



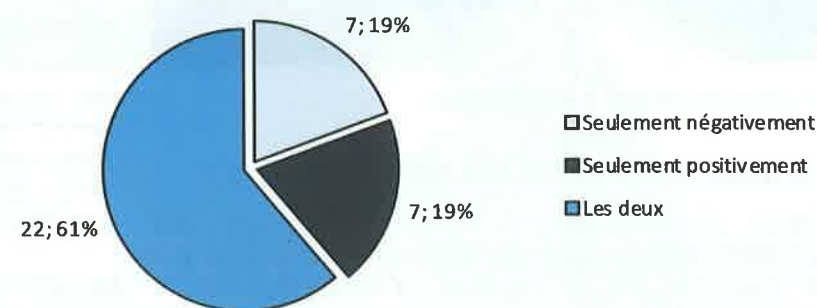
# LA PERCEPTION DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS À L'ÉGARD DU SOUTIEN À LA RECHERCHE D'EMPLOI

Par Marie Gagnon<sup>1</sup>, Véronique Garcia<sup>2</sup>, Normand Boucher<sup>3</sup>

L'accès au travail pour les personnes ayant des incapacités représente encore aujourd'hui l'une des difficultés majeures rencontrées dans leur vie. En effet, d'après Statistique Canada, le taux d'emploi des personnes de 15 à 64 ans avec incapacité était de 39 % comparativement à 72 % en 2011 chez les personnes sans incapacité (Statistiques Canada, 2011). Il s'agit d'ailleurs d'une situation non exclusive au Canada, puisque l'on retrouve des taux d'emploi inférieurs pour les personnes ayant des incapacités dans la plupart des pays (Organisation mondiale de la santé, 2011). Il existe donc manifestement une problématique concernant l'emploi de ces personnes. À ce propos, le projet «Évaluation et développement de politiques visant à soutenir l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités» a été mis sur pied par une équipe de recherche multidisciplinaire. Dans sa phase 1, son but premier est de documenter et de comprendre les expériences vécues par les personnes ayant des incapacités en contexte de travail régulier. Pour ce faire, une première recherche exploratoire a été menée auprès de 42 personnes présentant des incapacités motrices, visuelles ou auditives en l'emploi ou en recherche d'emploi. Celles-ci ont alors fait l'objet d'entrevues réalisées en personne dans la région de la Capitale-Nationale et de la grande région de Montréal entre avril et août 2017. Ces participants ont été questionnés sur plusieurs aspects de leur emploi et de leur recherche d'emploi. Entre autres, il leur était demandé de donner leur opinion sur les services offerts par les organismes gouvernementaux ou communautaires d'aide à la recherche d'emploi qu'ils ont utilisés tout au long de leur vie active. Cet article propose de discuter des facteurs menant les individus à percevoir de façon positive ou négative les services d'employabilité.

Pour commencer, il semble pertinent de mentionner que 36 personnes sur 42 ont donné leur opinion sur les services qu'ils ont déjà reçus de la part d'organismes gouvernementaux ou communautaires. On y compte 19 hommes (53 %) et 17 femmes (47 %). Ces 36 participants présentent tous une incapacité motrice (19; 53 %), visuelle (11; 31 %) ou auditive (6; 17 %) et leur moyenne d'âge est de 44 ans. Parmi ceux-ci, 21 personnes (58 %) se trouvent à l'emploi et 15 personnes (42 %) sont en recherche d'emploi au moment de l'entrevue. Les services abordés par ces répondants concernent principalement les services spécialisés de main-d'œuvre (29; 81 %), les services des centres locaux d'emploi (13; 36 %) et d'autres services généraux d'aide à l'emploi d'organismes communautaires (16; 44 %). On observe aussi que de ces 36 répondants, 22 (61 %) ont une perception à la fois positive et négative des organismes d'aide à l'emploi et de leurs services. Cette opinion partagée s'explique entre autres par le fait qu'elles ont souvent eu recours plus d'une fois aux services d'organismes de soutien à la recherche d'emploi. Par conséquent, elles ont fréquemment vécu à la fois de bonnes et de moins bonnes expériences.

