



AVIS

CONSULTATION PUBLIQUE – POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL – VILLE DE MONTRÉAL

Le Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO) salue l'initiative de la ville de Montréal de se doter d'une *Politique de développement social* et de mener une consultation publique afin de répondre aux préoccupations de ses citoyens.

À propos du RSSMO

Le RSSMO regroupe 47 organismes à but non lucratif accrédités. Établis dans 14 régions du Québec, ils offrent gratuitement des services spécialisés de qualité à ceux qui désirent intégrer de manière durable le marché du travail.

Dans la région de Montréal, le RSSMO compte dix-sept organismes membres. Les services offerts visent tous les groupes dits sous-représentés en emploi, dont les personnes issues de l'immigration. Celles-ci composent environ 70 % de la clientèle qui reçoit ces services spécialisés dans la région montréalaise.

Les organismes accrédités RSSMO travaillent en partenariat avec les différents paliers de gouvernement pour offrir à la population des programmes et mesures adaptées à chaque individu. Le projet professionnel de chacun est pris en compte et le soutien à la recherche cible des emplois qui correspondent aux parcours scolaires et aux compétences de ces futurs travailleurs.

Ces interventions sont axées sur le soutien psychosocial, l'orientation professionnelle et le counseling d'emploi, auxquels viennent se greffer des activités centrées sur la préparation, l'accompagnement et le suivi en emploi. À titre d'exemple, les membres du RSSMO offrent différentes formules de stages qui sont de puissants vecteurs d'intégration des clientèles qui rencontrent des obstacles en emploi. La durée du soutien varie selon les besoins de la personne.

Le RSSMO est reconnu comme un réseau de professionnels de l'emploi qui ont à cœur la réussite des gens qu'ils accompagnent. Leurs interventions sont couronnées de succès, aussi bien sur le plan humain que sur le plan économique. Ils innovent constamment afin de respecter les meilleures pratiques pour tirer le plein potentiel du capital humain que représente chaque individu. L'éthique et la qualité des services sont au centre de leur démarche.

Chaque année, les membres RSSMO viennent en aide à plus de 25 000 personnes, pour un total de 100 000 000 \$ (cent millions) en gain économique net pour la province¹. Année après année, leurs interventions génèrent des résultats probants, qui dépassent souvent les cibles de résultats fixées dans le cadre des ententes signées avec Emploi-Québec. Cela témoigne de leur spécialisation et de leur efficacité.

Des projets du RSSMO et de ses membres accrédités sont présentés en annexe.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DU CAHIER DE CONSULTATION

La volonté de la Ville de Montréal de se doter d'une *Politique de développement social* est très pertinente. Les réflexions et les pistes de solution exposées dans le présent Avis visent une complémentarité avec les services existants. L'objectif de la démarche n'est pas de dédoubler les services d'un palier de gouvernement à un autre. Nous proposons plutôt aux responsables de l'élaboration de la *Politique* de considérer l'expertise des organismes qui œuvrent sur le terrain depuis de nombreuses années.

ENJEUX ACTUELS ET ÉMERGENTS

La pauvreté

Les organismes accrédités RSSMO sont témoins au quotidien des conséquences de la pauvreté sur les personnes. Il est bien connu qu'un emploi de bonne qualité est central à l'obtention d'un revenu suffisant pour subvenir à ses besoins de base. Cependant, les conséquences de la pauvreté comme l'insécurité alimentaire et les difficultés de logement font en sorte qu'il est très difficile pour une personne pauvre d'être dans une bonne disposition pour la recherche d'emploi. Quand vous et votre famille habitez dans un logement insalubre et que vous avez l'estomac vide, vous concentrer pour un entretien d'embauche n'est vraiment pas évident.

¹ PARADIS, Pierre-Emmanuel. *Analyse des impacts socioéconomiques nets des interventions du RSSMO, Rapport final*, 2015, <http://rssmo.qc.ca/etude>.

