliés à la motivation interne, ce qui reflète un niveau élevé de capacité à se motiver eux-mêmes. Sur les huit énoncés de l'échelle de motivation interne, ils obtiennent une cote moyenne de 3,26 sur 4, ce qui représente un niveau d'accord situé entre « beaucoup » et « tout à fait » en accord avec les énoncés. Environ 90 % d'entre eux disent vouloir travailler *pour prendre leurs responsabilités, prendre leur vie en main* et parce qu'*ils croient vraiment que c'est un but*

important pour eux. Ils se disent également très motivés à travailler par plaisir, que ce soit *pour le plaisir d'apprendre de nouvelles choses, pour le plaisir d'apprendre à mieux structurer sa vie, pour le plaisir de relever des défis personnels* ou pour le simple *plaisir de travailler*. La moyenne sur l'échelle de motivation externe est moins élevée que celle de la motivation interne (2,62 c. 3,26). Toutefois, il est intéressant de constater que les énoncés liés à des motifs de nature introjectée (*pour être un gagnant dans la vie et parce que je ne serais pas fier de moi de ne pas travailler*) obtiennent une moyenne plus élevée que ceux correspondant à une régulation externe (*pour m'occuper, parce que ça m'apporte de la sécurité et pour rencontrer d'autres personnes*), ce qui exprime également des motivations de nature plutôt interne.

À leur entrée en EI, la grande majorité des participants soutiennent fortement²¹ avoir un niveau élevé de responsabilisation face au travail. Entre 80 % et 90 % d'entre eux sont beaucoup ou tout à fait en accord avec les cinq énoncés de l'échelle de responsabilisation (moyenne de 3,31). À titre d'exemple, les énoncés les plus fortement endossés sont : *j'essaie d'accomplir consciencieusement toutes les tâches qui me sont confiées, je travaille fort pour atteindre mes objectifs et je suis quelqu'un d'efficace qui vient toujours à bout du travail*. De même, les participants perçoivent très positivement leurs compétences socioprofessionnelles (moyenne entre 3,00 et 3,39), sauf pour les compétences relatives au leadership (moyenne entre 2,12 et 2,71). Ainsi, entre 80 % et 87 % des participants soutiennent fortement qu'ils *s'organisent pour arriver à l'heure et en forme au travail, qu'ils peuvent s'adapter aux exigences du travail, qu'ils établissent de bonnes relations avec les collègues et les patrons et qu'ils maintiennent une bonne qualité et quantité de production au travail*. En revanche, 29 % des participants perçoivent qu'on *fait peu appel à leur qualité de leadership*.

Avec une adhésion forte, mais légèrement inférieure à celle des éléments précédents, la majorité des participants notent qu'ils ont *confiance en soi* (moyenne de 2,97 sur une échelle de 4), qu'ils *ont ce qu'il faut pour bien organiser leur vie* (2,94) ou qu'ils *ont une bonne estime de soi* (2,91).

À leur entrée en EI, les participants expriment une perception mitigée quant à leur expérience de travail antérieure, ce qui indique un niveau moyen concernant les attitudes et le bien-être au travail.

Le niveau d'adhésion concernant les énoncés liés aux expériences de travail antérieures se situe autour de la moyenne sur les différentes échelles (entre 2,46 et 2,73 sur une échelle de 4), ce qui reflète des perceptions variables selon les personnes. Environ 60 % des participants sont « beaucoup » ou « tout à fait » *convaincus que leur expérience de travail les aidera à trouver un emploi* (2,71) ou à *garder un emploi* (2,73) et sont satisfaits de leur expérience de travail en général (2,60). Seulement 50 % environ sont « beaucoup » ou « tout à fait » en accord avec le fait que *les conditions de travail étaient excellentes et sont satisfaits du type de travail qu'ils faisaient*. Les participants se disent moyennement *satisfaits du soutien qu'ils ont reçu lorsqu'ils avaient des problèmes dans leur travail* (2,19).

D'ailleurs, sur les échelles de leadership perçu de la part de leurs supérieurs immédiats, les cotes se situent également autour de la moyenne (entre 2,21 et 2,46 sur une échelle de 4). Entre 50 % et 65 % des participants soutiennent fortement que leurs supérieurs *les acceptaient comme personne* (moyenne de 2,80) ou qu'ils *les aidaient à apprendre et leur*

21. Le terme « fortement » est utilisé pour référer aux scores élevés sur l'échelle de mesure, soit les scores 3 et 4.

montraient comment faire (2,52) ou les encourageaient à prendre des responsabilités dans l'entreprise (2,31). Une proportion importante de participants n'endosse « pas du tout » ou « peu » certains énoncés relatifs à leurs supérieurs immédiats. Soulignons, entre autres, que 42 % des participants indiquent que leurs supérieurs immédiats ne leur demandaient « pas du tout » ou « peu » leur opinion. Environ 30 % des participants expriment avec la même intensité négative que leurs supérieurs immédiats ne s'intéressaient pas ou peu à eux ou ne les écoutaient pas ou peu ou ne les aidaient pas ou peu à se sentir bons dans ce qu'ils faisaient. Et deux participants sur trois notent que leurs supérieurs immédiats leur mettaient moyennement, beaucoup ou tout à fait de la pression concernant leur travail.

Un pourcentage important (37 %) de participants sont « beaucoup en accord » ou « tout à fait en accord » avec le fait que leurs expériences de travail passées leur ont fait vivre des sentiments désagréables (exemple : colère, anxiété, tristesse). Cette proportion augmente à 60 % si l'on considère les participants qui sont « moyennement en accord » avec l'énoncé opposé, soit avoir vécu des sentiments agréables.

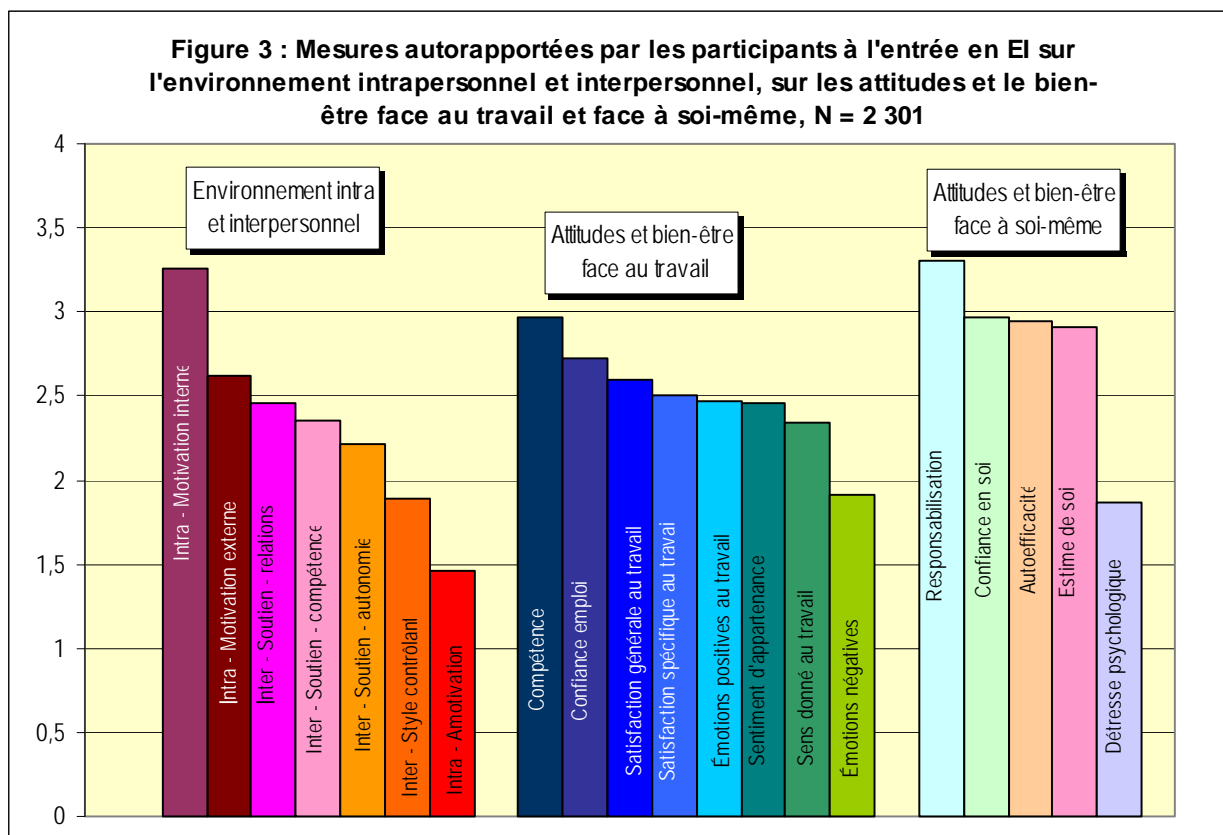
À leur entrée dans les entreprises d'insertion, les participants expriment un niveau élevé de détresse psychologique.

Une forte proportion de participants (44 %) obtient un score supérieur au seuil de détresse psychologique utilisé par Santé Québec²². Les participants obtiennent un score moyen de 26,13, très supérieur à 16,23, la moyenne de l'ensemble de la population québécoise. L'anxiété et la dépression sont les symptômes les plus importants. Un peu moins de 30 % des participants rapportent « assez souvent » ou « souvent » s'être senti agité ou nerveux intérieurement, s'être senti tendu ou sous pression ou s'être senti désespéré en pensant à l'avenir. Rappelons que les EI s'adressent à une clientèle aux prises avec des difficultés importantes de différents ordres : personnel, social, économique et professionnel.

La figure 3 illustre la perception des participants au premier jour de participation, selon les mesures autorapportées²³ sur l'environnement intrapersonnel et interpersonnel de même que sur les attitudes et le bien-être face au travail et face à soi-même.

22. R. Boyer, M. Prévaille, G. Légaré et P. Valois, « La détresse psychologique dans la population du Québec non institutionnalisée : résultats normatifs de l'enquête Santé Québec », *Revue canadienne de psychiatrie*, vol. 38, n° 5, 1993, p. 339-343.

23. Le terme « mesures autorapportées » signifie que les données présentées sont rapportées par les participants et sont basées sur leurs perceptions d'eux-mêmes.



Portrait des participants selon les intervenants

Tous les participants qui ont complété la période de probation établie à quatre semaines pour les besoins de l'étude sont considérés dans la présente évaluation. Le protocole de l'étude prévoyait une première mesure des compétences socioprofessionnelles des participants par les intervenants après la période de probation. Approximativement 270 intervenants²⁴ (supérieur ou supérieure, formateur ou formatrice, intervenant psychosocial ou intervenante psychosociale) ont réalisé 1 713 évaluations. Cette section fait état des principaux résultats qui s'en dégagent, c'est-à-dire le portrait des compétences socioprofessionnelles des participants telles que les perçoivent les intervenants au début de la participation.

Rappelons que la mesure des compétences socioprofessionnelles comprend quatre grandes compétences liées au travail : les compétences personnelles, les compétences sociales, les compétences techniques et les compétences conceptuelles. L'échelle de réponse de 0 à 5 permet non seulement d'évaluer si le participant est capable d'adopter le comportement associé à la compétence, mais aussi à quel point ce comportement est intégré, c'est-à-dire à quel point la personne agit de façon autonome à cet égard.

24. Ce nombre est approximatif puisqu'un nom mal orthographié peut laisser penser qu'il s'agit de deux intervenants différents alors qu'il s'agit en fait de la même personne.

Tableau 6 Échelle de mesure de l'outil d'évaluation des compétences socioprofessionnelles

B. À quel point le participant démontre actuellement qu'il est capable ou incapable de....							
Exemple :	Incapable	Capable avec...			Capable sans soutien		Non applicable
		un soutien constant	un soutien assez fréquent	un soutien occasionnel	toujours	toujours et par choix	
							s. o.
2. Lire et comprendre des directives	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Les scores moyens attribués aux participants par les intervenants pour les compétences techniques (3,24) et pour les compétences personnelles (3,32) sont supérieurs à 3,00 et indiquent qu'une majorité des participants peuvent adopter et intégrer ces comportements sans soutien ou avec un soutien occasionnel. Par contre, les scores moyens attribués pour les compétences conceptuelles (2,94) et pour les compétences sociales (2,90) sont légèrement inférieurs à 3, ce qui indique un besoin de soutien général des participants pour adopter et intégrer ces comportements. Ces scores confirment dans certains cas les perceptions autorapportées par les participants dans le questionnaire.

L'évaluation des intervenants confirme un niveau de motivation relativement élevé chez la majorité des participants et une bonne disposition (gestion de soi) à travailler.

Les intervenants évaluent qu'un pourcentage important de participants sont très motivés par leur travail et qu'ils sont consciencieux. Plus de la moitié des participants démontrent qu'ils sont capables sans soutien de : *s'intéresser à leur travail* (56 %), *se motiver à apprendre* (56 %), *avoir le souci du travail bien fait, faire de nouveaux apprentissages* (49 %) et *persévérer dans son travail malgré les difficultés* (51 %). Une majorité de participants est également jugée capable sans soutien d'une gestion de soi adéquate face au travail, c'est-à-dire : *se présenter disposé et en forme au travail* (59 %), *respecter les heures d'arrivée et de départ ainsi que les temps de pause* (59 %) et *prendre soin du matériel et de l'espace de travail* (62 %). Enfin, la très forte majorité des participants sont évalués très positivement sur *le respect des consignes d'hygiène* (76 %) et *la tenue vestimentaire appropriée* (79 %).

Toutefois, les intervenants relèvent des compétences personnelles plus faibles chez une proportion non négligeable de participants, qui éprouvent des difficultés importantes de motivation et de gestion de soi, et des difficultés à surmonter des problèmes.

Entre 26 % et 40 % des participants ont reçu une cote entre 0 et 2, ce qui indique soit une incapacité à adopter et intégrer un comportement, soit la nécessité d'un soutien constant ou assez fréquent, relativement à plusieurs compétences motivationnelles : *travailler sous pression* (39 %), *organiser son travail* (31,5 %) et *être attentif et se concentrer sur la tâche* (28,1 %); aux compétences liées à la gestion de soi : *réagir de façon adéquate face aux situations contrariantes, frustrantes* (36 %), *résoudre des problèmes personnels pouvant affecter son travail* (33 %); et aux compétences liées à la capacité de surmonter des problèmes : *reconnaître ses difficultés personnelles* (30 %), *reconnaître ses erreurs au travail* (27 %) et *aller chercher l'aide appropriée* (28 %).

Les intervenants évaluent que les plus grandes faiblesses chez les participants concernent les compétences sociales liées au leadership et aux comportements affirmatifs. Ces résultats confirment la difficulté rapportée par les participants quant au leadership.

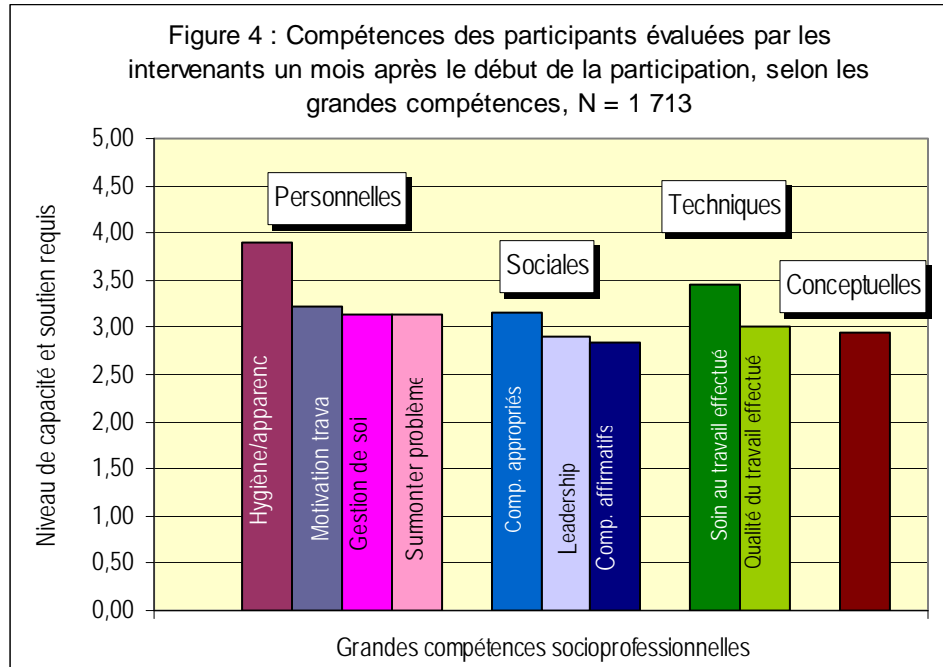
Bien que plus de 40 % des participants démontrent qu'ils sont capables d'*être authentiques et/ou empathiques auprès des autres employés* sans soutien, une forte proportion éprouve des difficultés importantes quant au leadership. Presque la moitié des participants sont incapables d'*exercer un leadership positif sur les autres au travail* (46 %) ou nécessitent un soutien constant ou assez fréquent pour y arriver; ils sont incapables de *prendre conscience de leurs forces et de leurs faiblesses/limites* (35 %) et/ou d'*accepter leurs limites/fautes* (30 %).

L'échelle des comportements affirmatifs représente les compétences pour lesquelles les participants ont obtenu la moyenne la plus faible (2,83). Les intervenants évaluent que, lors d'un conflit interpersonnel, 41 % des participants sont incapables de gérer la situation ou nécessitent un soutien constant ou assez fréquent pour y parvenir. De plus, la majorité des participants ont besoin d'un soutien pour *s'affirmer, prendre leur place, donner leur opinion et mettre leurs limites* (moyenne de 2,81) et 28 % des participants ont des *comportements non verbaux interpersonnels inappropriés*.

Les intervenants évaluent à un niveau moyen (capable avec un soutien plus ou moins intense) les compétences conceptuelles des participants ainsi que leur capacité de produire selon les standards de quantité.

Concernant les compétences conceptuelles, 38 % des participants ont été jugés incapables ou capables avec un soutien constant ou fréquent d'*identifier et résoudre un problème associé à l'accomplissement d'une tâche*; 34 % des participants ont été jugés incapables ou capables avec un soutien constant ou fréquent de *produire/travailler selon les standards de quantité*.

La figure 4 présente les moyennes pour chacune des quatre grandes catégories et sous-catégories de compétences. Ce graphique met en relief la maîtrise par la grande majorité des participants des compétences reliées à l'hygiène et à la tenue vestimentaire, à l'application des normes et des procédures de sécurité ainsi qu'au soin apporté au matériel et à l'espace de travail. Les compétences personnelles se situent toutes au-dessus de 3,00, ce qui révèle un niveau d'autonomie élevé en général. À l'inverse, les compétences liées aux comportements affirmatifs et au leadership ainsi que les compétences conceptuelles se situent sous la barre du 3,00, ce qui indique un besoin de soutien pour une forte proportion de participants.



Les scores attribués par les intervenants sont généralement moins élevés que les mesures autorapportées par les participants. Lorsque l'on ramène les scores qu'ils ont attribués aux compétences socioprofessionnelles sur une échelle de 4, on décèle un écart variant de 0,7 à 1 point d'écart avec les scores attribués par les participants, ce qui indique probablement une tendance à se surévaluer chez ces derniers. Toutefois, le portrait des forces et des faiblesses des participants est sensiblement le même dans les évaluations des participants et dans celles des intervenants. La motivation des participants est la force qui prédomine, et les plus grandes faiblesses chez les participants à leur arrivée, ou les éléments à travailler davantage, sont, par ordre d'importance : le développement du leadership positif sur les autres, la confiance en soi, la reconnaissance de ses forces et de ses faiblesses, et l'organisation du travail.

Le tableau 7 présente, par ordre décroissant des scores, les mesures des compétences socioprofessionnelles autorapportées par les participants et le score attribué par les intervenants. L'écart le plus grand entre les deux sources concerne l'organisation du travail. À leur entrée en EI, les participants se perçoivent comme plus organisés dans leur travail que ce qu'évaluent les intervenants.

Tableau 7 Mesures autorapportées et évaluation des compétences par les intervenants un mois après le début en EI, N = 1 636

Dimensions au travail	Participants	Intervenants		Écart A – C
	Échelle sur 4 A	Échelle sur 5 B	Échelle sur 4 C	
Organisation – à l'heure et en forme	3,46	3,50	2,80	0,66
Motivation interne	3,30	3,30	2,57	0,73
S'adapter aux exigences – changements	3,26	3,15	2,52	0,74
Bonnes relations avec collègues	3,25	3,22	2,58	0,67
Bonnes relations avec autorité	3,24	3,23	2,58	0,66
Organiser son travail	3,18	2,96	2,22	0,96
Production quantité et qualité	3,12	2,98	2,39	0,73
Reconnaître ses forces et faiblesses	3,04	2,85	2,28	0,76
Confiance en soi	3,01	2,81	2,25	0,76
Influence positive sur les autres	2,68	2,48	1,98	0,70

Comparaison avec les non-participants

Les non-participants ont rempli une version abrégée du questionnaire administré aux participants. Tenant compte du fait qu'ils ne participaient à aucun programme et étant dans une situation de vulnérabilité et sans travail, certaines échelles ont été complètement exclues, par exemple celle qui concerne le leadership des supérieurs immédiats, et d'autres sont moins détaillées. C'est le cas entre autres de l'échelle des perceptions des compétences socioprofessionnelles. En conséquence, seuls les éléments comparables ont été pris en considération dans les analyses comparatives. De plus, rappelons que les analyses comparatives tiennent compte des caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, scolarité, pays de naissance et région de résidence) ainsi que de la durée cumulative à l'assistance sociale afin que les groupes soient comparables.

À leur entrée en entreprise d'insertion, les participants se distinguent significativement des non-participants sur l'échelle de motivation interne (3,23 c. 2,86; $d = 0,47$)²⁵ et sur l'échelle de motivation externe (2,92 c. 2,66; $d = 0,38$), à l'exception des aspects liés à une régulation externe.

Les participants se disent davantage motivés que les non-participants à vouloir travailler *pour le plaisir d'apprendre de nouvelles choses et le plaisir d'apprendre à mieux structurer leur vie*. Les participants *croient davantage que travailler est un but important pour eux et que le travail leur permet de faire des choses qui leur tiennent à cœur*. Ils sont également plus motivés que les non-participants par le fait que *le travail les oblige à se discipliner* (énoncé de l'échelle de motivation externe).

Les participants perçoivent moins positivement leurs compétences socioprofessionnelles que les non-participants (2,97 c. 3,16).

Comparativement aux non-participants, les participants semblent plus critiques à l'égard de leurs compétences socioprofessionnelles au moment où ils débutent leur participation en EI.

25. Interprétation du « d de Cohen » : 0,2 = effet faible, 0,5 = effet moyen, 0,8 = effet important.

Entre autres, ils perçoivent en moyenne qu'on fait *moins appel à leurs habiletés de leader*. De même, ils évaluent moins positivement que les non-participants leur *maintien d'une bonne qualité et quantité de production au travail* et leur *capacité à reconnaître leurs forces et leurs faiblesses*.

Les participants étant en situation concrète de travail au moment de répondre au questionnaire, il est probable qu'ils soient plus précis dans leurs perceptions de leurs compétences comparativement à des personnes qui ne sont pas en situation de travail.

Les participants sont plus satisfaits que les non-participants du soutien qu'ils ont reçu lorsqu'ils avaient des problèmes dans leurs expériences de travail antérieures.

Le tableau 8 présente les échelles de mesure sur lesquelles les deux groupes ont été comparés.

Tableau 8 Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants et les non-participants et écart entre les deux groupes

N	Non-participants	Participants	Écart	
	1 030	2 301	Mesure	d de Cohen
Environnement intrapersonnel				
Motivation interne	2,86	3,23	0,37	d = 0,47
Motivation externe	2,59	2,92	0,33	d = 0,38
Amotivation	1,20	1,23	0,03	
Attitudes et bien-être face au travail				
Expériences affectives positives	2,64	2,47	-0,17	
Sens donné au travail/identification au travail	2,51	2,52	0,01	
Confiance en son employabilité	2,53	2,71	0,18	
Satisfaction spécifique au travail	1,94	2,19	0,25	d = 0,20
Autoperception des compétences socioprofessionnelles	3,16	2,97	-0,19	d = 0,29
Attitudes et bien-être face à soi-même				
Confiance en soi	3,06	2,97	-0,09	
Estime de soi	3,06	2,91	-0,15	

6.2.2 Portrait des participants selon qu'ils ont complété ou non la période de probation

Le premier mois de participation en EI correspond à la période de probation. Cette période permet aux participants de vérifier leur intérêt et leur motivation sans encourir de pénalité. Elle permet également aux intervenants d'observer les participants dans leur attitude et leur comportement et de vérifier si la participation en EI est le meilleur moyen d'aider chacun d'entre eux. Au fil des ans, environ 30 % des participants quittent l'entreprise d'insertion d'eux-mêmes pour différentes raisons ou sont congédiés par les intervenants au cours de cette période.

Dans le cadre de notre étude, nous avons observé exactement la même proportion d'attrition. Un mois après l'entrée en EI, 1 780 des 2 546 participants à l'étude étaient toujours dans l'entreprise et 766 avaient interrompu leur participation (30,1 %). La section suivante présente le portrait comparatif au temps 1 de l'étude (premier jour) entre les personnes qui ont interrompu leur participation en cours de probation et celles qui ont poursuivi après cette période.

L'information sur les raisons de l'interruption de la participation était disponible pour 509 personnes parmi les 766 (66 %) ayant interrompu leur participation en cours de probation. Deux participants sur trois ont quitté l'EI d'eux-mêmes au cours du premier mois (43 %) ou ont été congédiés (20 %). Environ 10 % ont quitté pour un retour en emploi ou aux études, 12 % pour des raisons de santé et 15 % pour des raisons diverses.

Profil sociodémographique

Chez les participants qui ont interrompu leur participation au cours du premier mois, comparativement à ceux qui ont poursuivi après la période de probation, on observe une plus forte proportion des caractéristiques suivantes : sexe masculin, moins de 25 ans, né au Canada, ayant bénéficié de l'assistance sociale et résidant dans une région autre que Montréal.

Le tableau 9 présente les caractéristiques sociodémographiques des participants selon qu'ils ont poursuivi ou non leur participation après la période de probation.

Tableau 9 Caractéristiques des participants selon qu'ils ont poursuivi ou non leur participation après la période de probation, N = 2 301

Caractéristiques	Ont interrompu en cours de probation	Ont poursuivi après la période de probation	Écart	
				%
N	665	1 636		
Sexe				
Féminin	39,40	51,00	11,60	
Masculin	60,60	49,00	-11,60	
Âge				
15 à 19 ans	31,50	24,60	-6,90	
20 à 24 ans	28,50	21,60	-6,90	
25 à 29 ans	13,20	15,80	2,60	
30 à 39 ans	12,70	19,10	6,40	
40 ans et plus	14,10	19,00	4,90	
Scolarité				
Primaire	6,10	6,20	0,10	
Secondaire I à IV	64,20	58,40	-5,80	
Secondaire V	14,90	19,50	4,60	
Collégial	4,20	6,40	2,20	
Universitaire	2,90	5,40	2,50	
Manquante	7,70	4,10	-3,60	
Région				
Montréal	43,00	52,60	9,60	
Autres	57,00	47,40	-9,60	
Pays de naissance				
Canada	81,40	69,50	-11,90	
Autres	18,60	30,50	11,90	
Présence cumulative à l'aide				
Aucune	54,60	61,00	6,40	
1 à 24 mois	17,60	13,10	-4,50	
25 à 48 mois	8,60	7,30	-1,30	
49 à 96 mois	7,40	7,80	0,40	
Plus de 96 mois	11,80	10,80	-1,00	

Profil selon les participants

Les personnes qui ont interrompu leur participation au cours du premier mois, notamment celles qui ont quitté d'elles-mêmes et celles qui ont été congédiées, se distinguent des personnes qui ont poursuivi sur le plan de la motivation interne. Les participants qui ont abandonné semblent en effet moins capables de se motiver par eux-mêmes pour le travail. Concernant la perception de leurs expériences de travail antérieures, les personnes qui ont interrompu leur participation attribuaient moins de sens à leur travail et s'y identifiaient moins, et elles se sont senties moins appartenir à l'équipe de travail ou moins importantes pour l'entreprise que les personnes qui ont poursuivi leur participation après la période de probation. De plus, les personnes qui ont interrompu leur participation disent éprouver un niveau de détresse psychologique plus élevé que les personnes qui ont poursuivi, notamment celles qui ont quitté pour un emploi ou pour un retour aux études.