Graphique 1. Perception des organismes d'aide à l'emploi par les répondants



## DIFFÉRENTES RAISONS À L'ORIGINE D'UNE PERCEPTION NÉGATIVE

Bien que les avis soient nuancés sur la question, il est tout de même intéressant de comparer les perceptions négatives par rapport aux perceptions positives des organismes de soutien à la recherche d'emploi et des services dispensés par ceux-ci, afin d'en donner un portrait plus juste. Divers facteurs expliquent d'ailleurs les opinions quelquefois négatives des répondants. Premièrement, les attentes des personnes ne semblent pas toujours correspondre avec la mission des organismes d'aide à l'emploi pour les personnes ayant des incapacités (7; 19 %), ce qui paraît entraîner certaines déceptions ou frustrations chez ces dernières. Les propos recueillis permettent d'ailleurs de

constater que pour plusieurs d'entre eux (11, 31 %), les services offerts dans les organismes de soutien à la recherche d'emploi ne seraient pas suffisamment concrets pour répondre à leurs besoins : « En fait, ils manquaient d'outils [et] des fois, [c'est] d'encadrement au travail, d'intervention aussi, et de présence, soit par téléphone ou sur place. » (Participant 28, en emploi, incapacité auditive). Certaines personnes formulent aussi le souhait de ressortir de ces lieux avec un emploi en main, ce qui, pour diverses raisons, n'est pas nécessairement toujours réalisable :

« Comme je disais, [Nom de l'organisme], c'est super pour la formation, mais pour la recherche d'emploi, c'est toi qui faut qui la fasse, ta recherche d'emploi. Eux autres, ils vont te pister, mais il ne faut pas que tu ailles là en t'attendant qu'ils vont te trouver une job (sic). [...] Moi, je m'attendais peut-être un petit peu à ça au début. Je me suis vite rendu compte que ce n'est pas ça. » (Participant 9, en emploi, incapacité visuelle).

Deuxièmement, les répondants déclarent fréquemment avoir rencontré des problèmes avec les services offerts par les différents organismes avec lesquels ils ont eu affaire (22; 61 %). Plus précisément, il est souvent question dans les entrevues de services mal adaptés à la personne (19; 53 %). Il peut être cité en exemple le fait que des personnes interrogées plus scolarisées que la moyenne de la population rapportent que les services d'employabilité pour les personnes avec des incapacités n'offriraient habituellement pas de services à des clients recherchant des emplois plus qualifiés (7, 19 %) ou ayant fait des études universitaires (3; 8 %). Leurs services ne correspondraient alors pas aux besoins de ces personnes :

« [...] j'avais l'impression que ça s'adressait à des gens qui partaient de plus bas que moi. Ils donnaient des formations sur Word et Excel et [...] c'était vraiment des bases. [...] Et mon CV, tu sais, je n'ai pas eu besoin d'une formation de deux jours pour me dire comment faire un CV, je le savais déjà. » (Participant 3, en emploi, incapacité motrice).

Dans la même lignée, une autre participante renchérit en décrivant la manière dont elle a été confrontée à des services d'orientation non adaptés à son profil professionnel et à sa formation scolaire :

« Il y a un agent d'emploi qui m'a dit : " Ben on est

plutôt habitué, justement, à des emplois de bureau, des emplois manuels et répétitifs ". Il leur arrive une double bachelière. On fait quoi avec ça? [...] je me trouvais à être poussée vers les emplois traditionnels : agente de bureau [...]. Tu sais [...] moi j'essaie d'être ailleurs et je me fais dire : " Postule quand même ". » (Participant 22, recherche d'emploi, incapacité visuelle).

Cet exemple, ainsi que d'autres expériences vécues par plusieurs répondants, témoignent également de problèmes par rapport au soutien des conseillers en emploi (16, 44 %), dont principalement le manque d'écoute de leurs besoins et de leurs aspirations (12; 33 %). En lien avec ce sujet, une autre personne raconte d'ailleurs :

« Je voulais un travail, mais ils voulaient que je fasse autre chose [...] eux autres, ils avaient ciblé les choses pour moi. Donc, ils sont gentils de m'aider, mais moi, ce n'est pas ça que je voulais. Je voulais autre chose. » (Participant 41, recherche d'emploi, incapacité auditive).