Lorsqu'une personne se trouve un emploi de qualité, les gains pour la société dans son ensemble sont énormes. L'impact positif est ressenti dans plusieurs sphères de la vie : scolarité des enfants, sécurité alimentaire, baisse de la criminalité, baisse des soins de santé, paiement de taxes et d'impôts, etc. En fait, dès qu'une personne reçoit les services du RSSMO, le gain net pour la société québécoise est de 4 000 \$².

Chez certaines personnes, en particulier les nouveaux arrivants, on remarque une énorme réticence à l'idée d'être « soutenus par l'État ». Ils peuvent ainsi refuser de demander l'aide sociale ou de se rendre dans une banque alimentaire parce qu'ils ne veulent pas dépendre de la terre d'accueil.

Pistes de solution

- Accélérer les mécanismes pour venir en aide aux gens qui vivent des problèmes de logement et faire respecter leurs droits.
- Augmenter le nombre de logements abordables.
- Faciliter l'accès aux ressources de premières lignes.

L'engagement des entreprises

Il arrive souvent qu'une personne soit prête à l'emploi, mais que certains obstacles se dressent devant elles. Les organismes accrédités RSSMO font le maximum pour atténuer ces obstacles, mais souvent les portes des entreprises restent closes. Nous sommes d'avis qu'il est nécessaire que les entreprises fassent preuve d'un engagement soutenu afin de combler leur besoin de main-d'œuvre par l'embauche d'employés issus de groupes aux parcours atypiques, comme les personnes issues de l'immigration.

« L'intégration des nouveaux arrivants au marché du travail est un échec à Montréal. [...] Montréal est la ville dont le marché du travail a le plus besoin d'immigrants, et aussi celle qui accueille les plus scolarisés par rapport au reste de la population.³ »

– Paul Journet, *La Presse*, 7 décembre 2016

C'est connu, l'emploi est un moteur d'intégration. Il faut mettre tous les acteurs à contribution afin qu'un maximum de personnes ait accès à des emplois de qualité. Les ordres professionnels ont aussi un rôle à jouer dans la reconnaissance des compétences acquises à l'étranger. En ce moment, « le délai d'attente entre le dépôt de la demande de

² *Idem*

³ JOURNET, Paul. « Montréal, il y a un problème », Éditorial Immigration, *La Presse*, 7 décembre 2016.

traitement du dossier et l'obtention de la réponse des autorités concernées est si long que les demandeurs risquent de se déqualifier dans l'intervalle.⁴» Des mises à niveau et des stages sont souvent exigés.

De même, la reconnaissance des diplômes des métiers non réglementés demeure très arbitraire et dépend entièrement des employeurs⁵.

Pistes de solution

- Que la Ville de Montréal exerce pleinement son leadership pour mobiliser les acteurs clés de l'intégration en emploi, et ainsi :
 - encourager la simplification du processus de reconnaissance des acquis et la réduction des délais associés ;
 - inciter les entreprises à ouvrir leurs portes aux personnes issues de groupes sous-représentés sur le marché du travail, dont les immigrants et les minorités visibles, et inviter ces entreprises à collaborer avec les partenaires déjà ancrés dans les milieux pour les accompagner dans ces processus d'embauche ;
 - éviter que la Ville développe ses propres services qui dédoubleraient ceux déjà existants ; et
 - s'assurer de la cohérence des actions pour être un modèle de vivre ensemble et d'intégration.
- Que les entreprises aient davantage accès à des formations et du soutien pour l'embauche de personnes issues de groupes sous-représentés sur le marché du travail, pour ainsi combattre les préjugés et favoriser l'essor économique de la Ville.
- Inclure la recherche d'emploi plus tôt dans les parcours d'intégration des nouveaux arrivants.
- Favoriser des mécanismes de francisation selon différents modes, plus fluides, par exemple à temps partiel (de soir) ou inciter des PME à se regrouper pour offrir l'apprentissage de cette langue en milieu de travail. Ces modes peuvent aussi être adoptés pour l'apprentissage de l'anglais, une compétence de plus en plus recherchée.
- Privilégier les liens directs entre les entreprises et les organismes spécialisés en intégration en emploi.