Le tableau 10 présente le profil des participants au premier jour de leur participation en EI, selon qu'ils ont poursuivi ou non leur participation après la période de probation.

Tableau 10 Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants selon qu'ils ont poursuivi ou non leur participation après la période de probation, N = 2 301

N	Ont interrompu en cours de probation	Ont poursuivi après la période de probation	Écart	
	665	1 636	mesure	d de Cohen
Environnement interpersonnel (Style de leadership perçu) et Environnement intrapersonnel (Motivation au travail)				
Soutien au besoin de relations	2,43	2,48	0,05	
Soutien au besoin de compétence	2,28	2,37	0,09	
Soutien au besoin d'autonomie	2,05	2,13	0,08	
Leadership contrôlant	1,84	1,89	0,05	
Motivation interne	3,21	3,27	0,06	d = 0,10
Motivation externe	2,60	2,62	0,02	
Amotivation	1,42	1,45	0,03	
Attitudes et bien-être face au travail				
Expériences affectives positives	2,46	2,48	0,02	
Expériences affectives négatives	1,97	1,88	-0,09	
Sens donné au travail/identification au travail	2,25	2,36	0,11	d = 0,10
Sentiment d'appartenance	2,36	2,50	0,14	d = 0,13
Confiance en son employabilité	2,65	2,75	0,10	
Satisfaction générale au travail	2,55	2,63	0,08	
Satisfaction spécifique au travail	2,47	2,51	0,04	
Autoperception des compétences socioprofessionnelles	2,95	2,99	0,04	
Attitudes et bien-être face à soi-même				
Détresse psychologique	1,92	1,84	-0,08	d = 0,14
Sentiment d'autoefficacité	2,88	2,95	0,07	
Confiance en soi	2,91	2,98	0,07	
Estime de soi	2,87	2,93	0,06	

6.2.3 Portrait des participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation

Trente pour cent des participants qui ont poursuivi après la période de probation n'ont pas complété leur participation. Si l'on considère que 30 % des participants ont quitté l'entreprise au cours de la période de probation, cela porte à environ 50 % la proportion de participants qui quittent entre le premier jour et la fin de la participation (voir le tableau 11).

L'information relative aux raisons de l'interruption de la participation était disponible pour 470 personnes parmi les 525 (90 %) ayant quitté après la période de probation. Une personne sur deux a quitté l'EI parce qu'elle a été congédiée (28 %) ou parce qu'elle a démissionné (23 %). Environ 25 % ont invoqué un retour en emploi ou aux études, 15 % des raisons de santé et 9 % des raisons diverses.

Le tableau 11 présente les raisons de l'interruption selon que les participants ont quitté au cours de la période de probation ou après.

Tableau 11 Interruption de la participation en EI selon le moment et les raisons, N = 2 546

Raisons	Retour en emploi/ études	Santé	Congédiement	Démission	Divers	Total N = 2 546	
Au cours de la période de probation							
	10,0 %	12,0 %	20,0 %	43,0 %	15,0 %	766	30,1 %
Après la période de probation							
	24,7 %	15,1 %	28,3 %	22,6 %	9,4 %	525	20,6 %
Total interruptions	16,9 %	13,7 %	24,1 %	33,2 %	12,2 %	1 291	50,7 %

La section suivante présente le portrait comparatif des participants qui ont quitté après la période de probation et de ceux qui ont complété leur participation.

Profil sociodémographique

Chez les participants qui ont interrompu leur participation après la période de probation, on observe une plus forte proportion, comparativement aux personnes qui ont complété leur participation, des caractéristiques suivantes : sexe masculin, ayant moins de 20 ans, sans diplôme d'études secondaires, né au Canada, et participant dans une EI située en région (autre que Montréal).

Le tableau 12 présente les caractéristiques sociodémographiques des participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation une fois la période de probation terminée.

Tableau 12 Caractéristiques sociodémographiques chez les participants au temps 1 (jour 1) selon qu'ils ont complété ou non leur participation après la période de probation, N = 1 636

Caractéristiques	Ont interrompu	Ont complété leur participation	Écart
N	679	957	%
Sexe			
Féminin	42,60	56,50	13,90
Masculin	57,40	43,50	-13,90
Âge			
15 à 19 ans	31,50	20,10	-11,40
20 à 24 ans	22,60	20,90	-1,70
25 à 29 ans	14,40	16,80	2,40
30 à 39 ans	16,50	20,70	4,20
40 ans et plus	15,00	21,50	6,50
Scolarité			
Primaire	5,80	6,40	0,60
Secondaire I à IV	65,50	53,90	-11,60
Secondaire V	18,80	20,60	1,80
Collégial	4,20	7,80	3,60
Universitaire	3,60	6,50	2,90
Manquante	3,10	4,70	1,60
Région			
Montréal	42,90	58,80	15,90
Autres	57,10	41,20	-15,90
Pays de naissance			
Canada	79,40	63,10	-16,30
Autres	20,60	36,90	16,30
Inconnu			
Présence cumulative à l'aide			
Aucune	59,10	62,20	3,10
1 à 24 mois	13,30	13,00	-0,30
25 à 48 mois	7,30	7,20	-0,10
49 à 96 mois	9,10	7,00	-2,10
Plus de 96 mois	11,20	10,60	-0,60

Profil selon les participants

Les personnes qui ont interrompu leur participation en EI après la période de probation se distinguent de celles qui ont terminé leur participation sur les plans de la motivation interne et de la détresse psychologique. Elles sont moins capables de se motiver par elles-mêmes pour le travail que les personnes qui ont complété leur participation. C'est particulièrement le cas des participants qui ont quitté pour un emploi ou pour un retour aux études après la période de probation. Les participants qui ont quitté pour des raisons de santé ou qui ont démissionné se

disent davantage affectés par la dépression et l'anxiété que ceux qui ont complété leur participation.

Tableau 13 Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation après la période de probation, N = 1 636

N	Ont interrompu	Ont complété	Écart	
	679	957	mesure	d de Cohen
Environnement interpersonnel (Style de leadership perçu) et Environnement intrapersonnel (Motivation au travail)				
Soutien au besoin de relations	2,48	2,51	0,03	
Soutien au besoin de compétence	2,37	2,40	0,03	
Soutien au besoin d'autonomie	2,15	2,17	0,02	
Leadership contrôlant	1,87	1,91	0,04	
Motivation interne	3,24	3,30	0,06	d = 0,10
Motivation externe	2,62	2,63	0,01	
Amotivation	1,42	1,48	0,06	
Attitudes et bien-être face au travail				
Expériences affectives positives	2,47	2,53	0,06	
Expériences affectives négatives	1,92	1,88	-0,04	
Sens donné au travail/identification au travail	2,39	2,38	-0,01	
Sentiment d'appartenance	2,47	2,55	0,08	
Confiance en son employabilité	2,72	2,77	0,05	
Satisfaction générale au travail	2,65	2,64	-0,01	
Satisfaction spécifique au travail	2,52	2,54	0,02	
Autoperception des compétences socioprofessionnelles	3,01	2,99	-0,02	
Attitudes et bien-être face à soi-même				
Détresse psychologique	1,89	1,80	-0,09	d = 0,15
Sentiment d'autoefficacité	2,92	2,99	0,07	
Confiance en soi	2,96	3,01	0,05	
Estime de soi	2,90	2,96	0,06	

Profil des compétences socioprofessionnelles selon les intervenants

Les participants qui ont réussi la période de probation mais qui n'ont pas complété leur participation en EI se distinguent des personnes qui ont complété leur participation par l'ensemble des compétences socioprofessionnelles, telles qu'évaluées par les intervenants un mois après le début de leur participation. Cette section présente les principaux éléments sur lesquels les deux groupes se distinguent.

Les intervenants ont estimé que les personnes qui ont complété leur participation étaient plus motivées, mieux disposées pour le travail (gestion de soi) et davantage capables de surmonter des problèmes comparativement aux personnes qui ont interrompu leur participation après la période de probation.

Selon les intervenants, les personnes qui ont complété leur participation *s'intéressaient davantage à leur travail*, elles étaient plus *motivées à apprendre dans leur travail* et elles avaient un *souci plus grand du travail bien fait*. En ce qui a trait à la gestion de leur personne au travail, elles se sont montrées plus *respectueuses des heures d'arrivée et de départ ainsi que des temps de pause*, elles se présentaient mieux *disposées et plus en forme au travail*, elles étaient davantage capables de *résoudre des problèmes personnels pouvant affecter leur travail* et elles étaient plus *persévérantes dans leur travail malgré les difficultés*.

Les intervenants ont perçu les personnes qui ont complété leur participation comme ayant plus de leadership et comme ayant des comportements plus appropriés en milieu de travail comparativement aux personnes qui ont interrompu leur participation après la période de probation.

Selon les intervenants, les personnes qui ont complété leur participation étaient plus *authentiques envers elles-mêmes et envers les autres* et étaient plus *empathiques face aux autres employés et participants*. Elles avaient davantage que celles qui ont interrompu leur participation des *comportements non verbaux interpersonnels attendus dans un contexte de travail (contact visuel, posture, contrôle des réactions non verbales)*. Elles *prévenaient davantage l'employeur en cas d'absence au travail*.

Toutefois, les deux groupes se distinguent moins et obtiennent des moyennes plus basses lorsqu'il est question de la *capacité d'identifier ses forces et ses faiblesses* et d'*accepter ses limites* de même que pour *s'affirmer, prendre sa place (donner son opinion, mettre ses limites)*.

Les intervenants ont perçu des écarts moins grands entre les personnes qui ont complété leur participation et celles qui l'ont interrompue en ce qui a trait aux compétences conceptuelles et aux compétences techniques, à l'exception du soin apporté au travail effectué.

Les personnes qui ont complété leur participation sont évaluées plus positivement que celles qui l'ont interrompue après la période de probation quant à l'application des normes et procédures de sécurité et quant au soin apporté au matériel et à l'espace de travail.

Le tableau 14 présente les moyennes attribuées aux participants par les intervenants un mois après leur entrée en EI, selon qu'ils ont complété ou non leur participation.

Tableau 14 Compétences socioprofessionnelles des participants évaluées par les intervenants un mois après le début de la participation en EI, selon qu'ils ont complété ou non leur participation, N = 1 636

N	Ont interrompu	Ont complété	Écart	
	679	957	Mesure	d de Cohen
Compétences personnelles (au travail)	3,14	3,45	0,31	d = 0,41
1) Motivation au travail	3,03	3,33	0,30	d = 0,33
2) Gestion de soi	2,90	3,30	0,40	d = 0,49
3) Capacité à surmonter problèmes	2,93	3,24	0,31	d = 0,36
4) Hygiène/apparence appropriées	3,81	3,96	0,15	d = 0,19
Compétences sociales (au travail)	2,73	3,03	0,30	d = 0,37
1) Leadership	2,72	3,04	0,32	d = 0,35
2) Comportements affirmatifs	2,77	2,88	0,11	d = 0,12
3) Comportements appropriés	2,93	3,31	0,38	d = 0,43
Compétences techniques (au travail)	3,13	3,32	0,19	d = 0,46
1) Qualité du travail effectué	2,92	3,08	0,16	d = 0,18
2) Soins apportés au travail effectué	3,31	3,58	0,27	d = 0,29
Compétences conceptuelles (au travail)	2,84	2,97	0,13	d = 0,13

De façon générale, les différences entre les participants qui ont complété leur participation et ceux qui l'ont interrompue, qu'ils aient quitté pendant la période de probation ou après, vont dans le même sens. Toutefois, les différences sont plus accentuées entre les personnes qui ont complété leur participation et celles qui l'ont interrompue pendant la période de probation. Ce sont surtout des jeunes garçons peu scolarisés nés au Canada et vivant actuellement dans une région autre que Montréal qui interrompent leur participation en cours.

Le tableau 15 présente le profil sociodémographique des participants ayant interrompu leur participation et de ceux qui l'ont complétée.

Tableau 15 Caractéristiques sociodémographiques des participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation, N = 2 301

	Ont interrompu en cours de probation A	Ont interrompu après la période de probation B	Ont complété leur participation C	Écart entre ceux qui ont complété et ceux qui ont interrompu	
				B - A	C - A
N	665	679	957		
Féminin	39,40	42,60	56,50	3,20	17,10
Masculin	60,60	57,40	43,50	-3,20	-17,10
15 à 19 ans	31,50	31,50	20,10	0,00	-11,40
20 à 24 ans	28,50	22,60	20,90	-5,90	-7,60
25 à 29 ans	13,20	14,40	16,80	1,20	3,60
30 à 39 ans	12,70	16,50	20,70	3,80	8,00
40 ans et plus	14,10	15,00	21,50	0,90	7,40
Scolarité					
Primaire	6,10	5,80	6,40	-0,30	0,30
Secondaire I à IV	64,20	65,50	53,90	1,30	-10,30
Secondaire V	14,90	18,80	20,60	3,90	5,70
Collégial	4,20	4,20	7,80	0,00	3,60
Universitaire	2,90	3,60	6,50	0,70	3,60
Manquante	7,70	3,10	4,70	-4,60	-3,00
Montréal	43,00	42,90	58,80	-0,10	15,80
Autres	57,00	57,10	41,20	0,10	-15,80
Né au Canada	81,40	79,40	63,10	-2,00	-18,30
Autres	18,60	20,60	36,90	2,00	18,30
Présence cumulative à l'aide				0,00	0,00
Aucune	54,60	59,10	62,20	4,50	7,60
1 à 24 mois	17,60	13,30	13,00	-4,30	-4,60
25 à 48 mois	8,60	7,30	7,20	-1,30	-1,40
49 à 96 mois	7,40	9,10	7,00	1,70	-0,40
Plus de 96 mois	11,80	11,20	10,60	-0,60	-1,20

On observe des résultats semblables dans les mesures autorapportées, que les personnes aient interrompu leur participation pendant ou après la période de probation. Ces personnes se distinguent de celles qui ont complété leur participation sur les plans de la motivation interne et de la détresse psychologique. Elles sont moins aptes à se motiver par elles-mêmes pour le travail et éprouvent un niveau de détresse psychologique plus élevé.

Tableau 16 Mesures autorapportées au temps 1 (jour 1) chez les participants selon qu'ils ont complété ou non leur participation, N = 2 301

	Ont interrompu en cours de probation A	Ont interrompu après la période de probation B	Ont complété leur participation C	Écart entre les groupes	
N	665	679	957	B - A	C - A
Environnement interpersonnel (Style de leadership) et intrapersonnel (Motivation au travail)					
Soutien au besoin de relations	2,43	2,48	2,51	0,05	0,08
Soutien au besoin de compétence	2,28	2,37	2,40	0,09	0,12
Soutien au besoin d'autonomie	2,05	2,15	2,17	0,10	0,12
Leadership contrôlant	1,84	1,87	1,91	0,03	0,07
Motivation interne	3,21	3,24	3,30	0,03	0,09
Motivation externe	2,60	2,62	2,63	0,02	0,03
Amotivation	1,42	1,42	1,48	0,00	0,06
Attitudes et bien-être face au travail					
Expériences affectives positives	2,46	2,47	2,53	0,01	0,07
Expériences affectives négatives	1,97	1,92	1,88	-0,05	-0,09
Sens donné au travail/identification au travail.	2,25	2,39	2,38	0,14	0,13
Sentiment d'appartenance	2,36	2,47	2,55	0,11	0,19
Confiance en son employabilité	2,65	2,72	2,77	0,07	0,12
Satisfaction générale au travail	2,55	2,65	2,64	0,10	0,09
Satisfaction spécifique au travail	2,47	2,52	2,54	0,05	0,07
Autoperception des compétences socioprofessionnelles	2,95	3,01	2,99	0,06	0,04
Attitudes et bien-être face à soi-même					
Détresse psychologique	1,92	1,89	1,80	-0,03	-0,12
Sentiment d'autoefficacité	2,88	2,92	2,99	0,04	0,11
Confiance en soi	2,91	2,96	3,01	0,05	0,10
Estime de soi	2,87	2,90	2,96	0,03	0,09

Faits saillants – Portrait des participants selon leur cheminement en EI

- Les participants, lorsqu'ils débutent leur participation, sont en général motivés et bien disposés à travailler.
 - Ils se perçoivent de façon relativement positive quant à leurs compétences et à leur image de soi; ils se surestiment probablement, notamment en ce qui a trait à l'organisation du travail.
 - Ils sont toutefois conscients de certaines faiblesses concernant leur leadership et la reconnaissance de leurs forces et de leurs faiblesses.
 - Les intervenants évaluent que l'ensemble des participants nécessitent du soutien pour s'affirmer, prendre leur place et mettre leurs limites.
 - Les participants qui interrompent leur participation, que ce soit pendant la période de probation ou après, sont davantage des jeunes garçons peu scolarisés, nés au Canada et résidant ailleurs qu'à Montréal. Ils ont plus de difficulté à se motiver par eux-mêmes pour le travail et éprouvent un niveau de détresse psychologique plus élevé comparativement aux participants qui complètent leur participation. Ils sont évalués par les intervenants de façon moins positive sur l'ensemble des compétences socioprofessionnelles, notamment sur la motivation et la disposition à travailler.
-

6.3 EFFETS INTERMÉDIAIRES DE L'INTERVENTION

Les effets de l'intervention des entreprises d'insertion à court terme sont mesurés chez les participants ayant complété leur participation par les changements survenus entre le premier jour et la fin du quatrième mois de la participation. Ces changements sont mesurés, d'une part, par les modifications observées dans les perceptions des participants et, d'autre part, par les écarts observés dans les évaluations des compétences effectuées par les intervenants après la période de probation et à la fin du quatrième mois de la participation.

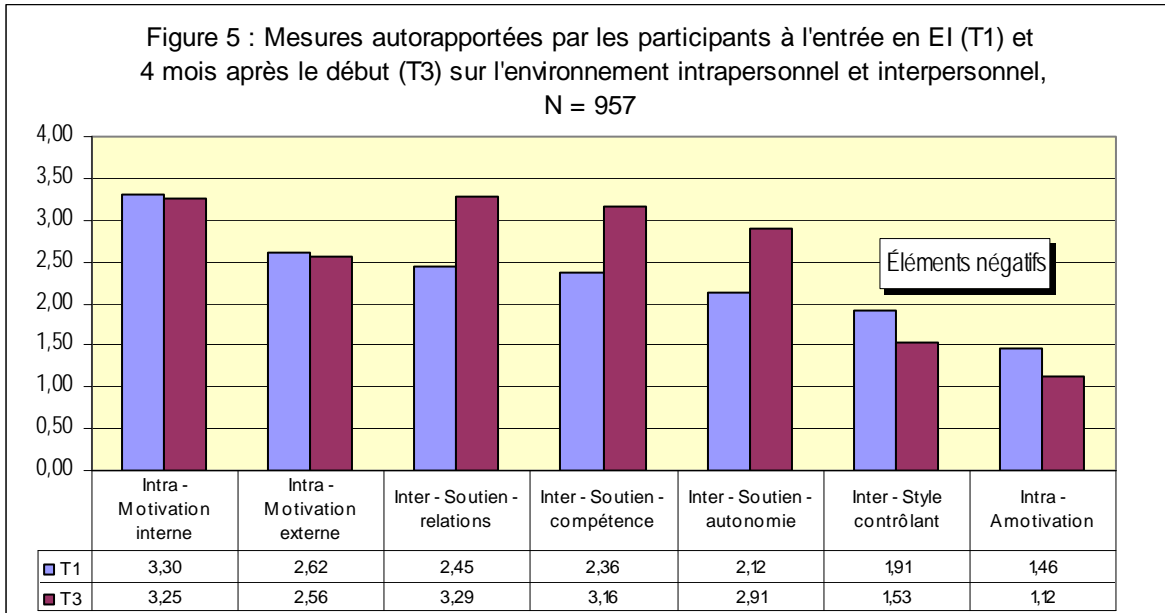
6.3.1 Changements perçus par les participants

Selon le fichier du Ministère, sur les 2 546 personnes qui ont débuté une participation, 1 255 ont complété celle-ci. Parmi ces dernières, 957 (76 %) ont répondu au questionnaire au temps 1 (jour 1) et au temps 3 (quatre mois après le début de la participation). Cette section décrit les changements survenus dans les perceptions des participants au cours de cette période.

Après quatre mois en EI, les participants se sentent toujours motivés à travailler, mais beaucoup mieux soutenus par leur supérieur ou supérieure que dans leurs expériences de travail antérieures.

C'est en ce qui a trait aux variables liées à l'environnement interpersonnel que l'on observe les plus grands changements de perception. En effet, les participants perçoivent le soutien qu'ils reçoivent en entreprise d'insertion beaucoup plus positivement que le soutien reçu lors de leurs expériences de travail antérieures. À l'inverse, ils perçoivent moins de contrôle de la part des intervenants en EI que de la part de leurs supérieurs antérieurs. Entre autres, ils ont senti moins de *pression* de la part des intervenants en EI *concernant leur travail* (T1 : moyenne de 2,06 c. T3 : 1,57 p = 0,000) et ont perçu que les intervenants leur *donnaient plus souvent l'occasion de faire des choix* que leurs supérieurs antérieurs (T1 : 1,89 c.T3 : 1,50 p = 0,000).

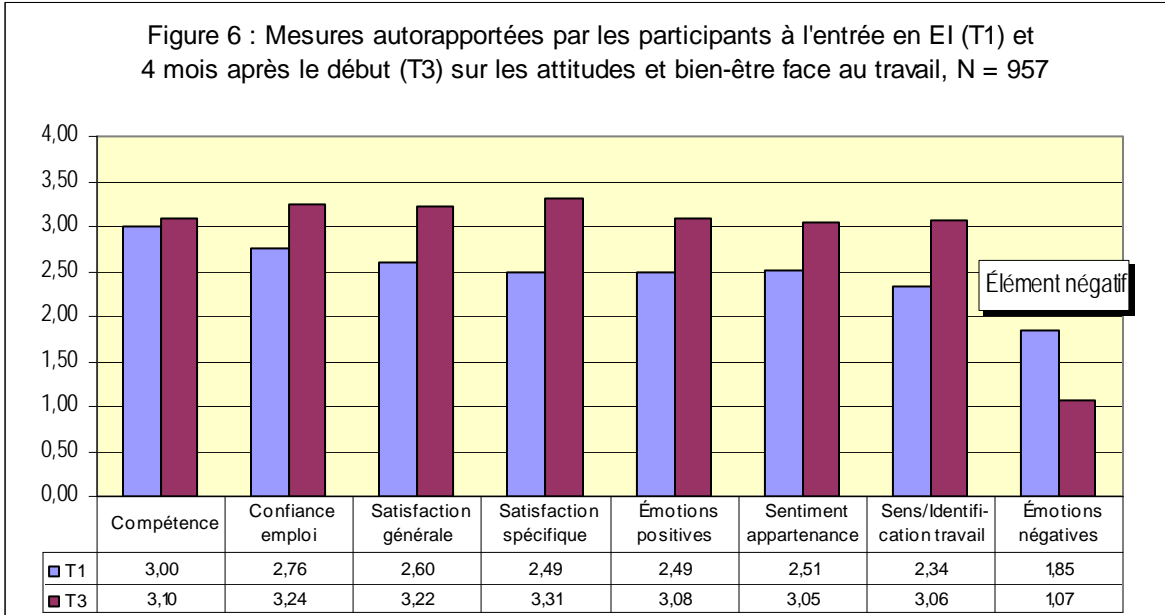
Pour ce qui est des variables liées à l'environnement intrapersonnel, la motivation interne demeure élevée après quatre mois de participation, ce qui reflète une capacité élevée des participants à se motiver par eux-mêmes. La motivation externe demeure inchangée. De plus, l'amotivation a diminué de façon significative, ce qui indique une diminution chez les participants de *l'impression de ne pas avoir ce qu'il faut pour bien réussir dans un travail* (T1 : 1,68 c. T3 : 1,23 p = 0,000) ou *pour garder un emploi* (T1 : 1,83 c. T3 : 1,43 p = 0,000). La figure 5 illustre l'ampleur des changements dans les perceptions des participants entre le début de la participation et après quatre mois en ce qui a trait à l'environnement intrapersonnel et interpersonnel.



Après quatre mois en EI, les participants sont plus satisfaits de façon générale et de façon spécifique de leur expérience de travail en EI et ils sont plus confiants en leur employabilité qu'ils ne l'étaient à leur entrée en EI.

À l'exception des perceptions de leurs compétences socioprofessionnelles, qui demeurent inchangées globalement mais toutefois très positives, on observe des changements significatifs positifs sur l'ensemble des échelles d'attitudes et de bien-être face au travail. Entre autres, les participants sont beaucoup plus satisfaits *du soutien qu'ils ont reçu lorsqu'ils avaient des problèmes dans leur travail* (T1 : 2,20 c. T3 : 3,30 $p = 0,000$), *de la formation technique qu'ils ont reçue en lien avec leur travail* (T1 : 2,50 c. T3 : 3,35 $p = 0,000$) et *des progrès personnels et professionnels qu'ils ont faits* (T1 : 2,78 c. T3 : 3,35 $p = 0,000$) comparativement à leurs expériences de travail antérieures. Ils se sont également davantage identifiés à leur travail en EI qu'ils ne l'avaient fait dans le cadre de leurs expériences de travail antérieures. À cet effet, ils ont perçu davantage qu'ils *faisaient un travail qu'ils valorisaient* (T1 : 2,34 c. T3 : 3,11 $p = 0,000$), qu'ils *avaient appris des choses sur eux* (T1 : 2,43 c. T3 : 3,17 $p = 0,000$), qu'ils *s'étaient sentis eux-mêmes dans ce travail* (T1 : 2,25 c. T3 : 3,00 $p = 0,000$) et qu'ils *avaient développé leur potentiel* (T1 : 2,81 c. T3 : 3,34 $p = 0,000$).

Les participants perçoivent après quatre mois en EI qu'ils se sont vraiment *sentis faire partie de l'équipe de travail* (T1 : 2,63 c. T3 : 3,20 $p = 0,000$) et ils sont plus *convaincus* qu'ils ne l'étaient à leur arrivée que *leur expérience de travail les aidera à se trouver un emploi* (T1 : 2,76 c. T3 : 3,25 $p = 0,000$) et *à le garder* (T1 : 2,76 c. T3 : 3,23 $p = 0,000$). Enfin, ils sont plus nombreux à affirmer que leur expérience de travail en EI leur *a fait vivre des sentiments agréables* (T1 : 2,49 c. T3 : 3,08 $p = 0,000$) et, surtout, ils sont moins nombreux à percevoir que cette expérience de travail en EI leur *a fait vivre des sentiments désagréables* (T1 : 2,85 c. T3 : 1,07 $p = 0,000$) comparativement à ce qu'ils ont vécu dans leurs expériences de travail antérieures. La figure 6 illustre les changements de perception chez les participants entre le moment de leur entrée en EI et quatre mois plus tard relativement aux attitudes et au bien-être face au travail.

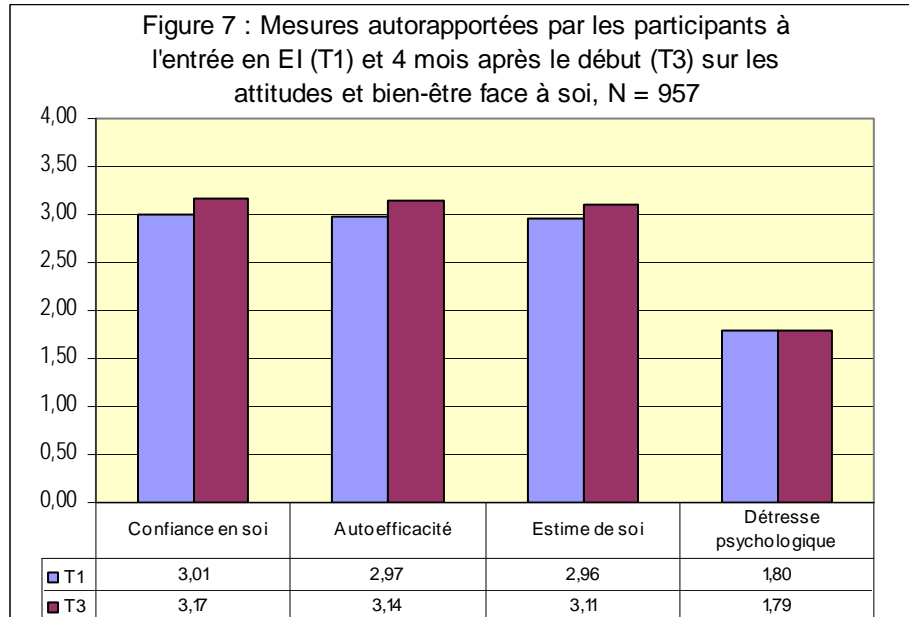


Après quatre mois en EI, les participants se perçoivent comme légèrement plus confiants en eux-mêmes et en leur efficacité qu'ils ne l'étaient à leur entrée.