Quelques-uns (5, 14 %) dénoncent aussi avoir été parfois victime d'étiquetage et de discrimination de la part d'intervenants d'organismes d'aide à l'emploi, comme cette personne qui raconte son expérience négative :

« Parce qu'ils nous voient plus...ils nous réduisent à nos situations [de handicap], à ce que nous ne sommes pas dans le fond. Parce que moi, si je pense, admettons à [nom de l'organisme], c'est comme si j'avais eu... Eux autres, ils ne voyaient pas les capacités, ils ne les voyaient pas, là » (Participant 16, recherche d'emploi, incapacité visuelle).

Certains répondants (6; 17 %) critiquent également le fait que les services des divers organismes impliqueraient occasionnellement des délais importants avant de donner des résultats concrets. Par exemple, l'un d'entre eux cite l'existence d'une liste d'attente pour avoir accès aux services d'un organisme d'aide à l'emploi qu'il a consulté. Cette personne explique ensuite que ce temps d'attente serait probablement causé par un problème d'organisation, car, selon elle : « [...] ça n'a pas de sens d'avoir une longue liste de même. » (Participant 24, en emploi, incapacité visuelle). Un autre répondant relate avoir communiqué avec un organisme afin de recevoir de l'aide à la recherche d'emploi. Cependant, même après plusieurs mois, celui-ci n'a jamais eu de retour en lien



## LA PERCEPTION DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS À L'ÉGARD DU SOUTIEN À LA RECHERCHE D'EMPLOI

avec sa demande et s'en trouve insatisfait. Il a alors dû se tourner vers d'autres ressources pour tenter de se trouver un emploi.

### DIFFÉRENTES RAISONS À L'ORIGINE D'UNE PERCEPTION POSITIVE

Après avoir examiné les points de vue négatifs concernant les organismes d'aide à l'emploi chez les participants rencontrés, il est indispensable d'aborder également leurs points de vue plus positifs. Bien que parfois, comme il en a été fait mention ci-dessus, les conseillers d'aide à l'emploi puissent être considérés comme un obstacle pour diverses raisons, ils représentent aussi le principal facilitateur à la recherche d'emploi cité par les répondants (13; 36 %). Par exemple, cette personne explique clairement tout le soutien dont elle a pu bénéficier de la part d'un organisme et de son conseiller en emploi :

«[...] à cette époque-là, une chance que [nom de l'organisme] était là et la personne qui s'occupait de moi, [...] parce que j'étais tellement découragée [...] Donc, c'était un soutien d'aller là, deux ou trois fois par semaine [...] parce qu'elle m'encourageait, et c'était une recherche d'emploi active.» (Participant 11, recherche d'emploi, incapacité motrice).

Les organismes d'aide à l'emploi sont aussi assez fréquemment perçus positivement par les participants, puisqu'ils donnent accès à des formations (p.ex. : comment se préparer pour une entrevue, comment rédiger un curriculum vitae) et à des subventions pour les personnes ayant des incapacités (7 ; 19 %). Ce répondant

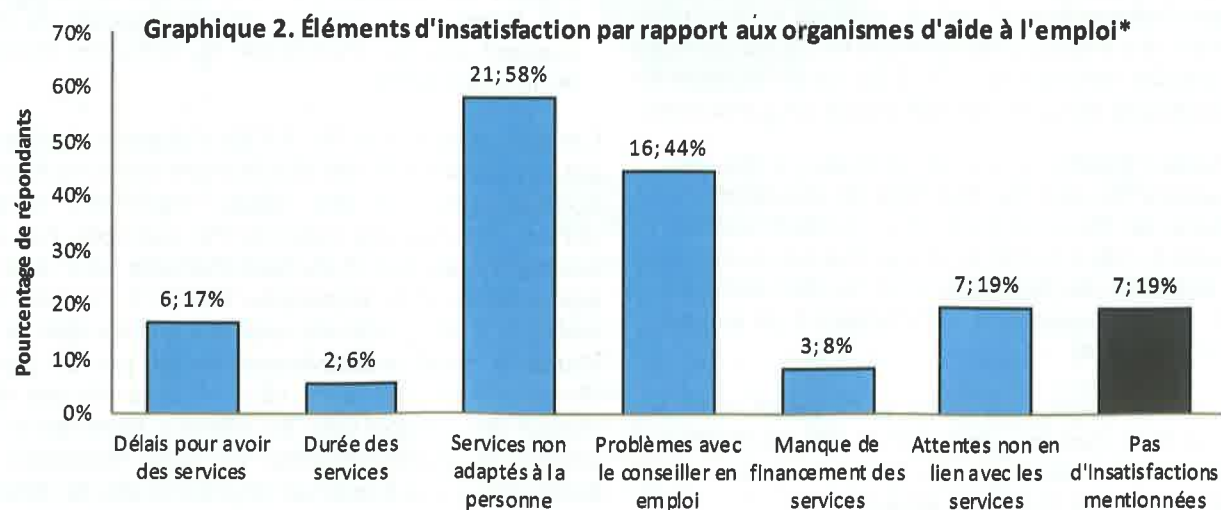
exprime à ce propos :