⁴ RÉSEAU DES SERVICES SPÉCIALISÉS DE MAIN-D'ŒUVRE, *Intégration en emploi des personnes immigrantes – Quelques constats et pistes d'action*, Novembre 2009, p. 7.

⁵ *Idem*, p. 8.

L'accès à la culture

Nous sommes d'accord avec la définition du développement social retenue par la Ville, qui comprend le renforcement des conditions requises pour permettre à la collectivité de progresser culturellement. Comme l'emploi, la culture est un formidable moteur d'intégration ; non seulement pour les nouveaux arrivants, mais pour toute personne en situation d'exclusion. Elle engendre la réflexion, la curiosité, l'ouverture, du recul. Les organismes accrédités RSSMO incluent, quand ils le peuvent, un volet culturel à la démarche d'emploi des gens avec lesquels ils travaillent. Il y a pour l'instant beaucoup de petites initiatives, mais une initiative coordonnée de la part de la Ville serait la bienvenue.

Piste de solution

- Que des cartes qui donnent accès gratuitement à des activités culturelles soient distribuées dans les organismes ayant pour mission l'intégration des personnes (exemple : les jeunes, les immigrants, les femmes monoparentales, etc.).

L'accès à l'information

Il n'est pas évident pour une personne sous-scolarisée ou une personne nouvellement arrivée au pays de s'y retrouver dans les différentes structures administratives et d'obtenir une information claire sur les services disponibles. Le service 311 n'est pas nécessairement bien compris ou bien adapté aux besoins de ces personnes. Les nouvelles technologies ont plusieurs avantages, mais si on s'en remet uniquement à elles, on échappe certainement beaucoup de personnes. Nous remarquons également, à l'intérieur de nos organisations membres, que certaines personnes, qui ont fui des pays où le système politique ne respecte pas la liberté d'expression autant que le nôtre, demeurent méfiantes à l'idée de laisser leurs coordonnées sur des formulaires numériques ou des boîtes vocales.

Pistes de solution

- Que tous les bureaux d'arrondissement aient du personnel disponible pour répondre en personne aux questions des citoyens, et ce, sur des plages horaires étendues.
- Que ces personnes ressources servent d'aiguillage vers les services appropriés selon les besoins énoncés par les citoyens, ce qui sous-entend qu'elles connaissent bien les services implantés dans leur milieu.

Transport collectif

Le transport collectif est souvent un enjeu négligé lorsqu'il est question d'accès au marché du travail. Une analyse récente du *Devoir*⁶ montre que les inégalités socio-économiques jouent un rôle important dans l'accès aux transports collectifs et actifs. L'accès n'est pas le même selon le quartier et le développement du réseau de transport collectif n'a pas nécessairement suivi les pôles d'emplois.

« Beaucoup d'emplois qui demandent peu de qualifications ne se trouvent pas au centre-ville [...] Essayez donc de vous rendre dans Saint-Laurent à partir de Montréal-Nord en autobus. Pire, essayez de le faire en milieu d'après-midi parce que votre quart de travail est la nuit ! Les services de transport répondent aux besoins des navetteurs, c'est-à-dire ceux qui travaillent de 9 à 5. L'offre est donc très importante aux heures de pointe du matin et du soir, mais se raréfie considérablement en dehors de ces pics d'achalandage. Ça complique beaucoup la vie de ceux qui ont des horaires atypiques.⁷ »

– Sébastien Lord, professeur à l'École d'urbanisme et d'architecture du paysage de l'Université de Montréal

Pistes de solution

- Favoriser l'accessibilité des lieux d'emplois (pôles industriels et autres pôles d'emplois) par le transport collectif.
- Considérer les horaires atypiques (quart de travail, soir, nuit, fin de semaine) dans le développement du transport collectif.

LES PRINCIPES DIRECTEURS

Le respect de l'expertise

Ce principe devrait être au cœur des actions qui découleront de l'adoption de la *Politique de développement social*. Il rejoint la nécessité que la Ville travaille en partenariat avec les arrondissements et les villes, mais aussi avec des partenaires déjà en place. Le respect de l'expertise signifie le respect de l'expérience des gens qui travaillent sur le terrain et qui sont des spécialistes dans leur domaine.