Les participants ont amélioré légèrement leur image de soi au cours des quatre mois passés en entreprise d'insertion. L'écart observé entre les deux moments quant à cet aspect est plus faible que les écarts observés dans les mesures face au travail (d de Cohen inférieur à 0,20, ce qui indique une différence de faible ampleur). Toutefois, soulignons que les mesures moyennes relatives à l'image de soi étaient plus élevées au T1, autour de 3,00, que les mesures moyennes relatives au travail, qui se situaient davantage autour de 2,50.

Le niveau de détresse psychologique est demeuré inchangé entre le premier jour et la fin du quatrième mois de participation chez les personnes qui ont complété leur participation en EI. Rappelons que celles-ci éprouvent un niveau de détresse psychologique significativement inférieur à celui des personnes qui ont interrompu leur participation pendant (1,92) ou après (1,89) la période de probation.

La figure 7 illustre les changements survenus dans la perception d'eux-mêmes des participants entre le premier jour et la fin du quatrième mois en entreprise d'insertion.



6.3.2 Changements perçus par les intervenants

Les 957 participants ayant répondu au questionnaire au T1 et au T3 ont également été évalués par les intervenants à deux reprises, soit un mois et quatre mois après le début de la participation en EI. Cette section porte sur les changements notés par les intervenants quant aux compétences socioprofessionnelles des participants ayant complété leur participation. Des changements positifs sont notés pour toutes les compétences entre la fin du premier mois (T2) et la fin du quatrième mois (T3) chez les participants ayant complété leur participation.

Après quatre mois de participation, les participants sont toujours motivés et bien disposés à travailler.

Selon l'évaluation des intervenants, les participants démontrent une aptitude encore plus grande à se motiver par eux-mêmes après quatre mois de participation. Ils sont plus *intéressés par leur travail* (T2 : 3,61 c. T3 : 3,77 p = 0,000), encore plus *motivés à apprendre dans leur travail* (T2 : 2,79 c. T3 : 3,14 p = 0,000) et démontrent un plus grand *souci du travail bien fait* (T2 : 3,53 c. T3 : 3,73 p = 0,000). Ils se sont beaucoup améliorés dans *l'organisation de leur travail* (T2 : 3,04 c. T3 : 3,42 p = 0,000) et sont davantage en mesure de *travailler sous pression* (T2 : 2,87 c. T3 : 3,17 p = 0,000).

Après quatre mois de participation, les intervenants notent chez les participants ayant complété leur participation aucune différence significative, ils se présentent toujours aussi *disposés et en forme au travail* (T2 : 3,66 c. T3 : 3,66) et aussi *respectueux des heures d'arrivée et de départ ainsi que des temps de pause* (T2 : 3,64 c. T3 : 3,75) qu'au début de leur participation. Par ailleurs, ils *composent un peu mieux avec les changements au travail* (T2 : 3,27 c. T3 : 3,46 p = 0,000) et *les situations contrariantes et frustrantes* (T2 : 2,90 c. T3 : 3,03 p = 0,001).

En ce qui a trait à l'hygiène et à la tenue vestimentaire, les participants sont toujours évalués très positivement par les intervenants après quatre mois de participation.

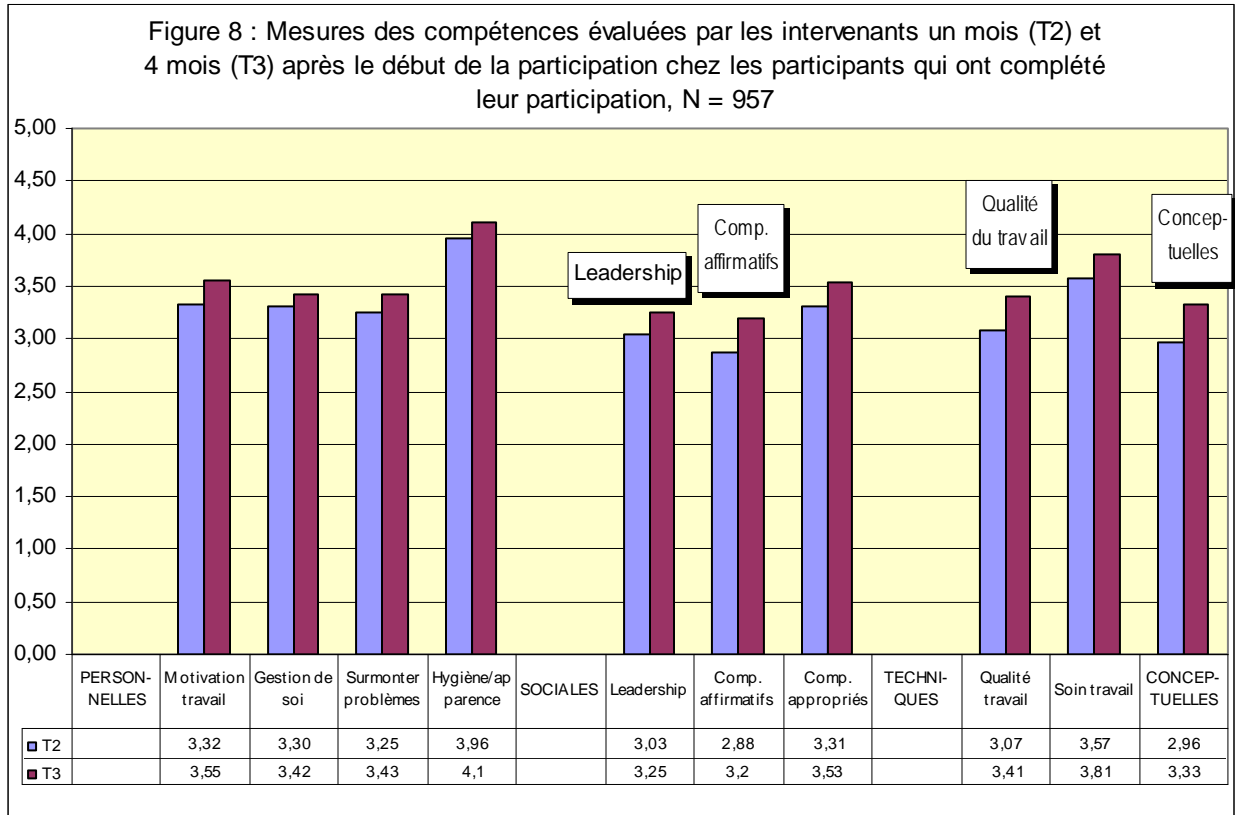
Selon l'évaluation des intervenants, les participants ont amélioré de façon significative leurs points faibles au cours de leur participation.

Lors de l'évaluation des compétences effectuée après la période de probation, les intervenants avaient cerné quatre compétences pour lesquelles la majorité des participants nécessitaient un soutien, soit les comportements affirmatifs, les compétences conceptuelles, le leadership et la qualité du travail effectué. Des changements significatifs importants sont notés relativement à ces compétences.

Entre autres, les participants *s'affirment et prennent davantage leur place* après quatre mois de participation (T2 : 2,86 c. T3 : 3,17 $p = 0,000$). Ils sont davantage en mesure d'*identifier et de résoudre un problème associé à l'accomplissement d'une tâche* (T2 : 2,79 c. T3 : 3,14 $p = 0,000$) et d'*utiliser les mesures et appliquer des calculs de façon appropriée à ses tâches* (T2 : 2,97 c. T3 : 3,39 $p = 0,000$). Selon l'évaluation des intervenants, les participants ont amélioré significativement la qualité de leur travail. Ils ont amélioré *leurs habiletés techniques* (connaissance des équipements, dextérité manuelle) (T2 : 3,09 c. T3 : 3,46 $p = 0,000$) ainsi que leur *production selon les standards de qualité* (T2 : 3,11 c. T3 : 3,48 $p = 0,000$).

Bien que l'ampleur des changements soit un peu plus faible en ce qui a trait aux compétences liées au leadership, les intervenants notent des améliorations chez les participants après quatre mois de participation. Notamment, les participants sont plus *conscients de leurs forces et faiblesses/limites* (T2 : 2,92 c. T3 : 3,15 $p = 0,000$) et *acceptent mieux leurs limites et fautes* (T2 : 3,06 c. T3 : 3,27 $p = 0,000$); ils *exercent davantage un leadership positif sur les autres au travail* (T2 : 2,63 c. T3 : 2,94 $p = 0,000$) et *démontrent plus d'empathie envers les autres employés* (T2 : 3,24 c. T3 : 3,43 $p = 0,000$). Ces changements ne sont pas négligeables puisqu'ils s'exercent en profondeur chez la personne.

La figure 8 illustre les changements notés par les intervenants chez les participants qui ont complété leur participation en EI.



Après quatre mois, les participants semblent encore surestimer en général leurs compétences par rapport à l'évaluation qu'en font les intervenants. Toutefois, les écarts entre les perceptions des participants et celles des intervenants ont diminué comparativement aux écarts observés au premier temps de mesure (T2 : écart moyen de 0,71 c. T3 : écart moyen de 0,51). Les intervenants et les participants s'entendent sur la compétence la plus forte, soit la disposition à arriver à l'heure et en forme au travail, et sur la compétence la plus faible, soit le leadership positif sur les autres employés. Le tableau 17 présente les scores attribués aux compétences socioprofessionnelles par les participants et par les intervenants.

Tableau 17 Mesure des compétences socioprofessionnelles telles qu'évaluées par les participants et les intervenants 4 mois après le début de la participation (T3), N = 957

Dimensions au travail	Participants Mesures autorapportées T3	Intervenants	
		Évaluation des compétences Échelle sur 5 T3	Rapportées sur une échelle sur 4
Organisation – à l'heure et en forme	3,42	3,66	2,93
S'adapter aux exigences – changements	3,35	3,46	2,77
Bonnes relations avec collègues	3,33	3,52	2,82
Motivation interne	3,25	3,55	2,84
Production quantité et qualité	3,25	3,40	2,72
Bonnes relations avec autorité	3,24	3,54	2,83
Confiance en soi	3,17	3,17	2,54
Reconnaître ses forces et faiblesses	3,16	3,15	2,52
Influence positive sur les autres	2,77	2,94	2,35
Moyenne des écarts Participants et intervenants			0,51

Faits saillants – Effets intermédiaires de l'intervention

- Des effets importants de l'intervention sont observés à court terme chez les participants.
 - Les participants rapportent des effets réparateurs quant à leur expérience de travail, c'est-à-dire que les aspects positifs se sont améliorés et que les aspects négatifs ont diminué :
 - ils perçoivent un meilleur soutien et moins de contrôle de la part de leur supérieur ou supérieure;
 - ils ont des attitudes et un sentiment de bien-être face au travail significativement plus positifs et disent vivre moins d'expériences émotives négatives face au travail;
 - ils se sentent aussi motivés après quatre mois et ont moins l'impression de ne pas avoir ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi;
 - ils ont légèrement amélioré leur perception d'eux-mêmes.
 - Les intervenants confirment les effets perçus par les participants :
 - les participants ont maintenu et même amélioré leurs forces (motivation, disposition pour le travail, l'hygiène et la tenue vestimentaire);
 - les plus grands progrès notés chez les participants concernent les éléments évalués comme étant les plus faibles à l'entrée en EI : affirmation de soi, soin apporté au travail effectué, reconnaissance de ses forces et de ses faiblesses, et leadership.
-

6.4 MAINTIEN DES EFFETS INTERMÉDIAIRES DE L'INTERVENTION APRÈS NEUF MOIS

Afin de mesurer le maintien des effets de l'intervention après la fin de la participation, nous avons demandé aux participants de répondre de nouveau au questionnaire neuf mois après avoir quitté l'entreprise d'insertion. Nous avons analysé les changements survenus entre la mesure en fin de participation (T3) et la mesure neuf mois plus tard (T4). Afin de dégager des effets nets, nous avons comparé la mesure au T4 chez les participants à la mesure relative aux non-participants au même moment.

Parmi les 957 participants ayant répondu au questionnaire au T1 et au T3, seuls 232 ont répondu au T4. Le taux de réponse est plus élevé chez les répondants de sexe féminin, âgés de 25 ans et plus, résidents de Montréal, nés hors Canada et ayant une scolarité de niveau postsecondaire (voir tableau 18).

Tableau 18 Taux de réponse neuf mois après le début de la participation (T4) selon les caractéristiques sociodémographiques

Femme	24,5 %	Homme	12,5 %
25 ans et plus	23,7 %	Moins de 25 ans	12,7 %
Résident de Montréal	21,3 %	Résident d'une autre région	15,5 %
Né hors Canada	20,9 %	Né au Canada	17,4 %
Scolarité postsecondaire	26,7 %	Scolarité de niveau secondaire ou inférieure	17,3 %

Les personnes ayant répondu au questionnaire au T4 se distinguent des non-répondants en ce qui a trait aux compétences socioprofessionnelles telles qu'évaluées par les intervenants. Elles ont démontré des compétences supérieures par rapport aux non-répondants quant aux comportements appropriés, à la motivation au travail, à la capacité à surmonter les problèmes et à la gestion de soi (voir tableau 19). Aucun écart significatif n'est observé entre les deux groupes dans les mesures autorapportées aux deux temps de mesure antérieurs (T1 et T3) pour lesquels ils ont répondu.

Tableau 19 Scores moyens attribués par les intervenants aux répondants et aux non-répondants au temps 4 selon les compétences

Compétences	Répondants au T1-T3-T4 N = 232	Non-répondants au T1 ou T3 ou T4 N = 725
Comportements appropriés T2	3,49	3,26
Comportements appropriés T3	3,74	3,46
Motivation au travail T3	3,74	3,49
Capacité à surmonter les problèmes T3	3,65	3,37
Gestion de soi T3	3,61	3,36

6.4.1 Maintien des effets intermédiaires selon les participants

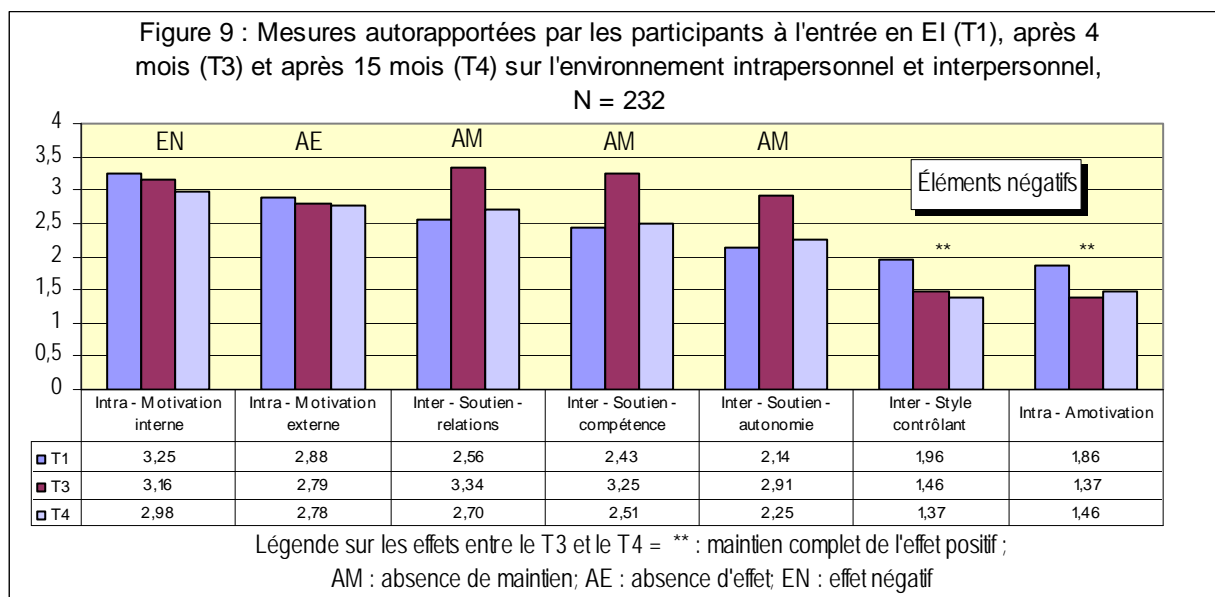
Neuf mois après avoir quitté l'entreprise d'insertion, les participants se disent un peu moins motivés à travailler, pour des raisons intrinsèques. Toutefois, ils maintiennent à un bas niveau l'impression qu'ils n'ont pas ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi.

Pour ce qui est des dimensions de l'environnement intrapersonnel, les participants sont moins aptes à se motiver par eux-mêmes neuf mois après avoir quitté l'entreprise d'insertion qu'ils ne l'étaient à leur arrivée en EI. Entre autres, ils se disent moins motivés à travailler *pour le plaisir d'apprendre de nouvelles choses* (T1 : 3,45; T3 : 3,22 et T4 : 2,99 $p = 0,000$) et parce que cela leur permet de *réaliser des choses qui leur tiennent à cœur* (T1 : 3,25; T3 : 3,20 et T4 : 2,90 $p = 0,000$). Toutefois, soulignons que le score de motivation interne demeure élevé neuf mois après la fin de la participation (moyenne de 2,98 sur une échelle de 4). Par ailleurs, il est intéressant de constater que l'effet positif sur l'amotivation observé après quatre mois de participation en EI s'est maintenu neuf mois après la fin de la participation, ce qui indique que les participants ont toujours moins l'impression qu'ils n'ont pas ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi qu'ils ne le percevaient à leur entrée en EI.

Après avoir quitté l'EI, les participants retournent en milieu de travail régulier et tendent à revenir à des attitudes et à un sentiment de bien-être face au travail moins positifs qu'en EI, mais toutefois plus positifs qu'à leur entrée en EI.

Neuf mois après avoir quitté l'entreprise d'insertion, les participants tendent à revenir à une perception moins positive du soutien qu'ils reçoivent de la part de leur supérieur ou supérieure. Ils ont l'impression de nouveau d'être moins soutenu par leur environnement de travail. Ainsi, les effets positifs observés à court terme, après quatre mois de participation, quant à la satisfaction des besoins relatifs aux relations, aux compétences et à l'autonomie ne sont pas maintenus chez les participants neuf mois après qu'ils ont quitté l'entreprise. Toutefois, les participants maintiennent une perception moins négative qu'à leur arrivée en EI du contrôle exercé par leurs supérieurs immédiats (T1 : 1,96; T3 : 1,46 et T4 : 1,37 $p = 0,000$). Entre autres, ils perçoivent moins *la pression faite par leur supérieur ou supérieure concernant leur travail* et ils ont moins l'impression que leur supérieur ou supérieure ne leur *donne pas souvent l'occasion de faire des choix* et leur *dit trop quoi faire*. Ces effets positifs notés après quatre mois de participation sont maintenus neuf mois après la fin de la participation.

La figure 9 illustre les scores autorapportés par les participants au début de la participation (T1), après quatre mois de participation (T3) et neuf mois après avoir quitté l'entreprise (T4) quant aux mesures intrapersonnelles et interpersonnelles.

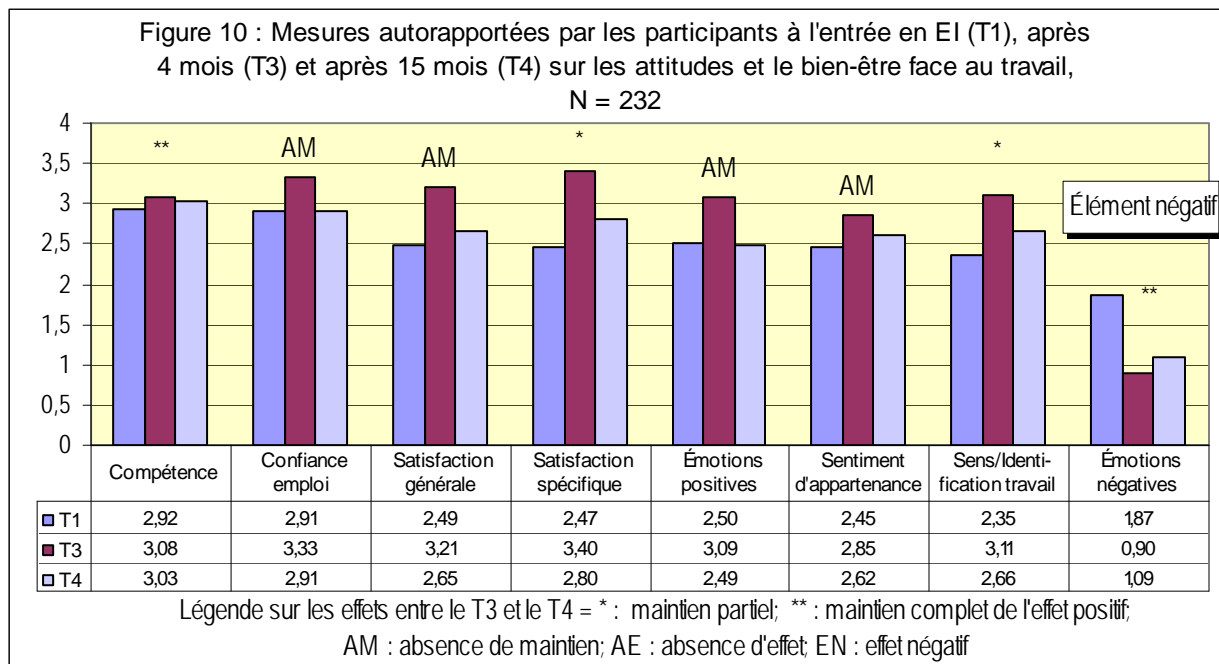


De la même manière, mis à part le maintien d'une perception plus positive de leurs compétences, les participants tendent à avoir, neuf mois après avoir quitté l'entreprise d'insertion, des attitudes et un bien-être face au travail moins positifs que lorsqu'ils étaient en entreprise d'insertion. Ainsi, après avoir quitté l'entreprise d'insertion, les participants ont toujours une perception plus positive de leurs compétences socioprofessionnelles (T1 : 2,92; T3 : 3,08 et T4 : 3,03 p = 0,000). Entre autres, ils évaluent plus positivement *leur qualité et quantité de production au travail* et ils perçoivent qu'ils ont une *influence plus positive sur les autres au travail*. Par contre, en ce qui concerne les autres dimensions du travail, certains effets positifs observés après quatre mois ne sont que partiellement maintenus après neuf mois et d'autres effets ne sont aucunement maintenus.

Un effet positif est maintenu partiellement chez les participants neuf mois après la fin de la participation quant à la satisfaction spécifique au travail (T1 : 2,47; T3 : 3,40 et T4 : 2,80 p = 0,000) ainsi qu'au sens donné à son travail et à l'identification à celui-ci (T1 : 2,35; T3 : 3,11 et T4 : 2,66 p = 0,000). Les participants se disent moins satisfaits de leur situation de travail qu'ils ne l'étaient en EI, mais plus satisfaits qu'ils ne l'étaient à leur entrée en EI, concernant *les progrès personnels et professionnels réalisés, la formation technique reçue en lien avec leur travail, et le soutien reçu lors de problèmes dans le travail*. De même, ils ont moins l'impression de *développer leur potentiel, d'apprendre sur eux-mêmes et de faire un travail qu'ils valorisent* dans leur situation de travail actuelle qu'ils ne l'avaient après quatre mois en EI, mais tout de même plus qu'à leur arrivée. Quant à la satisfaction générale face au travail, à la confiance en son employabilité, au sentiment d'appartenance à l'équipe de travail et aux sentiments agréables occasionnés par le travail, l'effet positif n'a pas été maintenu neuf mois après la fin de la participation.

Soulignons encore une fois le maintien de l'effet positif sur les *sentiments désagréables vécus en lien avec le travail* (T1 : 1,87; T3 : 0,90 et T4 : 1,09 p = 0,000) neuf mois après la fin de la participation.

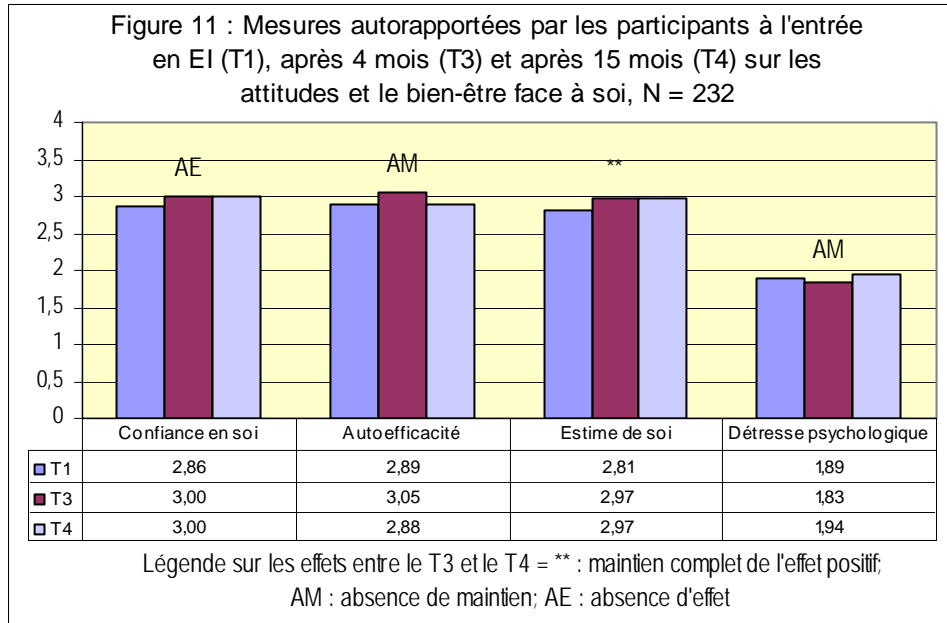
La figure 10 illustre les scores autorapportés par les participants au début de la participation (T1), après quatre mois de participation (T3) et neuf mois après avoir quitté l'entreprise (T4) relativement aux attitudes et au bien-être face au travail.



Le maintien des effets de l'intervention sur l'image de soi est moins clair.

Les participants ont maintenu un plus haut niveau d'estime de soi après avoir quitté l'entreprise d'insertion (T1 : 2,81; T3 : 2,97 et T4 : 2,979 $p = 0,000$). Ils ont maintenu un niveau de confiance en soi relativement similaire, mais l'effet positif noté après quatre mois sur le sentiment d'autoefficacité n'a pas été maintenu, ni l'effet positif sur la détresse psychologique neuf mois après la fin de la participation.

La figure 11 illustre les scores autorapportés par les participants au début de la participation (T1), après quatre mois de participation (T3) et neuf mois après avoir quitté l'entreprise (T4) quant aux attitudes et au bien-être face à soi-même.



6.4.2 Maintien des effets intermédiaires nets

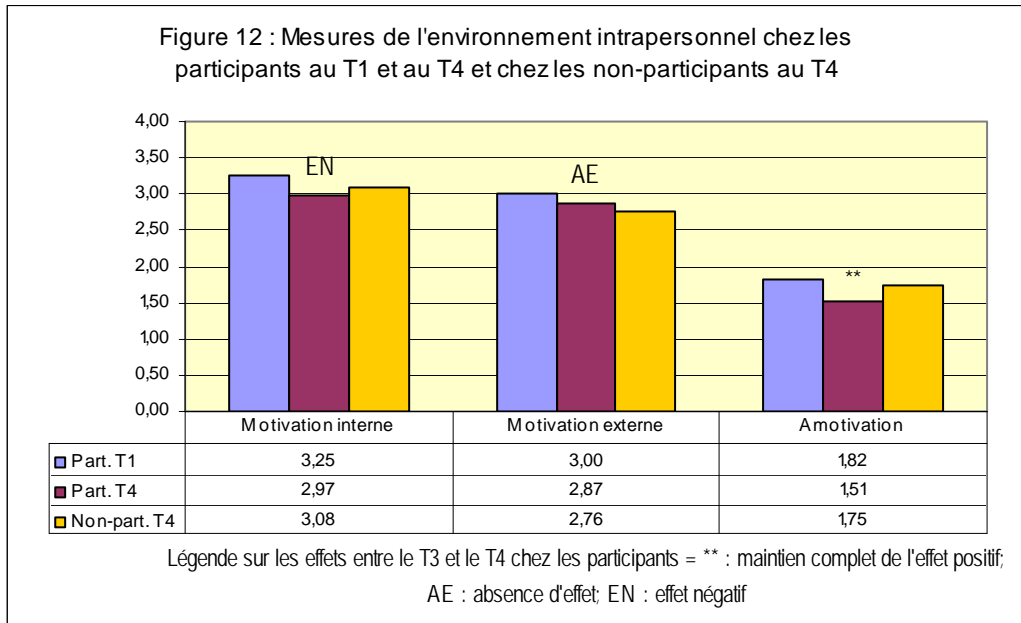
Afin de mesurer le maintien des effets nets chez les participants, des analyses comparatives ont été effectuées sur les écarts entre la première mesure (T1) et la mesure prise neuf mois après la fin de la participation (T4) chez les participants et les non-participants. Ces analyses, comme les autres analyses comparatives, tenaient compte des caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, scolarité, région de résidence et lieu de naissance), des antécédents et de la durée cumulative de présence à l'assistance sociale, de l'expérience de travail antérieure et de certaines échelles psychométriques au temps 1 communes aux deux groupes.