«Avec la formation qu'ils [conseillers en emploi d'un organisme] m'ont donnée, c'était vraiment intéressant, j'ai appris beaucoup de choses. Parce que ça donne de l'assurance, quand on est en chaise roulante.» (Participant 27, en emploi, incapacité motrice)

Une autre personne mentionne être reconnaissante d'avoir obtenu de l'aide d'un organisme pour faciliter son accès au Contrat d'intégration au travail (CIT). Le CIT, par sa fonction, facilite l'embauche et le maintien en emploi d'une personne ayant des incapacités. Il offre un soutien salarial à l'employeur selon certaines conditions ou encore rembourse certaines dépenses reliées, par exemple, au fait de rendre le milieu de travail accessible (Gouvernement du Québec, 2017).

Les perceptions positives des répondants à l'égard des organismes d'aide à l'emploi sont aussi assez souvent reliées à une expérience de recherche d'emploi passée où les services reçus leur auraient permis d'avoir accès plus directement à un travail (7 ; 19 %). À ce sujet, ce répondant relate comment un organisme d'aide à l'emploi lui a donné le coup de pouce nécessaire pour que sa carrière professionnelle puisse prendre son envol :

«Le [nom de l'organisme] [...] m'a permis [...] de décrocher mes deux premiers emplois. [...] Puis ça m'a servi de tremplin [...] pour travailler au Gouvernement du Québec, parce que ça [les emplois précédents] m'a donné une bonne expérience sur mon CV [...]» (Participant 7, en emploi, incapacité motrice).



\*Les données ne sont pas mutuellement exclusives

### LIMITE DE L'ÉTUDE

La principale limite de cette recherche est que l'échantillon de 36 répondants n'est pas nécessairement représentatif de la population québécoise des personnes ayant des incapacités, particulièrement concernant la scolarité des répondants. En effet, 21 participants (58 %) déclarent avoir obtenu au moins un baccalauréat, ce qui est sensiblement plus élevé que dans la population québécoise où seulement 14 % des personnes ayant des incapacités détiennent un diplôme universitaire (Statistique Canada, 2011). Pour cette raison, il est donc nécessaire de rester prudent quant à la validité des résultats de cette étude.

### EN GUISE DE CONCLUSION : CE QU'IL FAUT RETENIR DE CETTE RECHERCHE

Cet article met en lumière les points de vue des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude quant aux organismes gouvernementaux et communautaires de soutien à la recherche d'emploi. Il souligne le caractère essentiel de ces organismes et des conseillers, qui comme le démontrent les propos recueillis, sont indispensables pour aider les personnes ayant des incapacités à participer pleinement au marché du travail. D'un autre côté, les résultats exposent aussi l'existence d'une certaine insatisfaction par rapport aux services offerts par les organismes d'aide à la recherche d'emploi. Selon certains, la manière dont les services sont dispensés devrait être revue pour être mieux adaptée aux besoins de la personne. Ces témoignages permettent aussi de mettre en lumière l'importance d'adopter une approche centrée sur les besoins de la personne ayant des incapacités par les divers intervenants et conseillers d'aide à l'emploi. Enfin, il est nécessaire de souligner que d'autres recherches devront être menées pour corroborer ou approfondir certaines pistes ou questions soulevées dans cet article. Par exemple, dans une étude ultérieure,

il pourrait être pertinent d'interroger les conseillers en emploi pour documenter leurs points de vue par rapport aux sujets traités dans cet article.