À titre d'exemple, les organismes accrédités RSSMO ont développé une expertise qui s'est affinée depuis des décennies. Les personnes qui reçoivent des services spécialisés en

⁶ G. FERRARIS, Florence Sara, « Transport collectif : les enfants pauvres de la mobilité », *Le Devoir*, 12 décembre 2016.

⁷ *Idem*.

intervention globale vivent généralement plusieurs obstacles. Une étude menée auprès de la clientèle du RSSMO révèle que 68 % des personnes que nous accueillons connaissent une inadéquation par rapport au marché du travail, c'est-à-dire qu'elles possèdent des compétences professionnelles insuffisantes ou inadéquates pour percer le marché du travail. 52 % présentent des problèmes psychosociaux, 40 % des problèmes financiers, 31 % des problèmes de santé physique ou mentale, 28 % voient leur origine ou ethnicité comme un facteur qui contribue à leur non-emploi et 30 % attribuent leur situation à une série d'autres facteurs déterminants comme les problèmes de transport ou le casier judiciaire. En moyenne, les personnes sondées cumulent 4,2 difficultés d'employabilité sur les six énumérées⁸.

Soutenir ces personnes et les voir intégrer durablement le marché du travail au terme d'une démarche structurée et rigoureuse demande une fine connaissance des réalités de ces personnes et des entreprises qui les embauchent. Les organismes membres du RSSMO ont développé des approches, des techniques et des outils qu'ils améliorent sans cesse. Les projets innovants qui ont des impacts positifs devraient être financés adéquatement et leur pérennité devrait être garantie.

L'innovation ne doit donc pas se faire « à tout prix », mais dans un souci d'efficacité. Il faut éviter de multiplier les initiatives qui ne font que dédoubler des mesures utiles déjà en place.

Pistes de solution

- La Ville pourrait utiliser son leadership pour promouvoir l'expertise des organismes terrain auprès des entreprises et financer les initiatives innovantes en ce sens.
- La nouvelle *Politique de développement social* pourrait même servir de prétexte à la création d'un *momentum* politique pour encourager les liens entre les entreprises et les organismes en employabilité.

L'importance de la qualité

La qualité devrait être une préoccupation constante dans l'évaluation des initiatives. La mesure des impacts doit en tenir compte. Nous sommes d'avis qu'il devrait y avoir une sorte de tableau de suivi annuel de ces initiatives qui énumère les projets, les objectifs auxquels ils répondent et les résultats obtenus, avec des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

⁸ PARADIS, Pierre-Emmanuel. *Analyse des impacts socioéconomiques nets des interventions du RSSMO, Rapport final*, p. 26 à 29. <http://rssmo.qc.ca/etude>

L'approche territoriale

Les réalités locales doivent être prises en compte, même si la politique de développement social de la Ville se base avant tout sur une vision et des enjeux qui concernent l'ensemble de la région de Montréal. Il doit y avoir un arrimage entre les initiatives régionales et les initiatives qui prennent racine dans les différents arrondissements et quartiers de la Ville. Notons que notre vision du terme « local » dépasse le cadre de l'arrondissement ou du quartier ; des initiatives locales peuvent englober plusieurs quartiers et arrondissements, selon l'enjeu.

Il faut que la politique de développement social de la Ville se donne les moyens d'inclure, dans ses stratégies d'action, les lieux de concertation où des acteurs sociaux et économiques se mobilisent pour améliorer les conditions et la qualité de vie des citoyens et des citoyennes de leurs communautés. L'information recueillie sur le terrain de même que les projets portés par les acteurs locaux et régionaux doivent être transmis au plan régional afin d'assurer une cohérence dans les actions. Les investissements doivent suivre la même logique, c'est-à-dire tenir compte des dynamiques locales et appuyer des initiatives concrètes qui répondent à de réels besoins, tout en étant coordonnés régionalement.