Seuls deux éléments compris dans deux échelles de mesure sont apparus comme étant significatifs, soit l'élément de l'échelle de motivation externe « *pour m'occuper* », qui a diminué significativement entre les deux temps de mesure chez les participants en raison de l'intervention ($p = 0,064$), et l'élément de l'échelle de l'autoperception des compétences socioprofessionnelles « *dans le cadre de mon travail, on fait appel à mes habiletés de leader* », ce qui indique une évolution positive significative chez les participants à la suite de l'intervention ($p = 0,046$). Comme le nombre de répondants dans les deux groupes est beaucoup plus faible au temps 4 qu'au temps 1 (participants : T1 : 2 301 c. T4 : 323; non-participants : T1 : 1 030 c. T4 : 335), la puissance des tests statistiques est considérablement réduite, c'est-à-dire que les écarts entre les deux groupes doivent être plus grands pour l'obtention d'un niveau de signification.

Au temps 1, les écarts observés entre les deux groupes varient entre 0,01 et 0,37 sur une échelle allant de 0 à 4, et des différences significatives sont observées sur quatre échelles de mesure : motivation interne (écart : 0,37), motivation externe (écart : 0,33), satisfaction spécifique au travail (écart : 0,25) et autoperception des compétences socioprofessionnelles (écart : 0,19). Au temps 4, les écarts entre les deux groupes varient autant (entre 0,08 et 0,37), bien qu'aucun écart ne s'avère significatif.

Les écarts notés entre les participants et les non-participants au T4 vont dans le même sens que les écarts significatifs observés chez les participants entre les temps T1 et T4. Ainsi, concernant la mesure d'amotivation, on note que l'écart au T4 entre les participants et les non-participants correspond à un maintien d'un effet significatif positif entre le T3 et le T4 chez les participants.

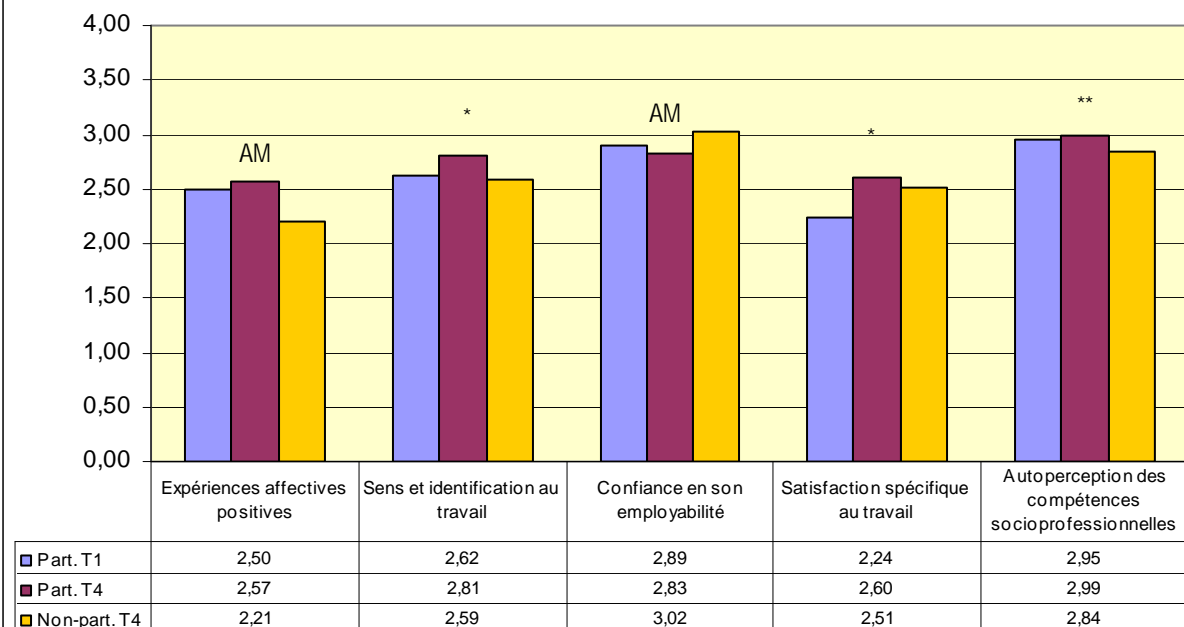
La figure 12 présente les mesures au T1 et au T4 chez les participants et la mesure au T4 chez les non-participants pour les variables liées à l'environnement intrapersonnel.



À l'exception des expériences affectives positives, où l'on note un écart important de 0,36 entre les deux groupes au T4 mais une absence de maintien de l'effet positif chez les participants entre le T3 et le T4, on observe le même phénomène en ce qui a trait à la perception des compétences socioprofessionnelles : on note un écart de 0,15 entre les deux groupes au T4 et un maintien des effets positifs de l'intervention entre le T3 et le T4. Enfin, la mesure du sens donné au travail et de l'identification à celui-ci marque un écart de 0,22 entre les deux groupes au T4 et un maintien partiel d'un effet positif entre le T3 et le T4 chez les participants.

La figure 13 présente les mesures au T1 et au T4 chez les participants et la mesure au T4 chez les non-participants pour les variables liées aux attitudes et au bien-être face au travail.

Figure 13 : Mesures des attitudes et du bien-être face au travail chez les participants au T1 et au T4 et chez les non-participants au T4

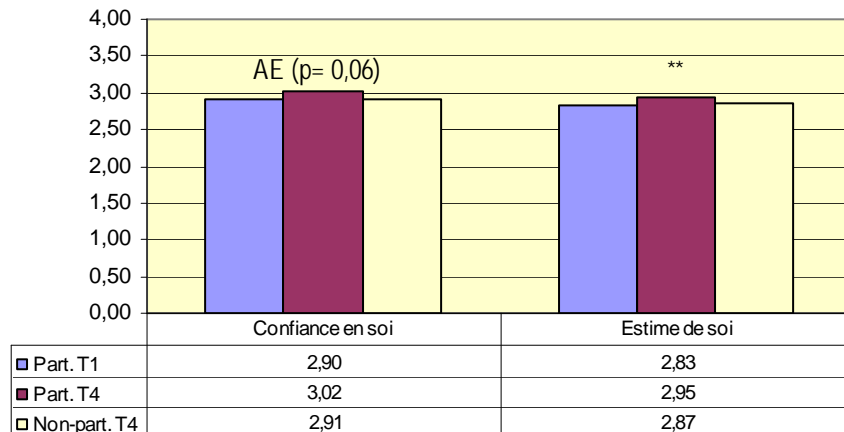


Légende sur les effets entre le T3 et le T4 chez les participants = * : maintien partiel;
 ** : maintien complet de l'effet positif; AM : absence de maintien

Les variables « confiance en soi » et « estime de soi » présentent le même profil. L'écart entre les deux groupes au T4, de 0,08 pour l'estime de soi et de 0,09 pour la confiance en soi, et l'effet positif maintenu dans le temps chez les participants convergent.

La figure 14 présente les mesures au T1 et au T4 chez les participants et la mesure au T4 chez les non-participants pour les variables liées aux attitudes et au bien-être face à soi-même.

Figure 14 : Mesures des attitudes et du bien-être face à soi-même chez les participants au T1 et au T4 et chez les non-participants au T4



Légende sur les effets entre le T3 et le T4 = ** : maintien complet de l'effet positif;
 AE : absence d'effet

Signalons enfin que des échelles de mesure à caractère négatif n'étaient pas incluses dans le questionnaire administré aux non-participants, soit les expériences affectives négatives et le style de leadership contrôlant perçu chez les supérieurs immédiats. Sur ces deux échelles de mesure, on observe un effet positif important de l'intervention maintenu au T4. L'écart entre le T1 et le T4 quant aux expériences affectives négatives est de 0,78, et l'écart relatif au style de leadership contrôlant est de 0,59.

Faits saillants – Maintien des effets intermédiaires de l'intervention après neuf mois

- Les participants continuent à percevoir plus positivement leurs compétences socioprofessionnelles et ils maintiennent une estime de soi plus positive après neuf mois.
 - Les effets positifs sur les dimensions négatives sont maintenus après neuf mois :
 - les participants continuent à percevoir leurs supérieurs comme moins contrôlants qu'ils ne les percevaient à leur entrée en EI, et ils ont toujours l'impression de vivre moins d'expériences émotives négatives en lien avec leur expérience de travail;
 - les participants ont moins l'impression qu'ils n'ont pas ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi qu'à leur arrivée en EI.
 - Les effets positifs sur les attitudes et le bien-être face au travail ne sont que partiellement maintenus, dont les éléments suivants relatifs à la satisfaction et au sens donné au travail : *les progrès personnels et professionnels réalisés, la formation technique reçue en lien avec leur travail, le soutien reçu lors de problèmes dans le travail, développer leur potentiel, apprendre sur eux-mêmes et faire un travail qu'ils valorisent.*
-

6.5 EFFETS ULTIMES

L'effet ultime que recherchent les entreprises d'insertion est bien sûr l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées du marché du travail. L'intervention a pour but de permettre à ces personnes de retrouver leur autonomie. La participation en entreprise d'insertion débouche en général sur un emploi ou sur un retour aux études dans une perspective d'autonomie globale. La section suivante porte sur les effets bruts et les effets nets de l'intervention sur l'insertion en emploi, sur le recours au soutien public du revenu et sur la vie sociale et professionnelle. Il s'agit des faits saillants du document intitulé *Évaluation des effets et analyse coûts-bénéfices des entreprises d'insertion*²⁶.

6.5.1 Éléments méthodologiques

L'évaluation des effets ultimes (évaluation de l'efficacité) entend répondre aux questions suivantes :

- L'intervention des entreprises d'insertion a-t-elle une influence sur l'intégration et le maintien en emploi des participants?
 - Insertion en emploi
 - Recours à l'assistance sociale
 - Recours à l'assurance-emploi
- L'intervention des entreprises d'insertion a-t-elle une influence sur certains aspects de la vie sociale et professionnelle des participants?
 - Revenu personnel
 - Estime de soi
 - Confiance en soi
 - Motivation à travailler
- Quels sont les effets de l'intervention selon certaines caractéristiques des participants?
 - Selon qu'ils sont prestataires de l'assistance sociale ou non
 - Selon qu'ils ont complété ou non leur participation

Les données utilisées dans la présente étude proviennent de trois sources dont la principale est un sondage téléphonique postparticipation portant sur l'insertion socioprofessionnelle, mené auprès des participants 17 mois en moyenne après la fin de leur participation, et auprès des non-participants. Quelques mesures psychométriques ont été tirées du questionnaire autoadministré aux participants au début de la participation en EI et de l'équivalent postal abrégé utilisé pour les membres du groupe de comparaison. Les fichiers administratifs du Ministère ont également servi à documenter le recours à l'assistance sociale.

Au total, 667 des 1 663 personnes participantes sollicitées (40 %) et 465 des 1 030 personnes non participantes (45 %) ont répondu au sondage téléphonique. Ce sont donc ces 1 132 personnes qui font l'objet des analyses relatives à l'évaluation de l'efficacité et de l'efficience. Pour assurer la représentativité des répondants au sondage, les données ont été pondérées en tenant compte du sexe et du fait d'avoir complété ou non la participation.

26. Hugues Tétreault, Direction de l'évaluation, MESS, *Évaluation des effets et analyse coûts-bénéfices des entreprises d'insertion*, 2009-2010.

La mesure des effets bruts se fonde sur des indicateurs post-test évaluant la situation qui prévaut au cours de la période suivant la participation (12 mois) ainsi que sur des indicateurs de différences prétest post-test mesurant l'écart observé chez les participants entre la situation qui prévaut au cours de la période suivant la participation (12 mois) et celle qui prévalait au cours de la période précédant la participation (12 mois). **La mesure des effets nets**, ou attribuables à l'intervention, correspond à l'écart entre la situation observée chez les personnes participantes à la suite de la participation (**effet brut**) et celle qu'on aurait observée si ces personnes n'avaient pas participé, c'est-à-dire à la situation observée chez le groupe n'ayant pas participé (groupe de comparaison).

Les analyses comparatives font appel à une méthode économétrique reconnue, soit l'appariement par scores de propension selon la technique du noyau avec estimation de la variance à l'aide du *bootstrap*. Cela permet de contrôler l'influence possible d'un biais potentiel d'autosélection lié à un devis quasi expérimental et d'assurer la similarité des personnes appariées pour chacune des variables de contrôle : âge, sexe, scolarité, antécédents et durée de présence à l'assistance sociale, expérience antérieure de travail, région de résidence et lieu de naissance, et échelles psychométriques mesurées avant la participation, dont la mesure de la motivation à travailler.

6.5.2 Effets ultimes de l'intervention

Effets nets sur l'insertion en emploi

Deux participants sur trois (67 %) ayant complété la période de probation ont occupé un emploi dans les douze mois suivant la participation aux entreprises d'insertion, et deux participants sur cinq (40 %) occupaient un emploi au moment du sondage, soit dix-sept mois, en moyenne, après leur participation. Globalement, les participants ont, en moyenne, passé 20 semaines en emploi dans l'année suivant la participation (soit 39 % des 52 semaines), dont 16 semaines (30 % du temps) en emploi à temps plein.

Le tableau 20 présente les effets bruts et les effets nets des interventions sur l'insertion en emploi.

Tableau 20 Les effets bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur l'insertion en emploi des participants ayant complété la période de probation

INDICATEURS ²⁷	Participants		Non-participants	Écarts nets	p
	Effets bruts n	valeur	Valeurs modélisées		
Présence en emploi (en %)					
12 mois	660	66,8	41,3	25,5	0,000
ponctuelle	667	40,2	30,1	10,1	0,002
Nombre de semaines en emploi – 12 mois					
Global	609	20,3	12,4	7,9	0,000
Temps plein	620	15,8	8,9	6,9	0,000
Portion du temps en emploi – 12 mois (en %)					
Global	609	39,0	23,8	15,2	0,000
Temps plein	620	30,4	17,2	13,2	0,000
Nombre total d'heures de travail – 12 mois	588	706,7	431,0	275,7	0,001
Rémunération d'emplois – 12 mois (en \$)	566	7 818 \$	4 116 \$	3 702 \$	0,000
Changement du pourcentage de temps en emploi (en %)					
Global	561	18,0	3,2	14,8	0,000
Temps plein	558	15,2	5,3	9,9	0,001
Changement du nombre total d'heures de travail	532	341	117	224	0,002
Changement de la rémunération moyenne d'emplois (en \$)	497	4 320 \$	1 407 \$	2 913 \$	0,000

Comparativement aux non-participants, les participants ont été plus nombreux à occuper un emploi dans l'année suivant la participation (date butoir) et ont passé plus de temps en emploi. Sur ces indicateurs, des écarts significatifs variant de 7 à 26 points de pourcentage persistent après modélisation. Les participants sont aussi plus nombreux à être en emploi au moment du sondage, soit 17 mois en moyenne après la participation, ce qui crée un écart de 10 points de pourcentage en leur faveur.

En moyenne, les participants ont cumulé 707 heures de travail et ont gagné 7 818 \$. En général, leur emploi leur rapportait environ 11,00 \$ l'heure. Des écarts significatifs favorables aux participants sont aussi observés quant à ces indicateurs. Comparativement à l'année précédant leur participation, les participants ont en moyenne passé plus de temps en emploi, globalement (18 %) ou à temps plein (15 %), ont travaillé un plus grand nombre d'heures et ont augmenté leur revenu d'emploi (+4 302 \$). Après modélisations, la participation aurait eu pour effet net une augmentation de 224 heures et une augmentation du revenu d'emploi de 2 913 \$.

Les résultats observés chez les *participants prestataires de l'assistance sociale* sont assez similaires à ceux qui caractérisent l'ensemble des participants. Il en est de même des écarts observés avec les non-participants. Ainsi, après modélisations, des écarts significatifs de 9 à 33 points de pourcentage pour le temps passé en emploi sont observés en faveur des participants. Sur les indicateurs de changement, après modélisations, la participation aurait eu pour effet net une augmentation de 306 heures et une augmentation du revenu d'emploi de 3 597 \$.

27. La liste des indicateurs et leurs définitions sont présentées à l'Annexe 2.

Les résultats bruts quant aux indicateurs d'insertion en emploi pour les *participants non prestataires de l'assistance sociale* (à leur entrée en entreprise d'insertion) sont un peu plus positifs que ceux qui caractérisent les participants prestataires de l'assistance sociale. Par contre, en termes d'effets nets, les écarts avec les non-participants varient de 5 à 20 points de pourcentage et sont parfois non significatifs. En outre, même s'ils ont été plus nombreux à occuper un emploi au moment du sondage, l'écart de 11 points de pourcentage en leur faveur n'atteint pas le seuil de signification statistique. Sur les indicateurs de changement, après modélisations, la participation aurait eu pour effet net une augmentation de 186 heures et une augmentation du revenu d'emploi de 2 253 \$.

Les effets observés chez les participants sont très différents selon que ces derniers *ont ou non complété leur participation en EI*. Les effets nets sont pratiquement inexistantes chez les participants qui n'ont pas complété leur participation (un gain de 30 heures et une augmentation du revenu d'emploi de 683 \$), alors que les effets nets chez les personnes qui l'ont complétée sont importants (un gain de 329 heures et une augmentation du revenu d'emploi de 3 737 \$).

Effets nets sur le recours à l'assistance sociale

En moyenne, les participants ayant complété la période de probation ont reçu des prestations d'assistance sociale durant un peu plus de deux mois (2,2 mois) dans l'année qui a suivi leur participation en EI, ce qui représente près de 18 % du temps. Comparativement à l'année précédant la participation, il s'agit d'une diminution moyenne d'un peu plus d'un mois (1,4 mois), soit près de 12 %. Au moment du sondage, environ le quart de ces personnes (23 %) recevaient des prestations d'assistance sociale.

Comparativement à la situation vécue par les non-participants, les participants ont passé moins de temps à l'assistance sociale dans l'année suivant leur participation (près de 5 mois de moins, soit un écart de 39 points de pourcentage). De plus, comparativement à l'année précédant leur participation, les participants ont diminué le temps qu'ils ont passé à l'assistance sociale (-1,4 mois ou -11,9 %) alors que les non-participants l'ont augmenté (+2,7 mois ou 22,7 %), ce qui représente un écart significatif favorable aux participants de près de 4 mois et équivalent à près de 35 points de pourcentage. Au moment du sondage, on observe un écart de 24 points de pourcentage favorable aux participants.

Le tableau 21 présente les effets bruts et les effets nets des interventions sur le recours à l'assistance sociale.

Tableau 21 Les effets bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur le recours à l'assistance sociale chez les participants ayant complété la période de probation

INDICATEURS ²⁸	Participants		Non- participants	Écarts nets	p
	Effets bruts n	valeur	Valeurs modélisées		
Temps passé à l'assistance sociale					
Nombre de mois	667	2,2	6,9	-4,7	0,000
Portion du temps (%)	667	18,2	57,5	-39,3	0,000
Présence ponctuelle à l'assistance sociale	667	22,8	47,1	-24,3	0,000
Changement du pourcentage de temps à l'assistance sociale (en %)					
Nombre de mois	667	-1,4	2,7	-4,2	0,000
Portion du temps (%)	667	-11,9	22,7	-34,6	0,000

L'ensemble des indicateurs considérés pour les *participants prestataires de l'assistance sociale* est marqué par des écarts très significatifs qui reflètent une nette diminution du recours à l'assistance sociale. Les écarts avec les non-participants varient de 26 à 41 points de pourcentage et représentent une réduction de près de 5 mois de présence à l'assistance sociale sur une période d'un an. En outre, un écart significatif et favorable aux participants (26 points de pourcentage) persiste 17 mois en moyenne après la participation. Après modélisations, il demeure une réduction nette de 5 mois ou de 41 % du temps passé à l'assistance sociale au cours de l'année qui a suivi la participation par rapport à l'année qui l'a précédée.

Les *participants non prestataires de l'assistance sociale* ont, en moyenne, reçu des prestations d'assistance sociale pour une période inférieure à un mois (0,6 mois) dans l'année qui a suivi leur participation, ce qui représente environ 5 % du temps. Comparativement à l'année précédant la participation, cela représente une augmentation de moins d'un mois (0,4 mois), soit environ 3 %. Au moment du sondage, le dixième de ces participants (11 %) recevaient des prestations d'assistance sociale. Concernant les modélisations pour ce groupe, malgré les efforts déployés pour rendre les groupes comparables, il semble que les modèles d'analyse n'aient pas permis un appariement aussi parfait que souhaité. À ce sujet, il faut préciser que l'admissibilité à l'assistance sociale ne dépend pas que de l'individu, mais aussi de sa situation familiale.

Chez les participants *ayant complété leur participation*, les résultats observés sont très similaires à ceux obtenus par l'ensemble des participants. Par contre, chez les *participants n'ayant pas complété leur participation*, les effets nets sont significatifs mais de moindre ampleur. Au cours de l'année suivant la participation, on note une diminution nette de deux mois à l'assistance sociale chez les participants n'ayant pas complété leur participation, comparativement à une diminution de près de cinq mois chez ceux qui ont terminé celle-ci.

Effets nets sur le recours à l'assurance-emploi

En moyenne, les participants ayant complété la période de probation ont reçu des prestations d'assurance-emploi durant environ cinq semaines (5,4 semaines) dans l'année qui a suivi leur

28. La liste des indicateurs et leurs définitions sont présentées à l'Annexe 2.

participation, ce qui représente près de 10 % du temps. Comparativement à l'année précédant la participation, il s'agit d'une augmentation moyenne de près de trois semaines (2,6 semaines), soit près de 5 %. Au moment du sondage, environ le dixième de ces participants (11 %) recevaient des prestations d'assurance-emploi.

Pour leur part, les non-participants ont continué à avoir peu recours à l'assurance-emploi, ce qui crée des écarts significatifs reflétant un effet « négatif » (recours accru) de la participation sur le recours à l'assurance-emploi. Cela pourrait s'expliquer, du moins en partie, par le fait que les participants occupent un emploi rémunéré durant leur participation, qui peut durer entre 26 et 36 semaines. Certains participants se qualifient ainsi pour l'assurance-emploi et y recourent s'ils ne parviennent pas à trouver rapidement un nouvel emploi après leur participation en EI. À cela s'ajoute le fait qu'un plus grand nombre de participants ont occupé un emploi après la participation (date butoir), comparativement aux non-participants, de sorte qu'ils sont plus nombreux à être éligibles à l'assurance-emploi.

Le tableau 22 présente les effets bruts et les effets nets des interventions sur le recours à l'assurance-emploi.

Tableau 22 Les résultats bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur le recours à l'assurance-emploi chez les participants ayant complété la période de probation

INDICATEURS ²⁹	Participants		Non-participants Valeurs modélisées	Écarts nets	p
	Effets bruts n	valeur			
Temps passé à l'assurance-emploi					
Nombre de semaines	610	5,4	0,7	4,7	0,000
Portion du temps (%)	610	10,4	1,4	9,0	0,000
Présence ponctuelle à l'assurance-emploi	666	10,8	6,0	4,8	0,062
Changement du pourcentage de temps à l'assurance-emploi (en %)					
Nombre de semaines	566	2,6	-1,0	3,6	0,000
Portion du temps (%)	566	5,0	-1,9	6,9	0,000

Les effets nets sont plus importants chez les participants qui ont complété leur participation que chez ceux qui ne l'ont pas terminée. Ainsi, on observe au cours de l'année suivant la participation en EI une augmentation nette de 4,4 semaines du recours à l'assurance-emploi chez les personnes qui ont complété leur participation, alors que l'augmentation n'est que de 0,3 semaine, donc non significative, chez celles qui ne l'ont pas terminée.

29. La liste des indicateurs et leurs définitions sont présentées à l'Annexe 2.

Effets nets sur la vie sociale et professionnelle

Les indicateurs utilisés pour recueillir les perceptions relatives aux dimensions sociale et professionnelle présentent les valeurs suivantes : 1 pour une amélioration, -1 pour une détérioration et 0 pour aucun changement. En moyenne, les participants ayant complété la période de probation ont un score de 0,54 à l'indice portant sur le salaire. Ce score reflète le fait qu'une majorité d'entre eux considèrent que leur salaire s'est amélioré (62 %), alors que 30 % considèrent qu'il est demeuré le même et 8 %, qu'il s'est détérioré. Les non-participants ont, pour leur part, obtenu un score de 0,22, ce qui représente un écart significatif de 0,31. Ces résultats reflètent une perception plus positive de l'évolution du salaire chez les participants comparativement aux non-participants.

Les participants ont une perception encore plus favorable en ce qui concerne leur estime de soi puisque, globalement, cet indice a obtenu un score de 0,66. Ainsi, 70 % des participants disent que leur estime de soi s'est améliorée alors que 27 % considèrent qu'elle est demeurée la même et 3 %, qu'elle s'est détériorée. Les non-participants sont eux aussi plus nombreux à percevoir une amélioration qu'une détérioration, mais dans des proportions moindres (score de 0,22). On note donc, sur cet aspect également, un écart significatif favorable aux participants.

Des résultats assez similaires sont observés quant à la confiance en soi, 72 % des participants considérant que celle-ci s'est améliorée comparativement à 5 % qui pensent le contraire (score de 0,67). Les non-participants ont un score de 0,44, de sorte qu'on observe un écart significatif favorable aux participants.

Les avis sont plus partagés en ce qui a trait à la situation économique personnelle (score de 0,28). En fait, 47 % des participants estiment que leur situation s'est améliorée alors 19 % pensent le contraire et 35 %, qu'elle n'a pas changé. Les non-participants sont quant à eux pratiquement aussi nombreux à avoir une perception positive qu'une perception négative (score de 0,07). Ici encore, on observe un écart significatif favorable aux participants.

Une majorité de participants (61 %) considèrent que leur condition de vie personnelle s'est améliorée alors que 33 % pensent qu'elle n'a pas changé et 7 %, qu'elle s'est détériorée. Il en résulte un score de 0,54 et un écart significatif favorable aux participants.

Finalement, mentionnons que les deux tiers des participants affirment que leur motivation à occuper un emploi s'est améliorée alors que 29 % d'entre eux considèrent qu'elle n'a pas changé et 5 %, qu'elle s'est détériorée. Sur cet aspect, les participants obtiennent un score de 0,61, soit 0,15 de plus que les non-participants.

Le tableau 23 présente les effets bruts et les effets nets des interventions sur la vie sociale et professionnelle.

Tableau 23 Les effets bruts et les effets nets des entreprises d'insertion sur les aspects liés à la vie sociale et professionnelle des participants ayant complété la période de probation

INDICATEURS ³⁰	Participants		Non-participants	Écarts nets	p
	Effets bruts		Valeurs modélisées		
	n	valeur			
Salaire (varie de -1 à +1)	524	0,54	0,22	0,31	0,000
Estime de soi (varie de -1 à +1)	657	0,66	0,39	0,28	0,000
Confiance en soi (varie de -1 à +1)	659	0,67	0,44	0,23	0,000
Situation économique personnelle (varie de -1 à +1)	659	0,28	0,07	0,22	0,003
Condition de vie personnelle (varie de -1 à +1)	659	0,54	0,39	0,15	0,005
Motivation à occuper un emploi (varie de -1 à +1)	549	0,61	0,46	0,15	0,003

Les perceptions des participants prestataires de l'assistance sociale rejoignent celles de l'ensemble des participants. Il en est de même des perceptions des participants non prestataires de l'assistance sociale. Toutefois, les scores obtenus par ces deux groupes de participants ne sont pas toujours significativement différents de ceux des non-participants. C'est le cas de la situation économique pour les prestataires de l'assistance sociale, et de la condition de vie personnelle et de la motivation à occuper un emploi pour les non-prestataires de l'assistance sociale.

Enfin, les résultats obtenus par les participants ayant complété leur participation sont très similaires à ceux de l'ensemble des participants. Ils se distinguent nettement, une fois la participation terminée, des non-participants sur toutes les dimensions liées à la vie sociale et professionnelle. Par contre, encore une fois, les personnes n'ayant pas complété leur participation se distinguent peu des non-participants, sauf en ce qui a trait à la perception du salaire et à l'estime de soi.