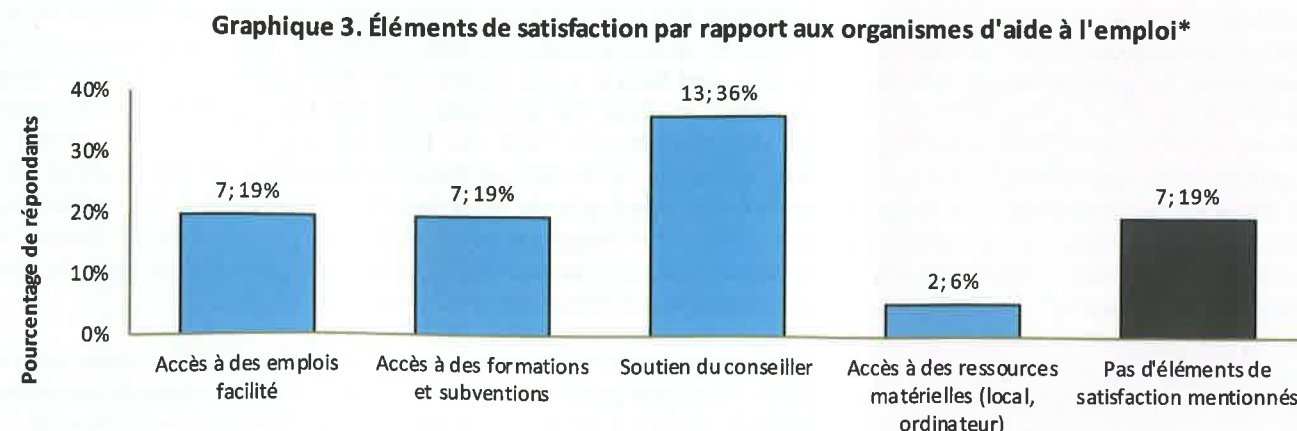
Si vous désirez recevoir plus d'informations sur les résultats de ce projet de recherche, veuillez communiquer avec Marie Gagnon : [marie.gagnon.10@ulaval.ca](mailto:marie.gagnon.10@ulaval.ca).

Autres Collaborateurs au projet : Marie Laberge<sup>1</sup>, Louise Duchesne<sup>2</sup>, Charles Gaucher<sup>3</sup>, Sylvain Letscher<sup>4</sup>, Clermont Dionne<sup>8</sup>.

1. Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et École de travail social et de criminologie, Université Laval.
2. Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et Département de sociologie, Université Laval.
3. Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et Département de sociologie et École de travail social et de criminologie, Université Laval.
4. Centre de recherche du CHU Ste-Justine, Centre de réadaptation Marie-Enfant et Université de Montréal, Faculté de médecine, École de réadaptation.
5. Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et Département d'orthophonie, Université du Québec à Trois-Rivières et Université Laval.
6. Université de Moncton, École de travail social.
7. Université du Québec à Rimouski, Secteur disciplinaire des sciences de l'éducation.
8. Centre de recherche du CHU de Québec et Département de réadaptation, Faculté de médecine, Université Laval.

### RÉFÉRENCES

- Gouvernement du Québec. (2017). Contrat d'intégration au travail. Repéré à <http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/entreprises/recruter/aide-financiere-a-lembauche/contrat-dintegration-au-travail/>
- Statistique Canada. (2011). Enquête canadienne sur l'incapacité : questionnaire. Repéré à [www23.statcan.gc.ca/imdb-bmdi/instrument/3251\\_Q3\\_v1-fra.pdf](http://www23.statcan.gc.ca/imdb-bmdi/instrument/3251_Q3_v1-fra.pdf)
- Organisation mondiale de la santé. (2011). World Report on Disability, Chapter 8 : Work and Employment. Repéré à <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1558&context=gladnetcollect>



\*Les données ne sont pas mutuellement exclusives