

L'intégration en emploi : deux modèles, deux expertises

Julie Saumier et **Shadia Wahbeh**, toutes deux conseillères en main-d'œuvre, L'Arrimage, Montréal

L'intégration en emploi, un modèle québécois efficace depuis 32 ans

Le travail est souvent perçu comme étant le signe ultime du rétablissement des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale graves. Outre plusieurs apports à la qualité de vie de la personne, le travail lui permet de se sentir un citoyen à part entière.

Dans le monde, différents modèles existent afin d'intégrer et de maintenir les personnes vivant avec des troubles de santé mentale graves sur le marché du travail. Au Québec, nous vivons dans un contexte socio-politique bien à nous, impliquant des modes de fonctionnement qui nous sont propres.

L'Arrimage, qui existe depuis 1976, est un service de main-d'œuvre spécialisé pour cette clientèle résidant sur les territoires de Montréal et de Laval. L'objectif de cet atelier est de présenter le mode de fonctionnement des services offerts par l'Arrimage tout en indiquant les éléments que nous croyons gagnants.

Service d'aide à l'emploi financé par Emploi-Québec, l'Arrimage a pour mission d'intégrer ou de réintégrer au travail des personnes vivant avec des troubles de santé mentale graves tout en favorisant le développement de leur employabilité. Notre organisme fait donc l'arrimage entre le réseau de la santé, le marché du travail et Emploi-Québec.

Notre présence dans les cliniques externes de psychiatrie nous permet de maintenir un lien privilégié avec les cliniciens-référants. Parallèlement, nos relations avec les employeurs nous permettent à la fois de refléter la réalité du marché du travail en plus de faire part des besoins des employeurs à nos clients. Ces connaissances nous permettent, lors des périodes de counselling, de les aider dans leur choix professionnel et dans la préparation des entrevues d'embauche.

Emploi-Québec est notre bailleur de fonds. En plus de nous faciliter l'accès aux différents programmes d'employabilité, on nous accorde le mandat de négocier les Contrats d'Intégration au Travail (CIT) et de faire les références au Programme de Subvention aux Entreprises adaptées (PSEA).

À l'intersection de ces trois sphères d'activités, il nous a été possible de développer une expertise ainsi qu'un mode de fonctionnement unique pour bien répondre aux besoins de notre clientèle.

* * * * *

Nous offrons un service individualisé. La participation est volontaire et le travailleur potentiel pose des choix et doit prendre certaines responsabilités tout au long de son

cheminement. L'approche de l'Arrimage vise à favoriser l'autonomie du travailleur en lui confiant les éléments du processus qu'il est capable d'assumer et en l'encourageant à développer cette autonomie en cours d'emploi. Le même conseiller en main-d'œuvre accompagne le travailleur-client à chaque étape, ce qui favorise le rapport de confiance entre eux. Le lien privilégié que nous développons avec les thérapeutes-référants permet des échanges d'informations, des consultations et une plus grande efficacité des interventions. Cette collaboration contribue d'ailleurs grandement au processus d'intégration en emploi de notre clientèle.

LE CHEMINEMENT DU CLIENT

Accueil

Le client nous est référé par un thérapeute clinicien avec qui nous échangeons fréquemment afin de compléter les informations qu'il nous a transmises sur le formulaire de référence. Nous vérifions l'admissibilité de la personne à nos services. Nous rencontrons le client et voyons avec lui ses attentes, ses besoins, sa demande. Lui sont expliqués : les impacts des revenus sur ses prestations (aide sociale, solidarité sociale, régie des rentes du Québec ou autre) et sur son carnet de réclamation, si cela est pertinent. La personne est ensuite admise à nos services.

Profil

Le profil d'employabilité du client est établi en discutant de ses expériences de travail, ses études, ses stages ou autre bagage; aussi, les anciens employeurs sont parfois contactés. Nous regardons ses aptitudes, ses forces et ses difficultés comme travailleur. Du counselling d'emploi est offert. Les besoins de la personne en emploi sont évalués plus précisément. Des informations sur le marché du travail ainsi qu'une aide au choix professionnel sont données et nous explorons les activités et les étapes possibles (emploi, mesure, formation, etc.). Puis l'admissibilité aux divers programmes de subventions ou de formation est déterminée.

C'est à ce moment que, conjointement avec le client, le plan d'action est établi, c'est-à-dire que nous cherchons « QUOI, COMMENT et AVEC QUELS OUTILS? »

Préparation

Les outils nécessaires à cette recherche d'emploi sont créés (c.v., lettre de présentation, lettre d'admissibilité à une mesure CIT, fiche de références, lettre de remerciement, etc.). La préparation à l'entrevue est regardée et la stratégie d'intégration décidée avec le client. Par exemple, nous nous entendons sur l'utilisation d'une subvention au salaire ou non et sur ce qui sera dit à l'employeur. Les accommodements nécessaires à l'intégration et au maintien en emploi sont aussi discutés.