6.6 ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES

Afin de mieux alimenter la réflexion des décideurs et décideuses quant aux mesures à prendre concernant les entreprises d'insertion, la Direction de l'évaluation a décidé d'ajouter aux analyses effectuées pour mesurer les effets nets une analyse coûts-bénéfices. Cette section présente les résultats de cette analyse coûts-bénéfices qui a été réalisée à partir des effets nets.

L'analyse coûts-bénéfices (évaluation de l'efficacité) entend répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les coûts associés à la participation?
- Quelles sont les retombées financières découlant des effets ultimes en termes :
 - d'avantages sociaux?
 - d'impôts, de taxes et de cotisations syndicales?
 - de programmes de transfert?

30. La liste des indicateurs et leurs définitions sont présentées à l'Annexe 2.

- Durant combien de temps les effets ultimes doivent-ils persister pour que les coûts de la participation soient amortis?
- L'amortissement des coûts varie-t-il selon les caractéristiques des participants?
 - Selon qu'ils sont prestataires de l'assistance sociale ou non
 - Selon qu'ils ont complété ou non leur participation

La mesure des coûts-bénéfices ou l'évaluation de l'efficience met en relation les effets nets monétaires et les coûts de participation. Les effets nets monétaires sont calculés à partir des revenus d'emploi, incluant les avantages sociaux, les impôts, les taxes indirectes et les cotisations sociales, les crédits de taxes et d'impôts et les prestations d'assistance sociale et d'assurance-emploi. Les coûts de participation sont calculés en tenant compte des éléments suivants : les coûts de soutien du revenu, les coûts reliés aux intervenants externes, incluant les sommes versées pour le salaire des participants, et les frais d'opération et d'administration d'Emploi-Québec.

L'analyse économétrique vise à comparer, pour chaque sujet à l'étude (participants et non-participants), la situation qui prévaut au cours de la période qui suit la participation avec celle qui prévalait avant la participation. Elle se fonde sur des indicateurs de différences-en-différences. Le contrôle du biais potentiel d'autosélection a été effectué à l'aide de la méthode d'appariement par scores de propension, avec les mêmes paramètres que ceux utilisés pour l'estimation des effets.

La procédure d'estimation de l'efficience comprend trois étapes :

- Les composantes fiscales sont calculées individuellement selon la situation de chaque personne. Ces composantes sont calculées pour les revenus observés dans l'année précédant la participation et dans l'année suivante, pour chaque participant et chaque non-participant. Le calcul de ces composantes a nécessité la formulation d'hypothèses concernant, notamment, le revenu du conjoint ou de la conjointe ainsi que le nombre d'enfants et leur âge.
- Chaque composante est différenciée sur le plan individuel entre les périodes post et préparticipation. Ces différences sont par la suite modélisées à l'aide de l'estimateur par appariement pour éliminer tout biais dû à l'autosélection. Les mêmes spécifications que celles utilisées pour déterminer les effets nets sont utilisées par souci de cohérence.
- Les effets nets modélisés et les coûts nets de la mesure déterminent l'efficience de la mesure selon les trois perspectives retenues : celle du participant, celle du gouvernement et celle de la société.

Les principales variables considérées sont :

- Les revenus d'emploi, comprenant la rémunération et les avantages sociaux
- Les impôts, les taxes indirectes et les cotisations sociales
 - Impôts provincial et fédéral
 - Taxes de vente
 - Cotisations à la Régie des rentes du Québec
 - Cotisations à l'assurance-emploi
 - Cotisations au Régime d'assurance médicaments
 - Cotisations au Régime québécois d'assurance parentale
- Les crédits de taxes et d'impôts
 - Prestation fiscale canadienne pour enfants et supplément de la prestation nationale pour enfant

- Soutien aux enfants
- Prime au travail
- Prestation fiscale pour revenu de travail
- Allocation au logement
- Crédit de TPS et de TVQ
- Remboursement d'impôt foncier
- Les programmes de transfert
 - Prestations d'assurance-emploi
 - Prestations d'assistance sociale

Ces analyses comportent certaines limites dues à l'absence de données concernant certaines composantes. Le cas échéant, des sources d'information complémentaires ont été utilisées, avec un grand souci de rigueur, et des hypothèses raisonnables ont été élaborées pour palier ces lacunes.

Les coûts de la participation

Les coûts de la participation comprennent : les coûts du soutien du revenu, dont les allocations aux participants, les prestations spéciales et les frais personnels (ex. : frais de garde); les coûts reliés aux intervenants externes et les frais d'opération et d'administration d'Emploi-Québec, notamment les traitements et avantages sociaux, le transport, les communications et les services professionnels. Selon l'information de gestion, les coûts de la participation aux entreprises d'insertion pour l'année 2007-2008 s'élèvent à 36 153 080 \$ pour l'ensemble des participants. Cette somme se répartit de la façon suivante :

▪ Soutien du revenu	28 400 \$
▪ Intervenants externes	32 862 900 \$
▪ Frais d'administration	3 261 780 \$
Total	36 153 080 \$

Les fichiers du Ministère indiquent que 3 006 personnes ont été en participation dans les entreprises d'insertion au moins un mois au cours de l'année 2007-2008. Ces personnes ont, en moyenne, été en participation pendant 14,8 semaines au cours de cette année financière. Le coût hebdomadaire moyen de la participation pour cette période a donc été établi à 813 \$ [36 153 080 \$ / (3 006 × 14,8)].

Le calcul des bénéfiques

Le calcul des bénéfiques ou des effets nets monétaires repose sur les données suivantes : revenus d'emploi, impôts, taxes indirectes et cotisations sociales, crédits de taxes et d'impôts, et prestations d'assistance sociale et d'assurance-emploi. Les bénéfiques bruts sont obtenus en comparant pour chaque participant la situation dans l'année suivant la participation et la situation prévalant avant la participation. Par la suite, pour obtenir les bénéfiques nets, on compare le changement observé chez les participants à celui qui caractérise les non-participants.

Le coût total moyen net pour la participation en 2007-2008 s'établit à 17 542 \$ et le gain total moyen net par participation est établi à 3 226 \$ pour le gouvernement et à 3 352 \$ pour la société. Le nombre d'années durant lesquelles les effets doivent être observés pour que la mesure soit « rentable » est estimé à 6,3 ans pour le gouvernement et à 6,1 ans pour la société.

La synthèse coûts-bénéfices

On calcule l'efficacité en mettant en relation les effets nets monétaires et les coûts de participation. Cela permet d'établir le nombre d'années durant lesquelles les effets doivent être observés afin que les coûts associés à la mesure soient amortis selon différentes perspectives.

Les trois tableaux suivants présentent les résultats de l'analyse coûts-bénéfices pour l'ensemble des participants, pour les participants prestataires de l'assistance sociale et pour les autres participants prestataires.

Tableau 24 Les résultats de l'analyse coûts-bénéfices pour l'ensemble des participants

Coûts nets de la participation			
Coût net moyen de participation		19 377 \$	
Coût net d'assistance sociale (durant la participation)		<u>-1 835 \$</u>	
Coût total moyen net de participation		17 542 \$	
	Individu	Gouvernement	Société
Revenus			
Paiements de transfert	-2 480 \$	2 480 \$	
Taxes et impôts	-742 \$	742 \$	
Crédits de taxes	-4 \$	-4 \$	
Revenus d'emploi	3 352 \$		3 352 \$
Gain ou perte	126 \$	3 226 \$	3 352 \$
Coût total moyen net de participation		17 542 \$	
Années pour rentabilisation (5%)		6,3	6,1

Tableau 25 Les résultats de l'analyse coûts-bénéfices pour les participants prestataires de l'assistance sociale au moment où ils débutent leur participation

Coûts nets de la participation			
Coût net moyen de participation		19 311 \$	
Coût net d'assistance sociale (durant la participation)		<u>-1 743 \$</u>	
Coût total moyen net de participation		17 568 \$	
	Individu	Gouvernement	Société
Revenus			
Paiements de transfert	-2 809 \$	2 809 \$	
Taxes et impôts	-933 \$	933 \$	
Crédits de taxes	117 \$	-117 \$	
Revenus d'emploi	4 140 \$		4 140 \$
Gain ou perte	515 \$	3 625 \$	4 140 \$
Coût total moyen net de participation		17 568 \$	
Années pour rentabilisation (5%)		5,6	4,8

Tableau 26 Les résultats de l'analyse coûts-bénéfices pour les participants non prestataires de l'assistance sociale au moment où ils débutent leur participation

Coûts nets de la participation			
Coût net moyen de participation		19 658 \$	
Coût net d'assistance sociale (durant la participation)		<u>-658 \$</u>	
Coût total moyen net de participation		19 000 \$	
	Individu	Gouvernement	Société
Revenus			
Paiements de transfert	901 \$	-901 \$	
Taxes et impôts	-614 \$	614 \$	
Crédits de taxes	-303 \$	303 \$	
Revenus d'emploi	3 112 \$		3 112 \$
Gain ou perte	3 096 \$	16 \$	3 112 \$
Coût total moyen net de participation		19 000 \$	
Années pour rentabilisation (5%)		—	7,3

Les résultats présentés dans les tableaux montrent que les effets observés devraient persister durant cinq années, ou plus, selon la clientèle et la perspective (sociétale ou gouvernementale) considérées pour générer des bénéfices financiers permettant d'amortir les coûts nets de la participation. Or, comme nous l'avons souligné, les effets des interventions visant l'insertion en emploi s'atténuent avec le temps (Hamilton et autres, 2001).

Sur la base des données financières prises en compte, le temps requis pour l'amortissement des coûts de la mesure :

- excède la période durant laquelle les effets des mesures d'employabilité sont habituellement observés, de sorte qu'on ne peut affirmer que la mesure est efficiente;
- est plus court pour les prestataires de l'assistance sociale, ce qui facilite l'atteinte de l'efficience;
- montre que, pour les non-prestataires de l'assistance sociale, l'efficience n'est possible que du point de vue de la société.

L'analyse coûts-bénéfices permet de mesurer les principaux effets financiers liés à la participation en EI. Les résultats présentés dans ce rapport sont basés sur la meilleure information disponible au moment de l'étude. Certaines composantes de l'analyse exigent toutefois des renseignements qui n'ont pu être pris en compte (coût administratif du traitement d'un dossier de l'assistance sociale ou de l'assurance-emploi) ou qui ne peuvent être inférés à partir des données contenues dans les sondages (âge des enfants, frais de garde et type de garde, revenu du conjoint ou de la conjointe). Dans ce dernier cas, nous avons eu recours à des sources d'information complémentaires et avons formulé des hypothèses raisonnables pour pallier ces lacunes. De plus, comme nous l'avons déjà mentionné, les entreprises d'insertion produisent des biens et services et, de ce fait, génèrent une activité économique qui n'est pas prise en compte dans cette étude.

Il importe d'ajouter que de nombreux effets liés à la participation en EI ne peuvent être exprimés monétairement. C'est le cas, notamment, de tous les effets reliés au bien-être individuel et à l'estime de soi. On a pu vérifier que la participation avait un effet non négligeable sur ces aspects. En conséquence, il faut garder à l'esprit qu'en omettant ces dimensions dans les calculs on sous-estime les avantages liés à la participation. À titre d'exemple, on trouve dans la documentation relative à ce sujet l'observation de liens entre le sentiment de bien-être, le niveau de revenu et l'utilisation des services sociaux et de santé (Fournier et autres, 1995), voire la diminution de la criminalité (Justice Policy Institute, 2010). Toutefois, aucune étude ne permet de quantifier de façon fiable ces avantages supplémentaires qui peuvent être induits par les effets nets positifs observés ici.

En revanche, l'analyse présentée dans ce rapport s'appuie sur un cadre dit « d'équilibre partiel » et ne tient pas compte du fait que l'entrée sur le marché du travail des participants peut affecter des travailleurs et des travailleuses en engendrant des effets dits de « *crowding-out* » ou de « tassement ». Ainsi, des travailleurs et des travailleuses peuvent se voir contraints d'accepter des salaires plus faibles, d'autres peuvent perdre leur emploi, et d'autres encore peuvent éprouver davantage de difficulté à trouver un emploi³¹. L'analyse ne prend pas en compte ces effets. En conséquence, certaines composantes des coûts sont sous-estimées.

31. Voir J. Smith et S. Seitz (2004) pour une analyse en équilibre général du PAS. L'étude montre que les effets positifs du PAS en équilibre partiel disparaissent complètement en équilibre général, c'est-à-dire lorsque tous les effets sont pris en compte.

Enfin, la principale limitation de la présente étude concerne l'horizon temporel. En effet, le principal outil de mesure utilisé dans ce rapport est un sondage se limitant aux activités survenues au cours de l'année qui précède la participation et au cours de l'année suivante³². Évidemment, les coûts reliés aux mesures sont assumés durant les périodes de participation et de postparticipation. Les avantages, eux, peuvent se prolonger durant plusieurs années³³. Les données dont nous disposons ne nous permettent donc pas d'étudier les effets de la participation au-delà de la période d'observation. Pour les fins de l'analyse, nous pourrions nous inspirer de la documentation existante et supposer que les avantages se maintiennent durant un nombre quelconque d'années. Nous avons plutôt décidé de procéder différemment. Ainsi, nous calculons le nombre d'années durant lesquelles les effets doivent être observés pour permettre l'amortissement des coûts de la mesure selon différentes perspectives. On pourra ainsi comparer le nombre d'années requis avec les résultats de la documentation pertinente pour déterminer si un tel nombre est raisonnable ou non.

Pour toutes ces raisons, les résultats de cette analyse doivent être perçus comme une des composantes de l'analyse des coûts et avantages réels de la participation en entreprise d'insertion, et non comme une estimation définitive.

Il faut également souligner que ces constats ne remettent pas en cause la pertinence de l'intervention puisque celle-ci répond efficacement, tant en ce qui a trait aux aspects psychométriques que sur le plan de l'insertion en emploi, aux besoins de la clientèle qui a complété la période de probation. En revanche, les résultats de l'analyse coûts-bénéfices justifient l'exploration de scénarios permettant d'améliorer l'efficacité de l'intervention.

À titre d'exemple, l'étude montre que le temps requis pour l'amortissement des coûts est moindre pour les personnes prestataires de l'assistance sociale que pour les personnes non prestataires. Il serait donc possible d'améliorer le rapport coûts-bénéfices en augmentant la présence de prestataires de l'assistance sociale parmi les participants aux entreprises d'insertion.

Les résultats de l'évaluation des effets intermédiaires suggèrent d'autres pistes méritant d'être explorées. Afin d'illustrer quelle pourrait être la portée des actions suggérées, nous avons repris l'analyse coûts-bénéfices sur la base de nouveaux paramètres en présumant que les effets nets observés seraient inchangés.

D'une part, il serait possible de diminuer le coût net individuel de la participation en réduisant la durée de la participation. Selon les résultats de l'évaluation, les améliorations relatives aux dimensions motivationnelles et socioprofessionnelles sont observables après le quatrième mois de participation en entreprise d'insertion (après environ 16 semaines) alors que l'intervention dure habituellement 26 semaines. Une durée réduite permettrait à un plus grand nombre de personnes de bénéficier de l'intervention et, conséquemment, de répartir le coût sur un plus grand nombre d'individus.

Le tableau 27 illustre l'influence que pourrait avoir la durée de la participation sur la période nécessaire pour amortir les coûts, en présumant que les effets de l'intervention restent inchangés.

32. Seule la période d'un an était commune à tous; par contre, la durée postparticipation était de 17 mois en moyenne, ce qui permet d'affirmer que les effets persistent au-delà de la période minimale d'un an.

33. Voir Heckman, LaLonde et Smith (1999) pour une recension exhaustive qui montre que, dans quelques cas, des effets positifs sur l'emploi et sur le revenu sont mesurables sept ans après la fin de la participation.

Tableau 27 Nombre d'années nécessaires à l'amortissement des coûts selon la durée de la participation

Durée de la participation	Gouvernement	Société
Situation actuelle	6,3	6,1
26 semaines	5,8	5,6
22 semaines	5,0	4,8

L'amélioration du taux de participation complétée pourrait aussi avoir des répercussions positives sur le rapport coûts-bénéfices. L'évaluation des effets ultimes de l'intervention sur l'insertion en emploi a montré que les effets nets étaient plus élevés chez les participants qui complètent leur participation et plus faibles, voire inexistantes, chez ceux qui ne la complètent pas.

Comme l'illustre le tableau 28, l'amortissement des coûts moyens liés à la participation est plus rapide pour les personnes qui complètent leur participation.

Tableau 28 Nombre d'années nécessaires à l'amortissement des coûts pour les participants ayant complété leur participation, comparativement à l'ensemble des participants

Issue de la participation	Gouvernement	Société
Tous les participants	6,3	6,1
Ceux qui ont complété	5,9	4,8

Faits saillants – Effets ultimes de l'intervention et analyse coûts-bénéfices

L'évaluation montre que la participation aux entreprises d'insertion a divers effets :

- Des effets positifs nets sur *l'insertion en emploi* : les participants se sont mieux insérés en emploi que les non-participants (écart net de 10 % après 17 mois – date butoir). Leur participation en EI a eu un effet net moyen de 224 heures additionnelles et de 2 913 \$ en revenus supplémentaires pour l'année qui a suivi la participation. Les effets sont importants, notamment, chez les participants qui ont complété leur participation et chez les personnes qui étaient prestataires de l'assistance sociale au moment de débiter leur participation. Par contre, les effets sont pratiquement inexistantes chez les participants qui n'ont pas complété leur participation.
- Des effets positifs nets sur le *recours à l'assistance sociale* : les participants sont moins nombreux que les non-participants à avoir eu recours à l'assistance sociale au cours de l'année qui a suivi la participation (écart net de 24 %). Les participants ont réduit de quatre mois leur recours à l'assistance sociale au cours de l'année suivant la participation. La réduction est plus importante chez les participants qui étaient prestataires de l'assistance sociale et chez ceux qui ont complété leur participation. Par contre, les effets sont moins importants chez les participants qui n'ont pas terminé leur participation (réduction de 1,9 mois) et ils sont pratiquement nuls chez les participants qui n'étaient pas prestataires de l'assistance sociale avant la participation (réduction de 0,6 mois).
- Des effets légèrement négatifs sur le *recours à l'assurance-emploi* : les participants ont augmenté de quatre semaines en moyenne leur recours à l'assurance-emploi au cours de l'année qui a suivi la participation. Ces effets s'atténuent avec le temps et sont surtout observés chez les personnes qui étaient prestataires de l'assistance sociale et chez celles qui ont complété leur participation.
- Des effets positifs sur les *aspects liés à la vie sociale et professionnelle* : une majorité de participants considèrent que leur salaire s'est amélioré, et que leur estime de soi et leur confiance en soi sont meilleures. Ils se distinguent nettement, une fois la participation terminée, des non-participants sur toutes les dimensions liées à la vie sociale et professionnelle. Par contre, encore une fois, les personnes n'ayant pas complété leur participation se distinguent peu des non-participants, sauf en ce qui a trait à la perception du salaire et à l'estime de soi.
- L'analyse coûts-bénéfices établit le coût total moyen net par année pour la participation en 2007-2008 à 17 542 \$, et le gain total moyen net par participation à 3 226 \$. Les effets devraient persister pendant 6,3 ans pour amortir les coûts nets de la participation pour le gouvernement et pendant 6,1 ans pour la société. Les effets nets s'atténuant avec les années, l'intervention des entreprises d'insertion ne peut être considérée comme efficiente pour l'ensemble de la clientèle. Toutefois, il est important de souligner les limites du modèle retenu dans cette étude. Certains effets positifs n'ont pas été traduits en valeur monétaire. De plus, les biens et services produits par les entreprises d'insertion ne sont pas pris en compte dans ces calculs. Malgré ces limites, les résultats justifient l'exploration de scénarios qui permettraient d'amortir les coûts moyens de participation sur une période se rapprochant de cinq ans pour l'ensemble des participants.

PARTIE 4

7. DISCUSSION

7.1 PRINCIPAUX RÉSULTATS

7.1.1 Évaluation du fonctionnement

7.1.2 Portrait des participants

7.1.3 Évaluation des effets intermédiaires

7.1.4 Le maintien des effets après la participation

7.1.5 Évaluation des effets ultimes

7.1.6 Une analyse coûts-bénéfices basée sur un modèle micro-économique

7.2 ÉLÉMENTS DE DISCUSSION

7.3 PISTES D'AMÉLIORATION

7. DISCUSSION

Cette section rappelle dans un premier temps les principaux faits saillants émanant des travaux d'évaluation. Dans un second temps, ceux-ci sont mis en relation afin de dégager les enjeux à venir.

7.1 PRINCIPAUX RÉSULTATS

7.1.1 Évaluation du fonctionnement

Une sélection de 5 régions regroupant 22 entreprises d'insertion a été retenue pour les fins de l'évaluation du fonctionnement. Entre mai 2005 et juillet 2006, une centaine de personnes travaillant en entreprise d'insertion et/ou dans les bureaux d'Emploi-Québec ont été rencontrées pour donner leur point de vue sur la place des entreprises d'insertion, les ententes de services entre les EI et Emploi-Québec, le fonctionnement interne des EI et le partenariat avec le réseau local de ressources.

Les personnes rencontrées ont affirmé à l'unanimité que l'intervention des EI est unique, nécessaire et efficace. Selon les propos recueillis, les EI ont sans conteste leur place dans l'offre de services d'Emploi-Québec. La force de l'intervention des EI réside dans leur approche globale et personnalisée, humaine et réaliste, une approche qui s'actualise dans un contexte réel de travail. La motivation de la personne est considérée par les intervenants des EI comme l'outil de base de l'intervention. Selon les personnes interrogées, les aspects moins développés de l'intervention des EI se concentrent dans les dernières étapes du parcours des participants, soit le stage, le suivi et l'accompagnement postparticipation, lesquels sont également considérés comme des éléments à améliorer dans d'autres mesures d'Emploi-Québec.

Au fil des ans, les intervenants des EI ont noté un alourdissement (multiplication et aggravation des problèmes) des besoins des clientèles et une demande grandissante de la part des clientèles immigrantes et des personnes sans soutien public du revenu.

Les acteurs et actrices concernés d'Emploi-Québec considèrent que les coûts de l'intervention sont élevés, principalement dans les régions ressources. Les propos recueillis quant à la question du partenariat ont mis en relief des tensions et une certaine rivalité vécue par les EI dans leurs relations avec les ressources internes d'Emploi-Québec, et également avec des ressources externes, notamment pour des raisons de méconnaissance des rôles respectifs. Pour leur part, les EI invoquent que la mise en place de nouvelles mesures ou de nouveaux programmes par Emploi-Québec se fait parfois au détriment de la consolidation des programmes ou mesures existants.

7.1.2 Portrait des participants

Selon les données recueillies auprès des participants et des non-participants au premier temps de mesure (date butoir³⁴) et selon également les évaluations effectuées par les intervenants un mois après le début de la participation, les participants sont en général motivés et bien disposés à travailler au moment où ils débutent leur participation en entreprise d'insertion. Ils se distinguent d'ailleurs significativement des non-participants par leur capacité à se motiver par eux-mêmes à travailler (motivation interne). Lors de l'évaluation du fonctionnement, les

34. Le terme « date butoir » est utilisé pour désigner le premier temps de mesure chez les non-participants; ce dernier représente la mesure de base.

Intervenants des entreprises d'insertion responsables du recrutement des participants ont souligné l'importance de la motivation des personnes comme critère de sélection. Il est possible par ailleurs que la motivation des participants ait été un peu surestimée au premier temps de mesure. Il est connu que le fait en soi de s'inscrire et d'être admise à un programme provoque chez la personne un enthousiasme ponctuel et que celle-ci redevient plus réaliste au fur et à mesure qu'elle évolue à l'intérieur du programme.

À leur entrée en entreprise d'insertion, les participants considèrent leur expérience de travail antérieure comme plus ou moins satisfaisante, entre autres en ce qui a trait au soutien reçu, aux progrès réalisés et à leur sentiment d'appartenance. Une forte proportion de participants présente un score supérieur au seuil de détresse psychologique reconnu par Santé Québec, ce qui reflète un niveau important de difficulté. Selon les intervenants, la plupart des participants ont également de la difficulté à s'affirmer et manquent de leadership.

Trente pour cent des personnes qui commencent une participation l'interrompent avant la fin de la période de probation, soit au cours des quatre premières semaines. Comme dans la mesure *Jeunes en action*, qui comporte une période de probation de trois semaines, cette période permet une validation de la décision liée à la participation. Les participants qui quittent durant cette période de probation ne sont pas comptabilisés dans les cibles de participation des entreprises d'insertion. Après la période de probation, 30 % des personnes qui ont poursuivi la participation interrompent celle-ci avant la fin. Parmi ces dernières, on compte davantage de personnes âgées de moins de 20 ans, de sexe masculin, peu scolarisées, nées au Québec et résidant à l'extérieur de Montréal. Selon les résultats de l'évaluation, ces personnes sont moins aptes à se motiver par elles-mêmes (motivation interne), éprouvent un niveau plus élevé de détresse psychologique et sont jugées moins compétentes dans l'ensemble après le premier mois par les intervenants, comparativement aux personnes qui complètent leur participation.

7.1.3 Évaluation des effets intermédiaires

Lorsque l'on compare les données recueillies auprès des participants et des intervenants après quatre mois de participation à celles obtenues au début, on observe des effets très positifs de l'intervention. Après quatre mois de participation, les participants rapportent des effets réparateurs majeurs par rapport à leur expérience de travail en entreprise d'insertion. Ils se sentent mieux soutenus par leur supérieur ou supérieure, s'identifient davantage à leur travail, et sont globalement plus satisfaits de leur expérience de travail en entreprise d'insertion que de leurs expériences de travail antérieures.

Les aspects négatifs liés à leur expérience de travail ont diminué de façon significative : ils perçoivent moins de contrôle de la part de leur supérieur ou supérieure, disent vivre moins d'expériences émotives négatives face au travail, et ils ont moins l'impression de ne pas avoir ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi.

On note également des effets significatifs sur les attitudes des participants face à eux-mêmes et sur leur sentiment de bien-être général. Ces personnes ont amélioré leur perception d'elles-mêmes. Elles maintiennent un niveau élevé de motivation interne, comparable à celui qu'elles avaient à leur entrée en entreprise d'insertion.

À la fin du quatrième mois de participation, les intervenants et intervenantes jugent que les participants et participantes ont amélioré l'ensemble de leurs compétences socioprofessionnelles et que ces personnes ont maintenu et même amélioré leurs forces : leur motivation, leur disposition pour le travail, l'hygiène et la tenue vestimentaire. Selon eux, les

plus grands progrès observés portent sur les compétences évaluées les plus faibles au départ, soit l'affirmation de soi, le soin apporté au travail, la reconnaissance de ses forces et de ses faiblesses, et la capacité d'exercer un leadership au travail. Les participants et participantes passent en quatre mois d'un besoin de soutien fréquent moyen à un besoin de soutien occasionnel moyen pour exercer ces compétences.

7.1.4 Le maintien des effets après la participation

Un sondage postal auprès des participants (323) et des non-participants (335) réalisé 9 mois après la fin de la participation ou 15 mois après la première mesure visait à mesurer le maintien des effets de l'intervention après la participation.

Ainsi, neuf mois après la fin de la participation, l'effet positif sur l'amotivation, sur la perception du contrôle par le supérieur ou la supérieure et sur les expériences émotionnelles négatives au travail est maintenu chez les participants, ce qui indique une résilience plus élevée acquise au cours de la participation et maintenue par la suite. De même, l'effet positif sur l'estime de soi et sur la perception de ses compétences socioprofessionnelles est maintenu. Par contre, globalement, les effets positifs sur les attitudes et le bien-être face au travail s'atténuent, sauf certains effets qui sont partiellement maintenus : satisfaction (progrès réalisés, soutien reçu) et identification au travail (développer son potentiel, apprendre sur soi, faire un travail valorisant). La motivation interne tend à diminuer légèrement après la fin de la participation, bien qu'elle reste relativement élevée chez les participants (moyenne de 2,97 sur une échelle de 0 à 4) et comparable au niveau observé chez les non-participants.

Bien que les 323 personnes ayant répondu au sondage postal ne soient pas représentatives de l'ensemble des participants, les résultats obtenus dans ces analyses et l'ensemble des résultats concernant les effets de l'intervention convergent. De plus, les résultats du sondage réalisé au temps 5 (17 mois en moyenne après la sortie des entreprises d'insertion) confirment un maintien chez les participants d'effets positifs sur des aspects de leur vie sociale et professionnelle.