La Ville devrait entretenir une vision intégrée du développement social et économique en encourageant les entreprises, par différents moyens de sensibilisation et mécanismes prévus dans les accords de développement ou d'implantation, à travailler à l'embauche locale avec les organismes en emploi qui œuvrent dans tous les territoires montréalais. Nous pensons qu'avec une telle approche, les entreprises, tout en se responsabilisant, pourraient ainsi combler, du moins en partie, leur besoin de recrutement de main-d'œuvre. Ainsi, plusieurs personnes sans emploi qui vivent notamment dans les quartiers défavorisés de Montréal, trouveraient une place sur le marché du travail et sortiraient enfin de la précarité et de la pauvreté.

Piste de solution

- Mettre en place des mécanismes de négociation afin que les entreprises nouvellement installées sur un territoire, ou en situation d'embauche, réservent une partie des emplois et des stages d'intégration à un bassin de main-d'œuvre diversifiée et qu'elles travaillent avec les organismes en employabilité pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi.

PROPOSITIONS D'APPROCHE

Nous sommes d'avis qu'il faut un meilleur référencement vers les ressources existantes, avec une cartographie à jour de ces ressources. Outre une approche intégrée et une meilleure fluidité entre les différents acteurs sur le terrain, voici quelques pistes de solution innovantes et concrètes qui n'ont pas encore été abordées dans cet Avis :

Laboratoire vivant (*living lab*)

Pour favoriser les approches innovantes, utiliser les laboratoires vivants où discutent citoyens, décideurs publics, chercheurs, entrepreneurs et autres acteurs clés du processus de recherche et d'innovation.

Plateaux de travail

Le plateau de travail est un milieu d'apprentissage qui permet aux personnes de reprendre contact avec le marché du travail. Elles développent des habiletés et des compétences (techniques et humaines) en vue d'intégrer le marché du travail.

Utilisation des points de services municipaux

Bibliothèques, salles communautaires, maisons de la culture, centres de loisirs... Pour créer des lieux d'exploration et d'intégration pour les clientèles diversifiées en synergie avec les organismes en employabilité qui ont l'expertise pour accompagner ces personnes.

Conclusion

Les orientations proposées dans le Cahier de consultation témoignent d'une volonté réelle de faire de la nouvelle *Politique de développement social* un outil d'inclusion et de développement de tous les citoyens de la métropole. Le RSSMO est d'avis que la Ville doit faire preuve d'un leadership fort qui reconnaît l'expertise des différents acteurs sur le terrain et encourage les employeurs à participer à une culture des ressources humaines plus inclusives. Le respect de ces aspects clés contribuera certainement à faire de Montréal un exemple de vitalité sociale et économique.

ANNEXE 1 – PROJETS

Quelques projets du RSSMO

Projet FIT (Formation – Intégration – Travail)

Le Projet FIT est un projet d'envergure qui soutient les entreprises et leurs nouveaux employés afin que les embauches se soldent par une intégration durable en emploi. Il nécessite la mobilisation de nombreux partenaires : comités sectoriels de main-d'œuvre, commissions scolaires, entreprises, organismes en employabilité, syndicats, etc.

Les travailleurs reçoivent de la formation générale et spécialisée en alternance avec leur nouvel emploi. Parallèlement, les entreprises bénéficient de conseils et de suivi pour l'accueil et l'intégration de leur nouveau personnel. Même si les travailleurs sont issus de groupes qualifiés de sous-représentés sur le marché du travail, le taux de succès du projet est très élevé : 90 % des participants complètent leur stage rémunéré et, de ce nombre, 90 % sont toujours en emploi 12 semaines après la fin du programme. Depuis deux ans, FIT a permis l'embauche de 200 personnes dans plus d'une centaine d'entreprises, en majorité des PME.