L'aide à la recherche d'emploi que nous offrons est variable d'un individu à l'autre. Cette aide peut aller du support à la recherche d'emploi sans contact du conseiller avec l'employeur jusqu'à la prospection et au placement entièrement assumés par le conseiller.

L'intégration en emploi confronte nos clients à plusieurs nouveaux types de stressseurs qui peuvent leur faire vivre une dose plus ou moins élevée d'anxiété. Par exemple : de nouveaux apprentissages à intégrer, des relations interpersonnelles à gérer, des demandes de productivité à assumer, une routine de vie à réorganiser. Pour certains clients cela implique un risque de recrudescence des symptômes. C'est pourquoi plusieurs ont besoins d'accommodements de la part de l'employeur. Ces accommodements visent à réduire les éléments stressseurs, diminuant ainsi le risque d'échec. À titre d'exemples : diminuer les attentes quant à la rapidité d'exécution des tâches, accorder une plus longue période d'apprentissage et d'adaptation, permettre un horaire à temps partiel ou une intégration progressive, offrir une supervision accrue et adaptée, etc.

Actions

Trois principaux types de placements sont possibles : un emploi sans subvention, un emploi avec subvention et une mesure de développement de l'employabilité.

Les subventions au salaire ou mesures les plus fréquemment utilisées par l'Arrimage sont financées par Emploi-Québec et sont : le Contrat d'Intégration au Travail, le Programme de Subvention aux entreprises Adaptées et les mesures Devenir et Interagir. D'autres subventions sont parfois utilisées telles que le soutien au salaire ou à la formation de Sphère Québec ou la subvention salariale d'Emploi-Québec.

La nouvelle stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées nous apporte de bonnes nouvelles. En effet au cours des cinq prochaines années, des fonds supplémentaires seront libérés par le gouvernement du Québec afin de créer 825 nouveaux postes en entreprises adaptées et d'assurer la réalisation de 550 contrats d'intégration au travail supplémentaires par année.

Le Contrat d'Intégration au Travail (CIT), subvention au salaire d'Emploi-Québec, vise à faciliter l'embauche et le maintien en emploi d'une personne handicapée dans un milieu de travail régulier. Elle est, en ce sens, la plus normalisante des mesures pour cette clientèle. La subvention compense l'employeur pour les accommodements nécessaires à l'intégration et au maintien en emploi du travailleur. Il y a possibilité de renouvellement du CIT d'une année à l'autre.

Le Programme de Subvention aux Entreprises Adaptées (PSEA) est aussi financé par Emploi-Québec. Au moins 60% de leurs travailleurs sont des personnes considérées handicapées au sens de la loi. Ces travailleurs sont productifs, mais non compétitifs sur le marché régulier de l'emploi. Les postes sont adaptés aux besoins des personnes handicapées et favorisent le développement de leur employabilité.

Suivi

Le suivi du travailleur en emploi que nous offrons inclut : une évaluation continue, la révision du plan d'intégration, le soutien au travailleur et à l'employeur et des échanges avec les intervenants. Ce suivi se fait par téléphone ou en personne (et parfois même par Internet); il est d'intensité variable selon les fluctuations des besoins du client et de l'employeur.

NOS RESULTATS STATISTIQUES POUR L'ANNEE 2007-2008 :

- 511 admissions
- 436 activités de placements : 343 intégrations en emploi dont 66% à l'aide d'une subvention; 93 mesures de développement de l'employabilité
- D'autres chiffres intéressants :

Parmi les clients en emploi, 61% travaillent 30 heures ou plus par semaine et seulement 6%, moins de 21 heures. Mentionnons aussi que 77% sont toujours en poste après 12 semaines.

DE NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT, VOICI LES PRINCIPAUX ELEMENTS QUE NOUS CROYONS GAGNANTS :

- Nous offrons un service individualisé au cours duquel le même conseiller suit le client tout au long de son parcours.
- Le plan d'action est décidé conjointement avec le client et il est unique à chacun selon son profil et ses besoins.
- La collaboration étroite avec les thérapeutes aide à une meilleure connaissance du client et favorise des interventions rapides et efficaces, si besoin est.
- Nous avons développé une bonne expertise du marché du travail, de ses tendances et des besoins des employeurs.
- Nous connaissons bien les mesures et les programmes intéressants pour notre clientèle ainsi que les règles qui les touchent selon leur type de prestation.
- Nous offrons un soutien - au client et à l'employeur - qui persiste dans le temps et qui est variable en intensité.

L'Arrimage a effectué plus de 2 000 intégrations en emploi depuis les 7 dernières années. Notre mode de fonctionnement a fait ses preuves depuis 32 ans. La clientèle suivie pour un trouble grave de santé mentale a sa place sur le marché du travail.