7.1.5 Évaluation des effets ultimes

Le sondage téléphonique sur l'insertion en emploi mené auprès de 667 participants et 465 non-participants 17 mois en moyenne après la fin de la participation révèle des effets nets importants. On note une meilleure insertion en emploi chez les participants. Ainsi, comparativement aux non-participants, ils ont, en moyenne, davantage augmenté le nombre d'heures travaillées (224 heures de plus) et leur revenu d'emploi (2 913 \$ de plus) entre l'année précédant la participation et celle suivant la participation. En moyenne, 17 mois après la participation, ils sont aussi plus nombreux (10 % de plus) à occuper un emploi que les non-participants.

Les résultats démontrent également des effets positifs nets sur le recours à l'assistance sociale. Au moment du sondage, les participants sont moins nombreux (24 % de moins) que les non-participants à recourir à l'aide financière et, en moyenne, ils ont davantage réduit (de quatre mois) leur recours à l'assistance sociale au cours de l'année qui a suivi leur participation par rapport à leur situation antérieure.

On note des effets légèrement négatifs sur le recours à l'assurance-emploi, qui s'expliquent en partie par le fait que les participants, étant des salariés pendant une période moyenne de six mois en entreprise d'insertion, peuvent se qualifier pour l'assurance-emploi et y recourir s'ils ne

trouvent pas rapidement un emploi après leur participation en EI. Mais cet effet s'atténue assez rapidement avec le temps.

Les participants perçoivent des effets positifs sur des aspects liés à leur vie personnelle et professionnelle, indiquant que leur salaire, leur estime de soi et leur confiance en soi se sont améliorés par rapport à leur situation antérieure. Ils perçoivent également plus positivement leur situation économique personnelle, leurs conditions de vie et leur motivation à occuper un emploi un an après leur participation.

De façon générale, à l'exception du recours à l'assurance-emploi, les effets sont plus importants chez les participants prestataires de l'assistance sociale au moment où ils débutent leur participation et chez les participants qui terminent celle-ci, et ils sont pratiquement inexistantes chez ceux qui ne la terminent pas.

7.1.6 Une analyse coûts-bénéfices basée sur un modèle micro-économique

L'analyse coûts-bénéfices réalisée dans le cadre de cette évaluation reprenait le modèle d'analyse élaboré en 2006 pour l'*Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*³⁵.

Selon l'information de gestion, les coûts associés à la participation aux entreprises d'insertion pour l'année 2008-2009 s'élèvent à 36 153 080 \$, incluant les coûts de soutien du revenu de 28 400 \$, les frais reliés aux intervenants et les salaires des participants de 32 862 900 \$, et les frais d'opération et d'administration d'Emploi-Québec de 3 261 780 \$, soit un coût moyen hebdomadaire par participant de 813 \$. En incluant les participations à d'autres mesures dans l'année suivant la participation, le coût total moyen par participant s'élève à 19 998 \$. Si l'on tient compte des coûts similaires pour les non-participants qui leur sont appariés, il en résulte un coût total moyen net de 19 377 \$. En contrepartie, les participants prestataires de l'assistance sociale ne recevaient plus de prestations durant leur participation, ce qui a permis d'économiser, en moyenne, 1 835 \$ par participant. Le coût total moyen net de la participation s'établit donc à 17 542 \$ par personne.

En ce qui a trait aux gains reliés à la participation en EI, ils diffèrent selon la perspective. Le bilan du point de vue de l'individu est un gain moyen de 126 \$. Les gains sont plus élevés pour le gouvernement (3 226 \$) et la société (3 352 \$). Toutefois, comme le gouvernement a dû investir 17 542 \$ pour obtenir ce gain, en tenant compte d'un taux de 5 % dans le calcul de la valeur actualisée nette, il faudrait que les effets mesurés persistent plus de 6 ans pour que l'investissement soit amorti (6,3 selon le point de vue gouvernemental, 6,1 selon le point de vue de la société).

Ainsi, selon le modèle d'analyse d'efficacité utilisé dans le cadre de cette étude, le temps requis pour l'amortissement des coûts de la mesure excède la période durant laquelle les effets nets des mesures d'employabilité sont habituellement observés. Le temps requis pour l'amortissement des coûts de la mesure est plus court pour les prestataires de l'assistance sociale. Toutefois, pour les non-prestataires de l'assistance sociale, l'efficacité n'est possible que du point de vue de la société. La documentation existante montre que les effets des mesures d'insertion s'amenuisent avec le temps; après cinq ans, les progrès réalisés par les

35. SOM Recherches et Sondages, *Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, 2006.

non-participants permettent à ceux-ci d'atteindre un niveau comparable à celui des participants (Hamilton, 2001).

Bien que le modèle d'analyse coûts-bénéfices retenu présente des limites et sous-estime certains bénéfices liés à l'intervention des entreprises d'insertion, les résultats justifient l'exploration de scénarios qui permettraient de réduire la période d'amortissement des coûts moyens de participation et d'améliorer l'efficacité des interventions.

7.2 ÉLÉMENTS DE DISCUSSION

Les résultats de l'évaluation convergent dans l'ensemble

Les résultats provenant des différentes sources d'information, soit les participants, les intervenants en EI et le personnel d'Emploi-Québec, et les résultats des analyses effectuées à partir des fichiers administratifs du Ministère convergent dans l'ensemble.

L'intervention des entreprises d'insertion est efficace

L'intervention des entreprises d'insertion est jugée efficace par l'ensemble des acteurs et actrices rencontrés et sondés. L'évaluation quantitative confirme cette perception. En effet, après quatre mois de participation en entreprise d'insertion, on observe des effets très positifs de l'intervention sur les participants. Ces derniers rapportent des effets réparateurs majeurs par rapport à leurs expériences de travail antérieures. Ils se sentent mieux soutenus par leur supérieur ou supérieure, s'identifient davantage à leur travail et sont plus satisfaits de leur expérience de travail en entreprise d'insertion que de leurs expériences de travail antérieures. Des effets positifs significatifs sont également observés quant à leur perception d'eux-mêmes et à leur sentiment de bien-être. Neuf mois après la fin de la participation, les participants se perçoivent toujours plus positivement et ils perçoivent plus positivement leurs compétences socioprofessionnelles. Ils ont toujours davantage l'impression d'avoir ce qu'il faut pour réussir dans un travail et garder un emploi qu'ils ne l'avaient au moment de débiter leur participation. Ils démontrent plus de résilience que ce qu'ils exprimaient à leur entrée en entreprise d'insertion, c'est-à-dire qu'ils sont moins enclins à percevoir le contrôle de leur supérieur ou supérieure, acceptent mieux la pression dans le travail et associent moins des expériences émotionnelles négatives au travail. Dix-sept mois en moyenne après la fin de la participation, des effets nets importants sur l'insertion en emploi et sur le recours au soutien public du revenu sont observés, de même que le maintien d'effets positifs sur la vie sociale et professionnelle.

L'intervention est efficace pour les participants qui complètent leur participation

Les résultats montrent toutefois que l'intervention des entreprises d'insertion est efficace dans la mesure où les gens terminent leur participation. Les effets nets 17 mois en moyenne après la participation sont pratiquement nuls chez les personnes qui abandonnent. Trente pour cent des participants qui ont réussi la période de probation quittent l'entreprise avant d'avoir complété leur participation. L'étude actuelle met en relief une motivation élevée et une bonne disposition à travailler en général chez les personnes qui débiter leur participation. Par contre, celles qui interrompent celle-ci ont une capacité inférieure à se motiver par elles-mêmes et éprouvent un niveau de détresse psychologique plus élevé comparativement aux personnes qui terminent. Ce sont majoritairement des jeunes hommes peu scolarisés, nés au Québec et résidant à l'extérieur de Montréal.

La réalité des entreprises d'insertion varie selon les régions

Les personnes clés rencontrées en région lors de l'évaluation du fonctionnement ont signalé des difficultés plus grandes, tant sur le plan du recrutement et du financement qu'en ce qui a trait à la variété des secteurs d'activité économique dans lesquels interviennent les entreprises. Entre autres, le transport représente un obstacle majeur à la participation aux entreprises d'insertion en milieu rural. Des représentants et représentantes d'Emploi-Québec ont mentionné vouloir mieux comprendre la complexité de l'intervention des entreprises d'insertion (mission sociale et entreprise économique) implantées en région. Une meilleure compréhension de la structure financière et de l'intervention leur permettrait de mieux évaluer les adaptations possibles du modèle aux caractéristiques locales.

Sans dire que la situation est parfaitement en équilibre dans la région de Montréal, les résultats semblent à tout le moins démontrer une organisation d'ensemble plus favorable, à laquelle contribuent fortement les facteurs suivants : population cible plus nombreuse, mobilité plus grande des personnes, secteurs d'activité plus variés, ressources d'intervention plus accessibles ainsi qu'une plus grande possibilité d'établir des partenariats ou des ententes avec d'autres entreprises privées.

Les catégories de clientèle ont changé

Depuis le début des années 2000, la proportion de personnes prestataires de l'assistance sociale a progressivement diminué dans les entreprises d'insertion. À l'inverse, la proportion de personnes sans soutien public du revenu a graduellement augmenté. En 1999-2000, les personnes sans soutien public du revenu représentaient 25 % de la clientèle des entreprises d'insertion. En 2007-2008, au moment de l'évaluation, elles représentaient 45 % de cette clientèle, un pourcentage qui atteint plus de 55 % en 2009-2010. À l'opposé, la clientèle prestataire de l'assistance sociale est passée de 65 % en 1999-2000 à environ 40 % en 2007-2008 et 35 % en 2009-2010³⁶.

Qui sont les personnes sans soutien public du revenu? On peut penser, notamment, aux personnes immigrantes ou aux jeunes soumis à la contribution parentale. Le profil de cette clientèle demeure peu précis. Il semble qu'elle présente des profils variés eu égard aux besoins. Les fichiers du Ministère renferment par ailleurs peu de données sur le sujet. Toutefois, des travaux d'évaluation³⁷ portant sur les mesures et services d'Emploi-Québec montrent que les effets bruts des mesures sont plus importants chez cette clientèle que chez les personnes prestataires de l'assistance sociale, ce qui laisse supposer que leur profil moyen d'employabilité serait meilleur que celui de ces dernières. On observe le même phénomène dans les entreprises d'insertion.

Des indications à prendre en compte dans l'examen de l'efficacité des interventions

D'une part, le modèle d'efficacité retenu par la DE fait état d'une efficacité que l'on pourrait tenter de bonifier en réduisant le temps requis pour l'amortissement des coûts. Les pistes d'amélioration présentées ci-après proposent des solutions qui pourraient contribuer à accroître encore l'efficacité de l'intervention et, par voie de conséquence, à réduire le temps requis pour en amortir les coûts. D'autre part, il faut reconnaître que le modèle d'efficacité utilisé ne tient

36. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Rapports statistiques sur les individus, entreprises et organismes participant aux mesures actives d'Emploi-Québec*, 1999-2000, 2007-2008 et 2009-2010.

37. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de l'évaluation, *Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec – Rapport d'évaluation*, 2003, 252 p.

pas compte des retombées économiques des activités des entreprises d'insertion du Québec. De ce fait, il pourrait surestimer le temps nécessaire à l'amortissement des coûts.

7.3 PISTES D'AMÉLIORATION

Diminuer et prévenir les abandons

Pour prévenir l'abandon en cours de participation, des efforts devront être envisagés afin d'identifier rapidement les clientèles présentant un risque plus élevé d'abandon. Selon les résultats de l'évaluation, certains participants, notamment des jeunes, éprouvent un niveau de détresse psychologique plus élevé que les autres participants malgré leur façon de se présenter (peuvent avoir tendance à se surestimer) et ils ont plus de difficulté à se motiver par eux-mêmes. Les intervenants ont déterminé que la motivation devait constituer l'outil de base de l'intervention. Cela semble très efficace pour un bon nombre de participants. Par contre, pour les personnes moins aptes à se motiver par elles-mêmes, d'autres stratégies devront être explorées et déployées de façon à accroître les possibilités pour ces personnes de mener à terme leur participation.

Les résultats d'évaluation montrent que la détresse psychologique et la motivation interne sont des indicateurs de risque d'abandon plus élevé. Basée sur ces constats, l'élaboration d'outils qui permettent de détecter les clientèles présentant un risque d'abandon dès les débuts du parcours, jumelée à une intervention mieux adaptée à leurs besoins, permettrait de mieux encadrer ces clientèles pendant la période de probation.

Augmenter le nombre (proportion) de prestataires de l'assistance sociale

Comme mentionné plus haut, la clientèle prestataire de l'assistance sociale diminue progressivement dans les entreprises d'insertion. L'évaluation du fonctionnement a révélé que les CLE référaient très peu de personnes aux entreprises d'insertion et qu'il était difficile pour ces dernières de recruter directement les personnes prestataires de l'assistance sociale. Ainsi, une collaboration plus étroite et une meilleure communication entre les agents et agentes d'aide aux individus à l'emploi des CLE et les intervenants des EI pourraient permettre de mieux encadrer la référence et la participation des personnes prestataires de l'assistance sociale aux entreprises d'insertion. L'évaluation a clairement démontré l'efficacité de l'intervention pour ces personnes qui complètent la période de probation. Dans cette perspective, il serait tout indiqué d'informer les agents et agentes des CLE des résultats de l'étude et de les inciter à référer aux EI des prestataires ayant des chances réelles de réussir la période de probation.

Permettre, lorsque c'est pertinent, un accès plus rapide en emploi aux participants après quatre mois de participation

Sans qu'il soit nécessaire de modifier la durée régulière du parcours définie dans l'entente de services, les intervenants des entreprises d'insertion et les agents et agentes d'aide aux individus travaillant dans les CLE pourraient, en faisant preuve de jugement et de souplesse, permettre à des participants qui ont acquis les compétences nécessaires d'accéder plus rapidement aux étapes les conduisant au marché du travail. La réduction de la durée de la participation de certaines personnes pourrait permettre d'accueillir un plus grand nombre de participants et, ainsi, de répartir les coûts de participation sur un nombre plus élevé d'individus. Cette avenue est appuyée par les résultats de l'évaluation, qui démontrent clairement les acquis réalisés par les participants après quatre mois de participation.

Améliorer le suivi postparticipation

Les résultats de l'évaluation du fonctionnement mettent en relief une organisation moins systématique dans les dernières étapes de l'intervention, c'est-à-dire le stage, le suivi et l'accompagnement postparticipation. Or ces dernières étapes sont importantes dans la consolidation des acquis et le maintien des effets de l'intervention dans le temps.

Certaines entreprises d'insertion ont élaboré des modèles de stage et de suivi postparticipation qui pourraient servir de modèle ou d'inspiration à d'autres entreprises désireuses de réaliser des projets pilotes auprès de clientèles ciblées.

Ajoutons que l'amélioration du suivi pourrait avoir des répercussions positives sur les effets sur l'insertion en emploi et sur le recours à l'assistance sociale, notamment en favorisant le maintien en emploi de personnes plus vulnérables ou éloignées du marché du travail.

Faire évoluer le modèle en milieu rural

L'évaluation du fonctionnement révèle que le modèle actuel des entreprises d'insertion semble mieux adapté ou, en quelque sorte, plus facile à maintenir tel quel dans des régions urbaines ou semi-urbaines bénéficiant de certaines conditions favorables, dont le volume et la mobilité des clientèles ainsi que la diversité de l'offre. Sans vouloir modifier en profondeur l'approche d'intervention des entreprises d'insertion, on peut se demander si le modèle actuel peut s'adapter davantage à la situation de certaines régions – économie locale et clientèle hétérogène, réduite et peu mobile.

Faire évoluer la formation en EI

Aux yeux des employeurs, la reconnaissance des acquis en entreprise d'insertion est un facteur important pour assurer l'insertion et le maintien en emploi des participants. L'évaluation du fonctionnement montre que la qualité de la formation et les acquis réalisés par les participants varient d'une entreprise d'insertion à l'autre, de sorte que certains participants terminent leur démarche avec une valeur ajoutée par rapport à d'autres. Améliorer la formation de façon à la rendre qualifiante constituerait un attrait supplémentaire pour les participants. Une telle avenue pourrait en effet contribuer à prévenir les abandons liés à un manque d'intérêt chez les jeunes, en plus de favoriser l'insertion en emploi.

Dans le cadre du processus d'accréditation des entreprises d'insertion, le plan de formation est examiné et évalué. Les entreprises d'insertion doivent élaborer un plan de formation qui assure l'acquisition de compétences ayant une plus-value, qui rend les participants plus compétitifs et qui favorise l'insertion en emploi. La possibilité pour les participants de poursuivre leurs études secondaires simultanément à leur participation en entreprise d'insertion contribue à mieux les qualifier dans leur démarche d'insertion en emploi. La formation en EI inclut souvent des formations ponctuelles reconnues telles que la formation au chariot élévateur. Certaines entreprises font même appel à des instances publiques comme le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation pour offrir des formations reconnues (ex. : sécurité et salubrité). Ces différentes formations donnent accès à des qualifications officielles, souvent exigées par les employeurs.

Ces pistes d'amélioration jettent les bases d'une réflexion sur les actions à entreprendre au cours des prochaines années. Chacune d'elles pourra faire l'objet d'un examen plus attentif pour en vérifier la faisabilité et pour cerner les meilleures pratiques à mettre en place à cet égard.

RÉFÉRENCES

Abt Associates Inc. (2003). *The Indiana Welfare Reform Evaluation: Five-Year Impacts, Implementation, Costs and Benefits*, Prepared for Indiana Family and Social Services Administration, Division of Family and Children.

BLAIS, M. R. (2003). *A Professional Autonomy Model of Healthy Leadership and Organizational Well-Being. Challenges in a Changing Workplace*, The Fifth Interdisciplinary Conference on Occupational Stress and Health Conference APA/NIOSH.

BLAIS, M. R. (2006). *Vers une théorie motivationnelle du leadership authentique*, Congrès de la Société québécoise de recherche en psychologie, Montréal.

BLAIS, M. R., et U. HESS (2004). *Motivational Leadership and Well-Being: A Self-Determination Theory Perspective*, Second International Conference on Self-Determination Theory, Ottawa, 21-22 mai.

BLAIS, M. R., U. HESS, J. BOURBONNAIS, J. SAINTONGE et A. RIDDLE (1995). « Mens sana ad corpus sanum : Un modèle motivation-stress-santé appliqué aux domaines du couple et du travail », *Santé mentale au Québec*, vol. 20, n° 2, p. 139-162.

BLAIS, M. R., R. J. VALLERAND et autres (1989). « L'échelle de satisfaction de vie : Validation canadienne-française du "Satisfaction with Life Scale" », *Revue canadienne des sciences du comportement*, vol. 21, n° 2, p. 210-223.

BOURBONNAIS, J., et M. R. BLAIS (2000). « Motivational Model of the Employee-Client Relationship », *Canadian Psychology* (Proceedings of the Canadian Psychological Association), Ottawa.

BOYER, R., M. PRÉVILLE, G. LÉGARÉ et P. VALOIS (1993). « La détresse psychologique dans la population du Québec non institutionnalisée : résultats normatifs de l'enquête Santé Québec », *Revue canadienne de psychiatrie*, vol. 38, n° 5, p. 339-343.

DECI, E. L., et R. M. RYAN (2000). « The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior », *Psychological Inquiry*, vol. 11, n° 4, p. 227-268.

DECI, E. L., et R. M. RYAN (2008). « Facilitating Optimal Motivation and Psychological Well-Being Across Life's Domains », *Canadian Psychology*, vol. 49, n° 1, p. 14-23.

DIENER, E., R. A. EMMONS et autres (1985). « The Satisfaction With Life Scale », *Journal of Personality Assessment*, vol. 49, n° 1, p. 71-75.

Direction de l'évaluation, MESS (2007). *Évaluation des interventions des entreprises d'insertion : Sondage dans le cadre de l'évaluation des effets des interventions des entreprises d'insertion chez les participants*, Gouvernement du Québec.

Emploi-Québec (1997). *Cadre de reconnaissance et de financement des entreprises d'insertion*, Gouvernement du Québec.

Emploi-Québec, Direction des mesures et des services d'emploi (2010). *Guide des mesures et des services d'emploi, 5.2 Projet de préparation à l'emploi – Volet entreprises d'insertion*, 50 p.

FOURNIER, Marc-André, PICHÉ, Jacques et CÔTÉ, Lise (1995) : *Recours aux services sociaux et de santé*, dans *Santé Québec. Et la santé, ça va en 1992-1993 ? Rapport de l'Enquête sociale et de santé 1992-1993*. Volume I. Chapitre 15, pp. 315-339. Québec : Santé Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, novembre 1995, 412 pp.

HAMILTON, Gayle, Stephen FREEDMAN, Lisa GANNETIAN, Charles MICHAELOPOULOS, Johanna WALTER, Diana ADAMS-CIARDULLO et ANNA GRASSMAN-PINES (2001). *National Evaluation of Welfare-to-Work Strategies – How Effective are Different Welfare-to-Work Approaches? Five Year Adult and Child Impacts for Eleven Programs*, Manpower Demonstration Research Corporation.

HESS, U., M. R. BLAIS et M. COSSETTE (2004). *The Impact of Motivational Climate on Conflictual Interactions: an Experimental Approach*, Second International Conference on Self-Determination Theory, Ottawa, 21-22 mai.

ILFELD, F. W. (1976). « Further Validation of a Psychiatric Symptom Index in a Normal Population », *Psychological Reports*, vol. 39, n° 3 (Pt 2), p. 1215-1228.

JUSTICE POLICY INSTITUTE (2010) : *Money Well Spent : How positive social investments will reduce incarceration rates, improve public safety, and promote the well-being of communities*. Washington, DC, 73 pages.

KERNIS, M. H., B. M. GOLDMAN et autres (2006). « A Multicomponent Conceptualization of Authenticity: Theory and Research », *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 38, San Diego, Elsevier Academic Press, p. 283-357.

KERNIS, M. H., B. M. GOLDMAN et autres (2006). « Assessing Stability of Self-Esteem and Contingent Self-Esteem », dans M. H. Kernis, éd., *Self-Esteem Issues and Answers: A Sourcebook of Current Perspectives* (p. 77-85), New York, Psychology Press.

KOVESS, V., H. B. MURPHY et autres (1986). « Problèmes théoriques et pratiques de mesure de la santé mentale de populations : L'enquête Santé Québec », *Acta Psychiatrica Belgica*, vol. 86, n° 5, p. 588-593.

LÉGARÉ, G., M. PRÉVILLE, R. MASSÉ, C. POULIN, D. ST-LAURENT et R. BOYER (1998). « Santé mentale », dans *Enquête sociale et de santé*, chapitre 16 (p. 333-349), Institut de la statistique du Québec.

LÉVEILLÉ, C., M. R. BLAIS et U. HESS (2003). *A Test of the Professional Autonomy Model in Correctional Facilities. Challenges in a Changing Workplace*, The Fifth Interdisciplinary Conference on Occupational Stress and Health Conference APA/NIOSH.

LEVESQUE, M., M. R. BLAIS et U. HESS (2004). « Dynamique motivationnelle de l'épuisement et du bien-être chez des enseignants africains », *Revue canadienne des sciences du comportement*, vol. 36, n° 3, p. 190-202.

Manpower Demonstration Research Corporation (1994). *GAIN: Benefits, Costs, and the Three-Year Impacts of a Welfare-to-Work Program*.

Manpower Demonstration Research Corporation (2000). *Reforming Welfare and Final Report on the Minnesota Family Investment Program*, vol. 1 : Effects on Adults.

MESSF (2006). *Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité*, Direction des affaires publiques et des communications, gouvernement du Québec.

RIDDLE, A., M. R. BLAIS et U. HESS (2003). *Healthy Leadership, Stress, Burnout, and Extra-Organizational Social Network. Challenges in a Changing Workplace*, The Fifth Interdisciplinary Conference on Occupational Stress and Health Conference APA/NIOSH.

SHELDON, K. M., et A. J. ELLIOT (1999). « Goal Striving, Need Satisfaction, and Longitudinal Well-Being: The Self-Concordance Model », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 76, n° 3, p. 482-497.

SOM Recherches et Sondages (2006). *Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*.

VAN VEEREN, A., M. R. BLAIS, C. LÉVEILLÉ, P. BOURGEOIS et D. LETOURNEAU (2007). *Effective and Non-Effective Social Support: Exploring Social Support from a Needs Perspective*, Third International Conference on Self-Determination Theory, Toronto, 24-27 mai.

Documents administratifs internes :

Emploi-Québec (2004). *Protocole de reconnaissance et de partenariat entre EQ et les organisations communautaires œuvrant en employabilité.*

Emploi-Québec (2005). *Guide opérationnel pour la reddition de compte des ressources externes à Emploi-Québec.*

Liste des documents produits dans le cadre de l'évaluation et diffusés sur demande :

BEAUDOIN, R., Direction de l'évaluation, MESS. *Les entreprises d'insertion – Cadre d'évaluation*, août 2004.

BEAUDOIN, R., Direction de l'évaluation, MESS. *Évaluation du fonctionnement des entreprises d'insertion*, novembre 2008.

BLAIS, M., H. HESS, P. BOURGEOIS et R. BEAUDOIN. *Le développement de deux instruments de mesure des effets intermédiaires chez les participants en entreprise d'insertion*, mai 2006.

BLAIS, M., H. HESS et D. LÉTOURNEAU. Rapport n° 1, *Caractéristiques initiales des participants, comparaison avec un groupe témoin et évaluation de leurs compétences en début de parcours*, juillet 2008.

BLAIS, M., H. HESS et D. LÉTOURNEAU. Rapport n° 2, *Comparaison des mesures autorapportées (temps 1 et 3) et de l'évaluation des compétences (temps 2 et 3)*, novembre 2008.

BLAIS, M., H. HESS et D. LÉTOURNEAU. Rapport n° 3, *Étude longitudinale et comparative des mesures au départ en EI, 4 mois et 15 mois plus tard pour les participants et le groupe contrôle*, novembre 2009.

TÉTREAULT, H., Direction de l'évaluation, MESS. *Évaluation des effets et analyse coûts-bénéfices des entreprises d'insertion, 2009-2010*.

- 2A : **Guide d’entrevue pour l’évaluation du fonctionnement**
- 2B : **Questionnaire sur les réactions face au travail** – aux participants au temps 1 (premier jour de participation en entreprise d’insertion et au temps 3 (4 mois après la participation) et une version abrégée au temps 4 (15 mois après le début de la participation)
- 2C : **Questionnaire sur les réactions face au travail** – aux non-participants au temps 1 (date butoir) et au temps 4 (15 mois après la date butoir)
- 2D : **Outil d’évaluation des compétences socioprofessionnelles** – s’applique seulement aux participants, complétés par les intervenants au temps 2 (1 mois après le début de la participation) et au temps 3 (4 mois après le début de la participation)
- 2E : **Sondage sur la mesure d’insertion en emploi** – aux participants et non-participants au temps 5 (17 mois après la fin de la participation ou la date butoir)

ANNEXE 2A
Guide d'entrevue pour l'évaluation du fonctionnement

Région : _____

El concernée : _____

Personne(s) rencontrée(s) :

_____ poste : _____

_____ poste : _____

_____ poste : _____

_____ poste : _____

Date : _____

Commentaires sur la structure et le fonctionnement

1. Contribution des entreprises d'insertion

Quelles sont les raisons principales qui ont mené à la mise en place de l'EI et au maintien actuel? (structure à laquelle se greffe actuellement l'EI)

Quelle est la contribution de l'EI dans la réponse aux besoins des personnes en situation d'exclusion?

Comment s'inscrivent les EI dans la dynamique régionale de l'ensemble des ressources dont fait appel Emploi-Québec? (complémentaires, distinctes, en compétition, place confuse.)

Quels sont les facteurs favorables et ceux faisant obstacle au recours aux entreprises d'insertion dans la région?

2. L'entente de services entre E.-Q. et l'EI

Comment se déroule le processus de négociation entre E.-Q. et l'EI pour en venir à la signature d'une entente ou un renouvellement?

Comment se déroule le processus d'accréditation des entreprises d'insertion dans votre région?

Accordez-vous de l'importance au statut de membre du CEIQ?

Comment s'effectue le suivi de l'entente avec l'EI?

3. Le fonctionnement de l'EI

Quels sont les mécanismes de liaison (référence, suivi) entre E.-Q. et les EI pour assurer la complémentarité dans l'offre des services?