Pour en savoir plus : ProjetFIT.ca

Diversifier sa main-d'œuvre, c'est gagnant

Cette formation destinée aux entreprises outille les acteurs concernés pour contrer les obstacles à la communication et aux relations harmonieuses en milieu de travail. Elle renseigne sur l'impact de la culture sur l'intégration d'un nouvel employé et les habiletés nécessaires pour que cette intégration soit un succès. D'une durée de deux à six heures, la formation vient avec des outils et des exemples concrets et son contenu s'adapte selon les besoins des entreprises. Cette formation est souvent jumelée à un soutien plus large qu'offrent les conseillers en emploi pour l'intégration réussie de nouveaux employés.

Quelques projets des membres accrédités RSSMO

Organisme : Intégration jeunesse du Québec

Projet : **Valorisation jeunesse – Place à la relève**

Partenaires : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Ville de Montréal

Ce programme vise à placer en emploi plus 300 jeunes issus des communautés culturelles et des minorités visibles qui vivent dans des quartiers défavorisés. Chaque été, ces étudiants de secondaire IV ou V, âgés de 16 à 18 ans, sont sélectionnés par leur école et ils bénéficient d'ateliers qui les préparent à occuper un premier emploi valorisant. Les employeurs provenant de divers secteurs offrent une expérience de travail bonifiée d'un volet de formation. Le programme vise également à sensibiliser les employeurs à l'embauche de la main-d'œuvre immigrante. Des ateliers portant sur la gestion de la diversité leur sont d'ailleurs offerts durant leur participation.

Pour en savoir plus : ijq.qc.ca

Organisme : SIMO (Service d'intégration au marché du travail par objectifs)

Projet : **Accompagnement Intégration Deuil Emploi (AIDE)**

Partenaire : Croix-Rouge canadienne

Le projet s'adresse à des réfugiés syriens ayant terminé leur parcours de francisation. Un accompagnement en recherche d'emploi par un conseiller sera offert en parallèle avec un suivi de deuil traumatique et complexe par une spécialiste formée en suivi de deuil.

Durant sa démarche en recherche d'emploi, le participant pourra rencontrer cette professionnelle soit en individuel et/ou en petits groupes. Ces groupes de soutien se veulent un lieu d'échange libre entre les participants. L'objectif du soutien au deuil traumatique (dont plusieurs sont des victimes de situation de conflits) vise à permettre des moments d'échanges afin de faire baisser la pression émotionnelle conséquemment aux événements vécus dans le pays d'origine.

Différents intervenants offriront également des ateliers de formation dynamique en milieu de travail au Québec (CSST, relations interpersonnelles, travail en groupe, syndicats, etc.). De plus, des sorties ludiques axées sur la connaissance de la société d'accueil de même que des visites en entreprises seront organisées afin de faciliter la compréhension du mode de fonctionnement en milieu de travail.

Pour en savoir plus : simo-emplois.com

ANNEXE 2 – ORGANISMES ACCRÉDITÉS RSSMO DE MONTRÉAL

Carrefour Relance Inc.

www.carrefourrelance.qc.ca

Centre de main-d'œuvre OPEX'82

www.asrsq.ca

Centre Eureka Inc.

www.centreeureka.org

SAE La Boussole, YMCA Centre-ville

[www.ymcaquebec.org/fr/communautaires/
service_emploi](http://www.ymcaquebec.org/fr/communautaires/service_emploi)

CODEM

www.codem.qc.ca

Destination Travail

www.destinationtravail.org

Emploi-Jeunesse

emploi-jeunesse.org

Intégration Jeunesse du Québec Inc.

www.ijq.qc.ca

Le Groupe Conseil Saint-Denis Inc.

www.gcsd.qc.ca

L'Enjeu: Cap sur l'emploi

www.lenjeu.org

Les Services d'intégration professionnelle

www.sipcje.org

MIRE

www.projetmire.com

Opération Placement Jeunesse inc.

www.opj.ca

**Programme d'information sur le travail et la
recherche d'emploi de Montréal (PITREM)**

www.pitrem.org

**Le Regroupement économique et social du
Sud-Ouest (RESO)**

www.resomtl.com

**Service d'Intégration au Marché du Travail
par Objectifs (SIMO)**

simo-emplois.com

Sorif inc.

www.sorif.org