Comment se fait la promotion de l'EI? (auprès de la clientèle, des agents d'aide des CLE ou auprès des organismes des secteurs publics, communautaires et privés)

Qui, comment et combien de participants sont recrutés sur une base annuelle? Est-ce que ça correspond aux objectifs et éprouvez-vous des difficultés particulières?

Comment se fait la référence entre E.-Q. et l'EI et vice-versa?

Quels sont les critères d'admissibilité des participants d'E.-Q. et de l'EI?

Est-ce que les personnes admises correspondent à la clientèle visée par les EI, c'est-à-dire une clientèle en situation d'exclusion?

« Les participants sont des personnes en situation d'exclusion, connaissant des échecs répétés et pour lesquelles les ressources existantes s'avèrent inadaptées. Elles sont fortement désavantagées à plusieurs égards, dépendantes des ressources de l'État ou sans revenu et ont nécessairement besoin d'une passerelle pour accéder au monde du travail. Elles s'engagent dans une démarche d'insertion sur une base volontaire. »

Comment s'articulent les composantes de formation psychosociale et technique et la production?

Quelles sont les procédures de suivi pendant la participation, après la participation et lors d'interruption avant terme?

Quel soutien est offert par E.-Q. aux EI et quel est leur niveau de satisfaction?

Quels sont les facteurs favorables et ceux défavorables au bon fonctionnement de EI et avez-vous des suggestions d'amélioration? (Qu'est-ce qu'une réussite et un échec?)

4. Le partenariat

Quels sont les principaux partenaires des EI dans les réseaux public, communautaire et privé?

Quel est le lien entre l'EI et les entreprises privées?



Mes réactions face à ma situation d'emploi

Le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale réalise actuellement une étude sur les interventions des entreprises d'insertion. Nous désirons connaître votre point de vue concernant différents aspects de votre expérience de travail jusqu'à présent. Vos réponses nous aideront à mieux comprendre ce que vivent les personnes qui se cherchent un emploi satisfaisant et comment les entreprises d'insertion peuvent les aider.

Nous désirons attirer votre attention sur les points suivants :

Ce questionnaire n'est pas un test, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Répondez spontanément (vos premières impressions).

Votre participation est volontaire. Votre choix de participer ou non n'aura aucun effet sur votre démarche actuelle avec l'entreprise, ni sur des démarches futures possibles. Des informations sur vos compétences socioprofessionnelles seront également prises en compte pour l'étude.

Le code séquentiel suivant assure l'anonymat et la confidentialité de vos réponses tout au long de l'étude. Vos réponses seront traitées par une équipe de recherche de l'Université du Québec à Montréal/CIRANO.

Code séquentiel : /_/_/_/_/_/

Une fois le questionnaire rempli, insérez-le dans l'enveloppe préaffranchie, scellez bien l'enveloppe et remettez la au responsable. **_Les réponses de toutes les personnes sont importantes pour tirer des conclusions fiables.** Toutefois, si vous ne désirez pas participer à l'étude, insérer le questionnaire dans l'enveloppe, la sceller et la remettre au responsable.

Si vous avez **besoin d'aide pour compléter le questionnaire**, n'hésitez pas à faire appel au responsable dans l'entreprise.

Merci, votre contribution est fort appréciée!

Pensez de façon générale à ces situations et encerclez la réponse qui correspond le plus à votre niveau d'accord pour chaque énoncé.

Si vous n'avez aucune expérience de travail passez directement à la section 2 question 39.

DE FAÇON GÉNÉRALE...		Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
1	Les conditions dans lesquelles je faisais mon travail étaient excellentes	0	1	2	3	4
2	Je suis satisfait(e) du type de travail que je faisais	0	1	2	3	4
3	Je suis satisfait(e) du soutien que j'ai reçu lorsque j'avais des problèmes dans mon travail	0	1	2	3	4
4	Je suis satisfait(e) de la formation technique que j'ai reçue en lien avec mon travail	0	1	2	3	4
5	Je suis satisfait(e) des progrès personnels et professionnels que j'ai fait.	0	1	2	3	4
6	Je me suis senti(e) important(e) pour l'entreprise	0	1	2	3	4
7	Je sentais que je faisais vraiment partie de l'équipe	0	1	2	3	4
8	Je me suis attaché(e) aux personnes avec qui je travaillais	0	1	2	3	4
9	Je suis satisfait(e) de mon expérience de travail en général	0	1	2	3	4

MES SUPÉRIEURS IMMÉDIATS...		Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
10	Étaient disponibles lorsque j'avais besoin d'eux	0	1	2	3	4
11	Me disaient trop quoi faire	0	1	2	3	4
12	S'intéressaient à moi et m'écoutaient	0	1	2	3	4
13	Me disaient ce qu'ils appréciaient de mon travail	0	1	2	3	4
14	M'encourageaient à prendre des responsabilités dans l'entreprise	0	1	2	3	4
15	M'aidaient à me sentir bon (ne) dans ce que je faisais	0	1	2	3	4
16	M'aidaient à identifier mes forces et ce que j'avais à améliorer	0	1	2	3	4
17	Me mettaient de la pression concernant mon travail	0	1	2	3	4
18	M'aidaient à apprendre et me montraient comment faire	0	1	2	3	4
19	Ne me donnaient pas souvent l'occasion de faire des choix	0	1	2	3	4
20	M'acceptaient comme personne	0	1	2	3	4
21	Me demandaient mon opinion	0	1	2	3	4

SECTION 1 : PAR RAPPORT À VOS EXPÉRIENCES DE TRAVAIL PASSÉES (suite)

DE FAÇON GÉNÉRALE...		Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
22	Je faisais un travail que je valorisais	0	1	2	3	4
23	J'apprenais des choses sur moi	0	1	2	3	4
24	Je développais mon potentiel (mes capacités)	0	1	2	3	4
25	Ce travail était fait sur mesure pour moi	0	1	2	3	4
26	Je me sentais vraiment moi-même	0	1	2	3	4
27	Mes expériences de travail passées m'ont fait vivre des sentiments agréables (joie, fierté, etc.)	0	1	2	3	4
28	Mes expériences de travail passées m'ont fait vivre des sentiments désagréables (colère, anxiété, tristesse, etc.)	0	1	2	3	4
29	Je suis convaincu(e) que mon expérience de travail m'aidera à trouver un emploi	0	1	2	3	4
30	Je suis convaincu(e) que mon expérience de travail m'aidera à garder un emploi	0	1	2	3	4

DE FAÇON GÉNÉRALE, AU TRAVAIL...		Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
31	J'établis des bonnes relations avec mes collègues de travail et les autres employés	0	1	2	3	4
32	Je m'adapte aux exigences du travail	0	1	2	3	4
33	Je reconnais facilement mes forces et mes faiblesses	0	1	2	3	4
34	Je maintiens une bonne qualité et quantité de production au travail	0	1	2	3	4
35	J'établis des bonnes relations avec mes patrons/ boss	0	1	2	3	4
36	Je m'organise pour arriver en forme et à l'heure au travail	0	1	2	3	4
37	J'ai une influence positive sur les autres au travail	0	1	2	3	4
38	Dans le cadre de mon travail on fait appel à mes habiletés de leader	0	1	2	3	4

SECTION 2 : PAR RAPPORT À VOTRE SITUATION ACTUELLE DE TRAVAIL

JE VEUX TRAVAILLER ACTUELLEMENT...		Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
39	Pour le plaisir d'apprendre de nouvelles choses	0	1	2	3	4
40	Pour m'occuper	0	1	2	3	4
41	Pour rencontrer d'autres personnes	0	1	2	3	4
42	Parce que je crois vraiment que c'est un but important pour moi	0	1	2	3	4
43	Parce que ça m'apporte de la sécurité	0	1	2	3	4
44	Parce que je ne serais pas fier (ère) de moi de ne pas travailler	0	1	2	3	4
45	Parce que j'ai du plaisir à travailler	0	1	2	3	4
46	Mais j'ai parfois l'impression de ne pas avoir ce qu'il faut pour garder un emploi	0	1	2	3	4
47	Pour prendre ma vie en main	0	1	2	3	4
48	Parce que ça me permet de faire des choses qui me tiennent à cœur	0	1	2	3	4
49	Mais j'ai l'impression de ne pas avoir ce qu'il faut pour bien réussir dans un travail	0	1	2	3	4
50	Pour le plaisir d'apprendre à mieux structurer ma vie	0	1	2	3	4
51	Parce que j'ai du plaisir à relever des défis personnels	0	1	2	3	4
52	Parce que je choisis de prendre mes responsabilités	0	1	2	3	4
53	Parce que ça m'oblige à me discipliner	0	1	2	3	4
54	Parce que quelqu'un dans mon entourage me demande de travailler	0	1	2	3	4
55	Mais je me demande qu'est-ce que ça me donne de travailler	0	1	2	3	4
56	Parce que je veux être un gagnant dans la vie	0	1	2	3	4
57	Parce que la situation m'y oblige	0	1	2	3	4

SECTION 3 : COMMENT VOUS VOUS PERCEVEZ COMME PERSONNE

À QUEL POINT CHAQUE ÉNONCÉ CORRESPOND À CE QUE VOUS ÊTES?	Pas du tout comme moi		Neutre		Tout à fait comme moi	
58 La façon (plus ou moins bien) avec laquelle je fais les choses est importante dans l'opinion que j'ai de moi-même	0	1	2	3	4	
59 Même face à un échec, mon opinion de moi-même reste la même	0	1	2	3	4	
60 La façon (plus ou moins bien) avec laquelle je fais les choses par rapport à mes attentes est importante dans l'opinion que j'ai de moi-même	0	1	2	3	4	
61 Mon opinion de moi-même est fortement influencée par la façon dont les gens m'acceptent et m'apprécient	0	1	2	3	4	
62 Je me sens mieux avec moi-même si je m'entends bien avec les personnes qui m'entourent	0	1	2	3	4	
63 J'ai une meilleure opinion de moi-même lorsque je sens que j'ai une apparence physique attirante	0	1	2	3	4	
64 Mon opinion de moi-même est fortement influencée par ce que les autres pensent et disent de moi	0	1	2	3	4	
65 Si on me dit que je parais bien, je me sens mieux en général par rapport à moi-même	0	1	2	3	4	
66 Mon opinion de moi-même reste pareille même lorsque des gens me traitent incorrectement	0	1	2	3	4	
67 La façon dont je réponds aux attentes des autres influence beaucoup mon opinion de moi-même	0	1	2	3	4	
68 Je ne me laisse pas influencer dans l'opinion que j'ai de moi-même par les sentiments positifs que des gens portent à mon égard	0	1	2	3	4	
69 Je suis insatisfait(e) de moi lorsque mes actions ne sont pas à la hauteur de mes attentes	0	1	2	3	4	
70 L'opinion que j'ai de moi reste pareille même lors d'une journée où mon apparence n'est pas à son meilleur	0	1	2	3	4	
71 La qualité de mon apparence influence grandement mes sentiments envers moi-même	0	1	2	3	4	
72 Même lorsque je me sens rejeté(e), mon opinion de moi-même reste la même	0	1	2	3	4	

SECTION 3 : COMMENT VOUS VOUS PERCEVEZ COMME PERSONNE (suite)

DE FAÇON GÉNÉRALE ...	Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
73 J'arrive assez bien à m'organiser pour faire les choses à temps	0	1	2	3	4
74 J'essaie d'accomplir consciencieusement toutes les tâches qui me sont confiées	0	1	2	3	4
75 Je travaille fort pour atteindre mes objectifs	0	1	2	3	4
76 Je suis quelqu'un d'efficace qui vient toujours à bout du travail	0	1	2	3	4
77 Je m'efforce à l'excellence dans tout ce que je fais	0	1	2	3	4
78 J'ai confiance en moi	0	1	2	3	4
79 Je sens que j'ai ce qu'il faut pour bien organiser ma vie	0	1	2	3	4
80 J'ai une bonne estime de moi	0	1	2	3	4

SECTION 4 : LES QUESTIONS SUIVANTES PORTENT SUR DIVERS ASPECTS DE VOTRE SANTÉ

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de la façon dont vous vous sentez en général.

À QUELLE FRÉQUENCE AU COURS DE LA DERNIÈRE SEMAINE ...	Jamais	De temps en temps	Assez souvent	Très souvent
81 Vous êtes vous senti(e) seul(e)?	1	2	3	4
82 Avez-vous eu des trous de mémoire?	1	2	3	4
83 Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les "bleus"?	1	2	3	4
84 Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression?	1	2	3	4
85 Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose?	1	2	3	4
86 Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses?	1	2	3	4
87 Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes?	1	2	3	4
88 Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses?	1	2	3	4
89 Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer?	1	2	3	4
90 Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement?	1	2	3	4
91 Avez-vous été négatif(ve) dans votre critique des autres?	1	2	3	4
92 Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e)?	1	2	3	4
93 Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses pas trop importantes?	1	2	3	4
94 Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir?	1	2	3	4

QUELQUES INFORMATIONS GÉNÉRALES POUR TERMINER ...

95 Depuis combien d'années vivez-vous au Québec? _____ ans					
96 À quel niveau d'étude correspond votre dernière année scolaire?	Primaire	Sec non complété	Sec complété	Collégial	Universitaire
	_	_	_	_	_
97 Quelle est la date de la fin de votre dernier emploi?	/_ _ / _ _ / _ _ /				
	jour mois année				
<input type="checkbox"/> Je n'ai aucune expérience de travail	Passez à la question 101				
98 Quel poste occupiez-vous? _____					
99 Combien de semaines environ avez-vous occupé cet emploi? _____ semaines					
100 Quelle est la raison de la fin de votre emploi?					
<input type="checkbox"/> départ volontaire					
<input type="checkbox"/> congédiement (manque de travail, autre...)					
<input type="checkbox"/> autre : _____					
101 Date d'aujourd'hui :	/_ _ / _ _ / _ _ /				
	jour mois année				
102 Dans ce questionnaire, à quel point avez-vous compris les questions?	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Tout à fait
	_	_	_	_	_
103 Avez-vous reçu de l'aide pour compléter le questionnaire?	OUI	_	NON	_	

COMMENTAIRES :

Merci de votre précieuse collaboration!

Votre opinion est très importante

Merci de contribuer à cette étude

Le code séquentiel suivant assure l'anonymat et la confidentialité de vos réponses tout au long de l'étude.

Code séquentiel : / / / / / /

QUESTIONNAIRE SUR VOTRE SITUATION ET VOS PERSPECTIVES D'EMPLOI

La firme Jolicoeur & Associés a été mandatée pour réaliser une étude pour le compte du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Vous avez été sélectionné au hasard, parmi les personnes recourant aux services du ministère, pour participer à cette étude.

Votre participation consiste simplement à remplir et nous retourner ce court questionnaire dans l'enveloppe pré-affranchie ci-jointe. Ce n'est pas un test, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Répondez spontanément.

Nous attirons votre attention sur les points suivants :

Votre participation à cette étude est volontaire. Votre choix de participer ou non n'aura aucun effet sur votre situation actuelle, ni sur vos démarches futures pour des services d'aide financière ou d'emploi. Toutefois, **nous avons besoin de votre collaboration** afin d'améliorer les services ayant pour but d'aider les personnes qui se cherchent un emploi.

Si vous avez besoin d'aide pour remplir le questionnaire, n'hésitez pas à nous contacter au numéro suivant : 1-800-636-3106, poste 104, entre 9h00 et 17h00. Une personne vous donnera le soutien requis.

Si vous avez des questions ou des inquiétudes sur le bien-fondé ou sur les procédures reliés à cette étude, vous pouvez aussi contacter sans frais le Bureau des renseignements et plaintes du ministère (1-888-643-4721).

LES QUESTIONNAIRES DOIVENT ÊTRE RETOURNÉS DANS L'ENVELOPPE PRÉ-AFFRANCHIE.

Si nous n'avons pas reçu l'enveloppe d'ici les deux prochaines semaines, une personne vous contactera pour vérifier votre intention de répondre au questionnaire. Il est possible que votre participation soit sollicitée à nouveau au cours des prochains mois.

Merci, votre collaboration est très importante!

DIRECTIVES : Encerclez le chiffre qui correspond le mieux à votre opinion ou votre situation.

Ne donnez qu'une seule réponse par question à moins d'indications contraires.

Quelques informations générales sur vous et votre expérience récente de travail

	Primaire	Secondaire non complété	Secondaire complété	Collégial (CEGEP) CEGEP	Universi- taire
1 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?	1	2	3	4	5

2 Quelle est la date de votre dernier emploi?

Jour /mois /année : / / / / / / / / / /

Je n'ai aucune expérience de travail. **Passez directement à la question 24**

3 Quelle était votre occupation dans votre dernier emploi?

4 Pour quelle(s) raison(s) n'occupez-vous plus cet emploi?

5 Au cours des 12 derniers mois, combien de semaines avez-vous été en emploi? _____ semaines

6 Au cours des 12 derniers mois, durant combien de semaines avez-vous reçu de l'assurance-chômage? _____ semaines

7 Actuellement, avez-vous des contraintes qui pourraient vous empêcher d'occuper un emploi?
1 OUI 2 NON

Si oui, lesquelles? _____

8 Selon vous, quelles sont vos chances d'occuper un emploi au cours des six (6) prochains mois?

Très faibles	Plutôt faibles	Plutôt bonnes	Très bonnes
0	1	2	3

9 Au cours des prochains mois, pensez-vous utiliser le Service d'aide du ministère pour vous aider à trouver un emploi?
1 OUI 2 NON

Concernant vos expériences de travail passées,		Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Tout à fait en accord
10	Je faisais un travail dans lequel je croyais	0	1	2	3	4
11	J'apprenais des choses sur moi	0	1	2	3	4
12	Je développais mon potentiel (mes capacités)	0	1	2	3	4
13	Mes expériences de travail passées m'ont fait vivre des sentiments agréables (joie, fierté, etc.)	0	1	2	3	4
14	Je suis satisfait(e) du soutien que j'ai reçu lorsque j'avais des problèmes dans mon travail	0	1	2	3	4
15	Je suis convaincu(e) que mes expériences de travail m'aideront à trouver un emploi		1			

De façon générale, au travail...		Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Tout à fait
		en accord	en accord	en accord	en accord	en accord
16	J'établis de bonnes relations avec mes collègues de travail et les autres employés	0	1	2	3	4
17	Je m'adapte aux exigences du travail	0	1	2	3	4
18	Je reconnais facilement mes forces et mes faiblesses	0	1	2	3	4
19	Je maintiens une bonne qualité et quantité de production au travail	0	1	2	3	4
20	J'établis des bonnes relations avec mes patrons/boss	0	1	2	3	4
23	On fait appel à mes qualités de leadership	0	1	2	3	4

Je voudrais travailler actuellement...		Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Tout à fait
		en accord	en accord	en accord	en accord	en accord
24	Pour le plaisir d'apprendre de nouvelles choses	0	1	2	3	4
25	Pour m'occuper	0	1	2	3	4
26	Pour rencontrer d'autres personnes	0	1	2	3	4
27	Parce que je crois vraiment que c'est un but important pour moi	0	1	2	3	4
28	Parce que ça m'apporte de la sécurité	0	1	2	3	4
29	Parce que j'ai du plaisir à travailler	0	1	2	3	4
30	Mais j'ai l'impression parfois de ne pas avoir ce qu'il faut pour bien réussir dans un emploi	0	1	2	3	4
31	Parce que ça me permet de faire des choses qui me tiennent à cœur		1	2	3	4
32	Pour le plaisir d'apprendre à mieux structurer ma vie	0	1	2	3	4
33	Parce que j'ai du plaisir à relever des défis personnels	0	1	2	3	4
34	Pour prendre ma vie en main	0	1	2	3	4
35	Parce que ça m'oblige à me discipliner	0	1	2	3	4
36	Parce que quelqu'un dans mon entourage me demande de travailler	0	1	2	3	4
37	Mais je me demande qu'est-ce que ça me donne de travailler	0	1	2	3	4
38	Parce que je veux être un gagnant dans la vie	0	1	2	3	4

Comment vous décrivez-vous comme personne...		Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Tout à fait
		en accord	en accord	en accord	en accord	en accord
39	J'arrive assez bien à m'organiser pour faire les choses à temps	0	1	2	3	4
40	J'essaie d'accomplir consciencieusement toutes les tâches qui me sont confiées	0	1	2	3	4
41	Je travaille fort pour atteindre mes objectifs	0	1	2	3	4
42	Je suis quelqu'un d'efficace qui vient toujours à bout du travail	0	1	2	3	4
43	Je m'efforce à l'excellence dans tout ce que je fais	0	1	2	3	4
44	J'ai confiance en moi	0	1	2	3	4
45	J'ai une bonne estime de moi	0	1	2	3	4

Votre compréhension du questionnaire...		Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Tout à fait
46	À quel point avez-vous compris les questions?	0	1	2	3	4
47	Avez-vous reçu de l'aide pour remplir le questionnaire?		1	OUI	2	NON

VOS COMMENTAIRES

Merci encore pour votre précieuse collaboration!

N.B. Cet outil était accessible en ligne sur un site web sécurisé dédié à l'évaluation.

OUTIL D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES SOCIOPROFESSIONNELLES DU PARTICIPANT EN ENTREPRISE D'INSERTION

CIRANO, MESS & Entreprises d'insertion

Janvier 2007

DIRECTIVES :

Il est important d'avoir un ÉVALUATEUR PRINCIPAL responsable des cotes inscrites sur ce site. Cet évaluateur devra coordonner la participation de tous les intervenants impliqués dans l'évaluation respective de chaque participant. Ces évaluateurs peuvent participer à répondre soit à l'ensemble de la mesure ou à des sections spécifiques en lien avec leur connaissance du participant. Les différentes contributions à l'évaluation doivent se faire, dans la mesure du possible, au cours de la même journée.

Afin de minimiser les biais possibles, nous vous demandons de **METTRE DE CÔTÉ LES COPIES PAPIER et LES NOTES UTILISÉES** lors de la première évaluation et de **NE PAS VOUS Y RÉFÉRER POUR PROCÉDER** à la deuxième évaluation. De plus, afin de bien contrôler le déroulement de l'évaluation, nous vous demandons **DE NE PAS UTILISER CET OUTIL POUR D'AUTRES FINS** pendant la période d'évaluation s'échelonnant de janvier 2007 à avril 2008.

ÉCHELLE DE COTATION

Cet outil a pour objectif d'évaluer simultanément le niveau de compétence et d'autonomie du participant. Les questions réfèrent à des compétences socioprofessionnelles *démontrées actuellement par le participant* que vous devez évaluer en fonction du niveau de soutien requis. L'échelle suivante présente donc une gradation/un continuum décrivant la capacité du participant à démontrer la compétence de la façon la moins autonome (0 = incapable) à la plus autonome (5 = capable sans soutien et par choix) :

0 : Incapable (même avec du soutien)

1 : Capable avec un soutien constant (nécessitant un soutien 3 fois sur 3)

2 : Capable avec un soutien assez fréquent (nécessitant un soutien 2 fois sur 3)

3 : Capable avec un soutien occasionnel (nécessitant un soutien 1 fois sur 3)

4 : Capable sans aucun soutien : toujours

5 : Capable sans aucun soutien : toujours et par choix (avec enthousiasme, authenticité, autonomie, par conviction)

6 : N/a : Ne s'applique pas

La cote 0 indique que le participant est incapable de démontrer la compétence spécifiée dans l'item, même avec un soutien;

Les cotes de 1 à 3 indiquent à quelle fréquence le participant nécessite un soutien en vue de démontrer la compétence spécifiée dans l'item;

Les cotes de 4 à 5 indiquent que le participant n'a pas besoin d'un soutien pour démontrer la compétence spécifiée dans l'item.

Distinction entre 4 et 5: La cote 5 représente une situation où le participant démontre la compétence non seulement sans soutien mais en démontrant des indices signalant que cela est fait par un sentiment de liberté de choix, de façon spontanée et/ou avec enthousiasme, que cela "parle

de lui", alors que la cote 4 indique que le participant démontre la compétence mais en s'efforçant davantage, en se motivant par une pression provenant de lui-même.

EXEMPLE :

À QUEL POINT LE PARTICIPANT DÉMONTRE ACTUELLEMENT QU'IL EST CAPABLE OU INCAPABLE DE ...		Incapable	Capable avec un soutien			Capable sans soutien		n/a
			constant 3 fois / 3	fréquent 2 fois / 3	occasionnel 1 fois / 3	toujours	toujours et par choix	
		0	1	2	3	4	5	6
1	Communiquer verbalement avec clarté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans l'exemple concernant la compétence "Communiquer verbalement avec clarté", l'évaluateur a attribué une cote 2 au participant. À partir des observations récentes du comportement du participant, l'évaluateur juge que le participant est capable actuellement de communiquer avec clarté mais il nécessite fréquemment un soutien pour y parvenir.

QUELQUES CONSEILS AVANT DE COMMENCER

Afin de minimiser les erreurs d'appréciation, nous vous recommandons de porter attention aux éléments suivants :

Effet de contraste : La tendance à évaluer un individu par rapport à ceux qui l'entourent plutôt que par rapport aux exigences

Première impression : Nous avons le réflexe de chercher à confirmer notre première impression d'une personne et cette première impression est difficile à corriger

Effet de Halo : C'est la tendance à étendre à tous les aspects d'évaluation une impression née de l'observation d'un seul aspect

Erreur centrale : C'est la tendance à évaluer d'une façon neutre, c'est-à-dire de classer tout le monde comme moyen

Erreur des extrêmes : C'est le contraire de la précédente soit que l'évaluation est trop clémente ou trop sévère

Erreur de ressemblance avec l'évaluateur : C'est cette tendance très forte que nous avons de juger plus favorablement ceux qui nous ressemblent par certains points.

NB. Du fait que l'évaluation des compétences sera également faite à un autre moment, veuillez essayer d'évaluer les participants par rapport à vos observations les plus récentes.

INSCRIRE UN X DANS LA CASE CORRESPONDANT À LA COTE D'APPRÉCIATION :

IDENTIFICATION DU PARTICIPANT ÉVALUÉ								
1.	Entrez le code séquentiel du participant évalué / /							
À QUEL POINT LE PARTICIPANT DÉMONTRE ACTUELLEMENT QU'IL EST CAPABLE OU INCAPABLE DE ...		Incapable	Capable avec un soutien			Capable sans soutien		n/a
			constant 3 fois / 3	fréquent 2 fois / 3	occasionnel 1 fois / 3	toujours	toujours et par choix	
		0	1	2	3	4	5	6
2	Lire et comprendre des directives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

À QUEL POINT LE PARTICIPANT DÉMONTRE ACTUELLEMENT QU'IL EST CAPABLE OU INCAPABLE DE ...		Incapable	Capable avec un soutien			Capable sans soutien		n/a
			constant 3 fois / 3	fréquent 2 fois / 3	occasionnel 1 fois / 3	toujours	toujours et par choix	
		0	1	2	3	4	5	6
3	Utiliser les mesures et appliquer des calculs de façon appropriée à ses tâches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Identifier et résoudre un problème associé à l'accomplissement d'une tâche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Communiquer verbalement avec clarté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Interagir de façon appropriée avec l'autorité (ex: accepter les directives, respecter les consignes, recevoir la critique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Gérer un conflit interpersonnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Avoir des comportements non-verbaux interpersonnels attendus dans un contexte de travail (ex: contact visuel, posture, contrôle de ses réactions non-verbales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Interagir de façon appropriée en situation de groupe (ex: travailler en équipe, respecter les autres, être coopératif face à une demande d'aide)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Prévenir l'employeur lors d'absence au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	S'affirmer, prendre sa place (ex: donner son opinion de façon responsable, mettre ses limites, dire non)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Appliquer les normes et les procédures de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Prendre soin du matériel et de l'espace de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Produire/travailler selon les standards de <i>quantité</i> (rythme, rapidité...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Produire/travailler selon les standards de <i>qualité</i> (nombre limité d'erreurs, précision, courtoisie...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Utiliser les habiletés techniques requises (ex: avoir une connaissance pratique des machines ou équipements, faire preuve de dextérité manuelle)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Transmettre une information associée au travail de façon efficace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Être attentif et concentré sur la tâche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Organiser son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Reconnaître ses erreurs au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Composer adéquatement avec les changements au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

À QUEL POINT LE PARTICIPANT DÉMONTRE ACTUELLEMENT QU'IL EST CAPABLE OU INCAPABLE DE ...		Incapable	Capable avec un soutien			Capable sans soutien		n/a
			constant 3 fois / 3	fréquent 2 fois / 3	occasionnel 1 fois / 3	toujours	toujours et par choix	
		0	1	2	3	4	5	6
22	Réagir de façon adéquate face aux situations contrariantes, frustrantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Travailler sous pression (ex: respecter le rythme de production)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Respecter les heures d'arrivée et de départ à son travail ainsi que les temps de pause	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Persévérer dans son travail malgré les difficultés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	S'intéresser à son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Exercer un leadership positif sur les autres au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Être authentique (transparent, honnête envers soi-même et les autres)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Être conscient de ses forces et de ses faiblesses/ limites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Accepter ses limites/ fautes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Être empathique auprès des autres employés (comprendre ce que l'autre personne ressent)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Être motivé à apprendre dans son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Avoir une apparence et une tenue vestimentaire appropriées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Appliquer les consignes d'hygiène	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Résoudre des problèmes personnels pouvant affecter son travail (ex: logement, gardiennage, consommation ou autres)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Se présenter disposé et en forme au travail (ex: repos, sobriété)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Être ouvert à s'améliorer sur le plan personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Reconnaître ses difficultés personnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	Avoir le souci du travail bien fait	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Faire de nouveaux apprentissages (ex: nouvelles façons de faire, nouvelles tâches...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

À QUEL POINT LE PARTICIPANT DÉMONTRE ACTUELLEMENT QU'IL EST CAPABLE OU INCAPABLE DE ...		Incapable	Capable avec un soutien			Capable sans soutien		n/a
			constant 3 fois / 3	fréquent 2 fois / 3	occasionnel 1 fois / 3	toujours	toujours et par choix	
		0	1	2	3	4	5	6
41	Aller chercher l'aide appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ABSENCE ET INTERRUPTION TEMPORAIRE

42 Y a-t-il eu interruption temporaire de la participation dans le cadre d'une intervention planifiée?

NON _____

OUI _____,

Durée de l'interruption : _____ jours

Quelle est la raison de l'interruption :

_____ Intervention en santé physique ou santé mentale

_____ Intervention pour problème d'organisation familiale

_____ Intervention pour problème d'organisation personnelle (hébergement, problème judiciaire, problème financier, etc.)

_____ Intervention pour problème de toxicomanie

_____ Intervention lié à un problème de motivation

_____ Autre, spécifiez : _____

43 En excluant les jours d'absence liés à une interruption temporaire, y a-t-il eu d'autres absences en entreprise?

NON _____

OUI _____,

Nombre de jours d'absence : _____ jours

Quelles sont les raisons principales des absences en entreprise :

_____ Problème de santé physique ou santé mentale

_____ Problème d'organisation familiale

_____ Problème d'organisation personnelle (hébergement, problème judiciaire, problème financier, etc.)

_____ Problème de toxicomanie

_____ Problème de motivation

_____ Autre, spécifiez : _____

IDENTIFICATION DE LA PROCÉDURE D'ÉVALUATION ET DES ÉVALUATEURS :

Procédure d'évaluation _____ en équipe (réunion)

_____ les items ont été répartis entre les intervenants selon leurs connaissances du participant évalué

_____ le questionnaire a été complété entièrement par une seule personne

Évaluateur responsable Nom : _____ Courriel : _____

Poste : _____

Autre évaluateur Nom : _____ Poste : _____

Autre évaluateur Nom : _____ Poste : _____

À QUEL POINT LE PARTICIPANT DÉMONTRE ACTUELLEMENT QU'IL EST CAPABLE OU INCAPABLE DE ...	Incapable	Capable avec un soutien			Capable sans soutien		n/a
		constant 3 fois / 3	fréquent 2 fois / 3	occasionnel 1 fois / 3	toujours	toujours et par choix	
	0	1	2	3	4	5	6
Autre évaluateur	Nom : _____			Poste : _____			
Autre évaluateur	Nom : _____			Poste : _____			
DATE ET COURRIEL DE L'ENTREPRISE D'INSERTION							
Date de l'évaluation : ____/____/____ (jour/mois/année)				Courriel de l'entreprise : (adresse stable en cas de changement de personnel)			

Merci.

COMMENTAIRES SUR L'ÉVALUATION OU SUR LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES :
(Utilisez tout l'espace dont vous avez besoin)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Données individuelles fournies par le MESS et nécessaires pour la réalisation du sondage :

- Nom de l'entreprise d'insertion «ENTREPRISE D'INSERTION»
 - Date de début de la formation <DATEDEB>
 - Date de la fin de la formation ou de l'interruption <DATEFIN>
 - Code résultat de fin de participation « CODE_FINPART »
 - Date de début de la formation moins un an <debm1an>
 - Date de la fin de la formation ou de l'abandon plus un an <datefinp1an>
-

* Bonjour, puis-je parler à... S.V.P.? Prendre rendez-vous au besoin.* Bonjour madame/monsieur, je suis... de la firme de recherche Jolicoeur. Nous sommes mandatés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour réaliser une étude auprès des PARTICIPANTS dans les entreprises d'insertion en 2007. L'étude vise à connaître votre appréciation sur les mesures d'insertion en emploi.

*Au besoin : Vos coordonnées nous ont été fournies par le MESS

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale nous a seulement transmis les renseignements permettant de vous contacter. Si vous désirez obtenir une référence concernant ce sondage, ou vous plaindre, vous pouvez contacter le Bureau des renseignements et plaintes du Ministère au 1-888-643-4721.

Si la personne sondée désire rectifier certains renseignements fournis ou si elle souhaite se plaindre du caractère intrusif du sondage, de sa nature trop personnelle, lui transmettre alors le numéro de téléphone de la responsable ministérielle des renseignements personnels au 1-418-643-4820. La personne sondée peut aussi demander que les frais de communication soient chargés directement au Ministère.

Avant d'aller plus loin, nous voulons vous assurer que tous les renseignements que vous nous fournirez resteront strictement confidentiels et ne permettront en aucun cas d'identifier vos réponses. L'entrevue devrait durer environ 20 minutes et pour assurer la qualité de nos travaux, cet appel pourrait être enregistré.

SECTION 1 :

PARTICIPATION chez <ENTREPRISE D'INSERTION>

Q_1

Selon les données du Ministère (MESS), vous avez participé/travailler chez «ENTREPRISE D'INSERTION» entre <DATEDEB>et <DATEFIN>.

Oui

Non

99=*NSP/NRP

Note : Il se peut la personne situe mal la période ou elle a participé chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, poursuivre l'entrevue

Q_3

Qu'est ce qui vous a SURTOUT incité à vous inscrire pour participer chez «ENTREPRISE D'INSERTION»? *Une seule réponse*

1=*Pour sortir de l'aide sociale

2=*Pour avoir un meilleur niveau de vie

3=*Pour sortir de l'isolement

4=*Pour avoir une occupation ou un travail socialement reconnu

5=*Pour obtenir de l'aide pour régler des problèmes d'emploi

90=*Autre <précisez>

99=*NSP/NRP

Q_4

Votre participation chez «ENTREPRISE D'INSERTION» vous a-t-elle permis de trouver un emploi?

1=*Oui

2=*Non-Q_16

9=*NSP/NRP->Q_16

Q_7

Est-ce que cet emploi correspondait... à vos attentes?

1=Tout à fait

2=Assez

3=Peu

4=Pas du tout

9=*NSP/NRP

Q_16

Depuis la fin de votre participation chez «ENTREPRISE D'INSERTION», avez-vous eu des contacts avec les intervenants de cette entreprise?

1=*Oui

2=*Non->20

9=*NSP/NRP->20

Q_17A

Quelles étaient les raisons principales de ces contacts avec ces intervenants? *Sondez pour savoir lesquelles.*

Pour quelle autre raison?

1=*Suivi prévu après la participation

2= pour des problèmes personnels

3= pour des problèmes liés à l'emploi
90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre
99=*NSP/NRP

Q_18 Lors de votre passage chez <ENTREPRISE D'INSERTION », qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans votre démarche d'emploi?

1=Aide des intervenants pour solutionner des problèmes personnels
2=Les ateliers / activités de groupe pour mieux se connaître
3=Les ateliers / activités pour la recherche d'emploi (technique d'entrevue, cv, jeux de rôles, etc.)
4=La formation technique
5=La référence de l'entreprise d'insertion à un employeur
6=Autre

Q_19A De façon générale, êtes-vous satisfait(e) de votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION> et du soutien reçu des intervenants?

1=Très-Q_20
2=Assez-Q_20
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP-Q_20

Q_19B Pourquoi êtes-vous insatisfait(e) de votre participation chez <<ENTREPRISE D'INSERTION>> et du soutien reçu? *Sondez* *2 mentions, sortie=96,99

Pour quelle autre raison?

90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre
99=*NSP/NRP

***SECTION 2 : SITUATION D'EMPLOI AVANT LA PARTICIPATION EN ENTREPRISE D'INSERTION*/**

Q_20 Avez-vous occupé un ou des emplois au cours de l'année PRÉCÉDANT votre participation chez <<ENTREPRISE D'INSERTION>>, c'est-à-dire entre <debm1an> et <datedeb>.

1=*Oui
2=*Non->Q_27
9=*NSP/NRP->Q_27

Q_21 Sur ces 52 semaines PRÉCÉDANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, combien de semaines avez-vous été en emploi?

Note : obliger un choix de réponse entre 0 et 52 ou 99

99 : NSP/NRP

Q_22 Sur les <21> semaines que vous avez travaillé, combien de semaines avez-vous travaillé 30 heures ou plus?

*0 : Aucune de 30 hres ou plus
99 : NSP/NRP*

/*Note Validation informatique (Réponse de Q22 doit être plus petite ou égale à celle de Q21)*/

Q_23 En moyenne, combien d'heures par semaine avez-vous travaillé au cours des <21> semaines PRÉCÉDANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION> (total des emplois, approximativement)?

9999 : NSP/NRP
<<____ heures/semaine en moyenne>>

Q_24 Quel a été votre salaire brut avant impôt PAR SEMAINE au cours de cette période en considérant tous les emplois occupés (salaire brut par semaine en moyenne)? *Si le répondant mentionne "le salaire minimum" demander combien cela représentait.*

*999998 : Salaire minimum non précisé
999999 : NSP/NRP*
<<_____ \$>>

Q_24U

Notez l'unité

- 1=*Par heure->26
- 2=*Par jour
- 3=*Par semaine->26
- 4=*Par mois
- 5=*Par année
- 6=*Par contrat
- 7=*Par pièce
- 10=*Par deux semaines ->26
- 97=*Ne s'applique pas->26
- 99=*NSP/NRP->26

/*Note

La question 25 est posée à ceux qui n'ont pas été inscrits dans "unité heure" à la question 24UN*/

Q_25

Combien cela représentait-il en dollars de l'heure?

99999 : NSP/NRP
<<_____ \$/heure>>

Q_26

Pensez maintenant à l'emploi principal que vous avez occupé au cours de l'année PRÉCÉDANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, c'est-à-dire l'emploi pour lequel vous avez travaillé le plus grand nombre d'heures. Quelle était alors votre titre ou votre fonction dans cet emploi?

Note à l'interviewer : nous aurons à utiliser les catégories de Statistiques Canada. Nous avons donc besoin d'une réponse assez précise.

Est-ce la réponse la plus précise? /*(Code CNP à trois chiffres)*/
999 : NSP/NRP

->Q_28

/*Note

La question 27 s'adresse à ceux qui n'étaient pas en emploi l'année précédant leur participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION> : Q20=2,9*/

Q_27

Pour quelle raison principale n'étiez-vous pas en emploi l'année PRÉCÉDANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, c'est-à-dire entre <debm1an> et <datedeb>? *Une seule mention*

- 1=*Manque de travail / chômage élevé
- 2=*Pas d'emploi assez intéressant
- 3=*Pas d'emploi assez payant
- 4=*Problèmes de santé personnels
- 5=*Responsabilités familiales (problèmes de santé d'un proche, problèmes familiaux ou conjugaux, gardiennage, etc.)
- 6=*Problèmes avec la justice
- 7=*Retour aux études

8=*Ne voulait pas travailler, manque de motivation
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_28 Au cours de la période entre le <debm1an> et le <datedeb>, avez-vous reçu des prestations d'assurance-emploi (assurance-chômage)?

1=*Oui
2=*Non->Q_30
9=*NSP/NRP->Q_30

Q_29 Pendant combien de semaines avez-vous reçu des prestations d'assurances-emploi?

Note : obliger un choix de réponse entre 0 et 52 ou 99
99 : NSP/NRP

/*SECTION 3 : SITUATION D'EMPLOI APRÈS LA PARTICIPATION EN ENTREPRISE D'INSERTION*/

Q_30 Les questions suivantes portent sur votre situation au cours de l'année qui a SUIVI votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>. Avez-vous occupé un ou des emplois au cours de cette période, c'est-à-dire entre le <datefin> et le <datefinp1>?

1=*Oui
2=*Non->Q_37
9=*NSP/NRP->Q_37

Q_31 Sur les 52 semaines APRÈS votre participation au programme, c'est-à-dire entre le <datefin> et le <datefinp1> combien de semaines avez-vous été en emploi?

Note : obliger un choix de réponse entre 0 et 52 ou 99
99 : NSP/NRP

Q_32 Sur les <31> semaines où vous avez travaillé, combien de semaines avez-vous travaillé 30 heures ou plus?

*0 : Aucune de 30 hres ou plus
99 : NSP/NRP*

/*Note Validation informatique pour (Réponse de Q32 doit être plus petite ou égale à celle de Q31).*/

Q_33 En moyenne, combien d'heures par semaine avez-vous travaillé au cours des <31> semaines SUIVANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION> (total des emplois, approximativement)?

9999 : NSP/NRP
<<_____ heures/semaine en moyenne>>

Q_34 Quel a été votre salaire brut avant impôt PAR SEMAINE au cours de cette période en considérant tous les emplois occupés (salaire brut par semaine en moyenne)? *Si le répondant mentionne "le salaire minimum" demander combien cela représentait.*

*999998 : Salaire minimum non précisé
999999 : NSP/NRP*
<<_____ \$>>

Q_34U *Notez l'unité*

1=*Par heure->36
2=*Par jour
3=*Par semaine->36
4=*Par mois
5=*Par année
6=*Par contrat
7=*Par pièce
10=*Par deux semaines
97=*Ne s'applique pas->36
99=*NSP/NRP->36

/*Note La question 35 est posée à ceux qui n'ont pas été inscrits dans "unité heure" à la question 34UN*/

Q_35 Combien cela représentait-il en dollars de l'heure?

99999 : NSP/NRP
<<_____ \$/heure>>

Q_36 Pensez maintenant à l'emploi principal que vous avez occupé au cours de l'année SUIVANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, c'est-à-dire l'emploi pour lequel vous avez travaillé le plus grand nombre d'heures. Quelle était alors votre titre ou votre fonction dans cet emploi?

Note à l'interviewer : nous aurons à utiliser les catégories de Statistiques Canada. Nous avons donc besoin d'une réponse assez précise.

Est-ce la réponse la plus précise? /(Code CNP à trois chiffres)*/

999 : NSP/NRP

Q_36A Occupez-vous toujours cet emploi?

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

- >Q_38
- /*Note** **La question 37 s'adresse à ceux qui n'étaient pas en emploi l'année SUIVANT leur participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION> (Q#30=2,9)* /**
- Q_37 Pour quelle raison principale n'étiez-vous pas en emploi l'année SUIVANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, c'est-à-dire entre <datefin> et <datefin1>? *Une seule mention*
- 1=*Manque de travail / chômage élevé
2=*Pas d'emploi assez intéressant
3=*Pas d'emploi assez payant
4=*Problèmes de santé personnels
5=*Responsabilités familiales (problèmes de santé d'un proche, problèmes familiaux ou conjugaux, gardiennage, etc.)
6=*Problèmes avec la justice
7=*Retour aux études
8=*Ne voulait pas travailler, manque de motivation
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP
- Q_38 Au cours de la période SUIVANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, c'est-à-dire entre le <datefin> et le <datefin1> avez-vous reçu des prestations d'assurance-emploi (assurance-chômage)?
- 1=*Oui
2=*Non->40
9=*NSP/NRP->40
- Q_39 Pendant combien de semaines avez-vous reçu des prestations d'assurances-emploi?
- Note : obliger un choix de réponse entre 0 et 52 ou 99
99 : NSP/NRP
-

/*SECTION 4 : SITUATION D'EMPLOI ACTUELLE*/

Q_40 Les questions suivantes portent sur votre situation actuelle. Je vais vous lire une série d'énoncés et dites moi, pour chacun d'eux, si vous n'êtes pas du tout en accord, un peu en accord, moyennement en accord, beaucoup en accord ou tout à fait en accord.

Je VEUX TRAVAILLER actuellement...?

Q_40A Pour le plaisir d'apprendre de nouvelles choses?

1=*Pas du tout en accord
2=*Un peu en accord
3=*Moyennement en accord
4=*Beaucoup en accord
5=*Tout à fait en accord
9=*NSP/NRP

Q_40B Pour m'occuper?

Q_40C Pour rencontrer d'autres personnes?

Q_40D Parce que ça m'apporte de la sécurité?

Q_40E Parce que j'ai du plaisir à travailler?

Q_40F Parce que ça me permet de faire des choses qui me tiennent à coeur?

Q_40G Mais j'ai l'impression de ne pas avoir ce qu'il faut pour bien réussir dans un travail?

Q_40H Pour le plaisir d'apprendre à mieux structurer ma vie?

Q_40I Parce que j'ai du plaisir à relever des défis personnels?

Q_40J Parce que cela m'oblige à me discipliner?

Q_40K Parce que je veux être un(e) gagnant(e) dans la vie?

/*Note Si Q_36A=1 ->41B sinon ->41A

Q_41A Actuellement, occupez-vous un emploi rémunéré?

1=*Oui
2=*Non->Q_49
9=*NSP/NRP->Q_49

Q_41b Quelle est votre occupation actuelle (si plusieurs emplois, considérez celui pour lequel la personne travaille le plus grand nombre d'heures)?

Note à l'interviewer : nous aurons à utiliser les catégories de Statistiques Canada. Nous avons donc besoin d'une réponse assez précise.

Est-ce la réponse la plus précise? /*(Code CNP à trois chiffres)*/

999 : NSP/NRP

- Q_42 S'agit-il d'un emploi temporaire, c'est-à-dire avec une date de fin connue?
- 1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP
- Q_43 S'agit-il d'un emploi saisonnier, c'est-à-dire disponible à la même période à chaque année?
- 1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP
- Q_44 Actuellement, en moyenne, combien d'heures par semaine travaillez-vous dans cet emploi?
- *9999 : NSP/NRP*
<<_____ heures/semaine en moyenne>>
- Q_45 Quel est votre salaire brut avant impôt PAR SEMAINE pour cet emploi (salaire brut par semaine en moyenne)? *Si le répondant mentionne "le salaire minimum" demander combien cela représente.*
- *999998 : Salaire minimum non précisé
999999 : NSP/NRP*
<<_____ \$>>
- Q_45U *Notez l'unité*
- 1=*Par heure->47
2=*Par jour
3=*Par semaine->47
4=*Par mois
5=*Par année
6=*Par contrat
7=*Par pièce
10=*Par deux semaines
97=*Ne s'applique pas->47
99=*NSP/NRP->47
- /*Note La question 46 est posée à ceux qui n'ont pas été inscrits dans "unité heure" à la question 45UN*/**
- Q_46 Combien cela représentait-il en dollars de l'heure?
- *99999 : NSP/NRP*
<<_____ \$/heure>>
- Q_47 Êtes-vous... satisfait du salaire reçu pour cet emploi?
- 1=Très
2=Assez

3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

Q_48 Cet emploi correspond-il... au genre d'emploi que vous souhaitez occuper?

1=Tout à fait
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

->Q_50

/*Note La question 49 s'adresse à ceux qui n'occupent pas d'emploi actuellement.*/*

Q_49 Pour quelle raison principale n'êtes-vous pas en emploi actuellement? *Une seule mention*

1=*Manque de travail / chômage élevé
2=*Pas d'emploi assez intéressant
3=*Pas d'emploi assez payant
4=*Problèmes de santé personnels
5=*Responsabilités familiales (problèmes de santé d'un proche, problèmes familiaux ou conjugaux, gardiennage, etc.)
6=*Problèmes avec la justice
7=*Retour aux études
8=*Ne veut pas travailler, manque de motivation
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_50 Recevez-vous actuellement des prestations d'assurance-emploi (assurance-chômage)?

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

/*SECTION 5 : ASPECTS LIÉS À LA QUALITÉ DE VIE*/

Q_52 Les questions suivantes portent sur votre qualité de vie. Si vous comparez votre situation actuelle à celle que vous viviez AVANT votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, diriez-vous que ...?

Q_52A Votre confiance en vous et en vos capacités?

1=S'est amélioré
2=S'est détérioré

3=N'a pas changé
9=*NSP/NRP

- Q_52B Votre estime de soi?
Q_52C Votre situation économique?
Q_52D Votre condition de vie en général?
Q_52E Votre motivation à chercher et à occuper un emploi?
Q_53 Selon vous, qu'est-ce qui (événement ou relation personnel ou aide reçue de l'EI ou d'autre organisme, etc.) depuis le début de votre participation soit <DATEDEB> vous a le plus **aidé** dans votre démarche d'emploi?
Une seule réponse
Q_54 Selon vous, qu'est-ce qui (difficulté personnelle, familiale, employeur ou autre, etc.) depuis le début de votre participation soit <DATEDEB> vous a le plus **nuit** dans votre démarche d'emploi?
Une seule réponse

/*SECTION 6 : RENSEIGNEMENTS SOCIODÉMOGRAPHIQUES*/

- Q_SD1 Si on considère les emplois que vous avez occupé depuis la fin de votre participation chez <ENTREPRISE D'INSERTION>, diriez-vous que votre salaire a... au cours de cette période?

1=Augmenté
2=Diminué
3=Ou est demeuré le même (ou presque)
4=*N'a pas travaillé depuis
9=*NSP/NRP

- Q_SD2 Quel est le plus haut degré de scolarité que vous avez atteint jusqu'à présent en incluant la formation professionnelle et la formation générale?
Lire au besoin

1=*Secondaire 1 ou 2
2=*Secondaire 3
3=*Secondaire 4
4=*Secondaire 5
5=*Formation professionnelle au secondaire
6=*Formation collégiale générale ou technique
7=*Formation universitaire
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/Refus

- Q_SD3 Laquelle des situations suivantes correspond LE MIEUX à la vôtre actuellement?

1=Vous vivez seul(e)
2=Vous vivez seul(e) avec un ou plusieurs enfants
3=Vous vivez en couple sans enfant
4=Vous vivez en couple avec un ou plusieurs enfants
5=Vous partagez un logement avec un ou des colocataires

90=*Autre <précisez>

99=*NSP/NRP

Q_SD4 (Notez le sexe du répondant)

1=*Homme

2=*Femme

->>fin

Q_FIN Encore une fois, je suis..., et je vous ai appelé pour le compte du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. **Je vous remercie du temps que vous nous avez accordé et votre contribution est fort appréciée.**

Note pour l'interviewer, le cas échéant

Si la personne sondée désire OBTENIR une RÉFÉRENCE concernant le sondage ou si elle désire SE PLAINDRE, la référer au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère (1-888-643-4721).

Si la personne sondée désire RECTIFIER certains renseignements fournis ou si elle souhaite SE PLAINDRE DU CARACTÈRE INTRUSIF du sondage, DE SA NATURE TROP PERSONNELLE, lui transmettre alors le numéro de téléphone de la responsable ministérielle des renseignements personnels au 1-418-643-4820. La personne sondée peut aussi demander que les frais de communication soient chargés directement au Ministère.

1. Liste des indicateurs retenus pour mesurer l'insertion en emploi

- La présence en emploi dans les douze mois suivant la fin de la participation aux entreprises d'insertion (date butoir), laquelle réfère au fait d'avoir occupé au moins un emploi durant cette période.
- La présence ponctuelle en emploi, c'est-à-dire le fait d'occuper un emploi au moment du sondage soit, dix-huit mois en moyenne après la participation (date butoir).
- Le nombre de semaines passées en emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir). La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucune semaine de travail durant cette période.
- La proportion de temps passé en emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir). Cet indicateur correspond au quotient du nombre de semaines passées en emploi durant cette période sur la durée de cette période, soit 52 semaines. La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucune semaine de travail durant cette période.
- Le nombre de semaines passées en emploi à temps plein (30 heures ou plus) au cours des 12 mois suivant la participation (date butoir). La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucune semaine de travail durant cette période.
- La proportion de temps passé en emploi à temps plein (30 heures ou plus) au cours des 12 mois suivant la participation (date butoir). Cet indicateur correspond au quotient du nombre de semaines passées en emploi durant cette période sur la durée de cette période, soit 52 semaines. La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucune semaine de travail durant cette période.
- La différence entre la proportion de temps passé en emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) et la proportion de temps passé en emploi dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient travaillé ou non.
- La différence entre la proportion de temps passé en emploi à temps plein au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) et la proportion de temps passé en emploi dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient travaillé ou non.
- Le nombre total d'heures travaillées au cours des douze mois suivant la participation (date butoir). Il est obtenu en multipliant le nombre mensuel d'heures de travail par le nombre de semaines de travail. La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant pas travaillé au cours de cette période.
- La différence entre le nombre d'heures travaillées au cours des 12 mois suivant la participation (date butoir) et le nombre d'heures travaillées dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient travaillé ou non.
- La rémunération d'emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) laquelle correspond au produit du salaire hebdomadaire moyen gagné durant cette période par le nombre de semaines travaillées. La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant pas travaillé au cours de la période.
- La différence entre la rémunération d'emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) et la rémunération d'emploi dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient travaillé ou non.

2. Liste des indicateurs retenus pour mesurer le recours à l'assistance sociale

- La présence ponctuelle à l'assistance sociale, c'est-à-dire le fait de recevoir des prestations d'assistance sociale au moment du sondage soit, dix-huit mois en moyenne après la participation (date butoir).
- Le nombre de mois passés à l'assistance sociale au cours des douze mois suivant la participation (date butoir). La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucun mois de présence à l'assistance sociale durant cette période.
- La proportion de temps passé à l'assistance sociale au cours des douze mois suivant la participation (date butoir). Cet indicateur correspond au quotient du nombre de mois passés à l'assistance sociale durant cette période sur la durée de cette période, soit douze mois. La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucun mois de présence durant cette période.
- La différence entre le nombre de mois passés à l'assistance sociale au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) et le nombre de mois passés à l'assistance sociale dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient été présents ou non à l'assistance sociale.
- La différence entre la proportion de mois passés à l'assistance sociale au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) et la proportion de mois passés à l'assistance sociale dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient été présents ou non à l'assistance sociale.

3. Liste des indicateurs retenus pour mesure le recours à l'assurance-emploi

- La présence ponctuelle à l'assurance-emploi, c'est-à-dire le fait de recevoir des prestations d'assurance-emploi au moment du sondage soit, dix-huit mois en moyenne après la participation (date butoir).
- Le nombre de semaines passées à l'assurance-emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir). La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucune semaine de prestations d'assurance-emploi durant cette période.
- La proportion de temps passé à l'assurance-emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir). Cet indicateur correspond au quotient du nombre de semaines passées à l'assurance-emploi durant cette période sur la durée de cette période, soit 52 semaines. La valeur 0 est attribuée aux personnes n'ayant accumulé aucune semaine de présence durant cette période.
- La différence entre le nombre de semaines passées à l'assurance-emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) et le nombre de semaines passées à l'assurance-emploi dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient été présents ou non à l'assurance-emploi.
- La différence entre la proportion de semaines passées à l'assurance-emploi au cours des douze mois suivant la participation (date butoir) et la proportion de semaines passées à l'assurance-emploi dans l'année précédant la participation (sélection). L'indicateur est calculé pour tous les sujets à l'étude, qu'ils aient été présents ou non à l'assurance-emploi.

4. Liste des aspects retenus pour évaluer les changements liés à la vie sociale et professionnelle

Pour ce thème, le sondage a permis de recueillir les perceptions des personnes sur des éléments liés à leur vie sociale et professionnelle. Pour chacun d'eux, le répondant devait dire si, en comparaison de l'année précédant la participation (date de sélection), cet aspect s'était amélioré, détérioré ou était resté le même dans l'année suivant la participation (date butoir). Pour les fins des analyses économétriques, la valeur 1 a été attribuée lorsqu'une amélioration était rapportée, -1 lorsqu'il s'agissait d'une détérioration et 0, si la situation était demeuré la même. Les éléments couverts sont :

- la modification perçue de leur salaire;
- la modification perçue de leur estime de soi;
- la modification perçue de leur confiance en soi;
- la modification perçue de leur situation économique personnelle;
- la modification perçue de leur condition de vie personnelle;
- la modification perçue de leur motivation à occuper un emploi.