

Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi

Évaluation des services pour les personnes présentant
une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

Phase 3 • RAPPORT SYNTHÈSE

ÉVALUATION
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi

Évaluation des services pour les personnes présentant
une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

Phase 3 • Rapport synthèse

ÉVALUATION

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la collecte ou à l'analyse des données dans le cadre de l'évaluation des services Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi. Cela comprend les personnes présentant une déficience intellectuelle et leur entourage composé de leur famille ou des personnes significatives pour elles, de leur employeur et de leurs collègues de travail, ainsi que des intervenants et des gestionnaires des services socioprofessionnels.

Nous remercions les membres du comité de suivi de l'évaluation, composé de personnes du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et du réseau de la santé et des services sociaux, qui ont partagé leur expertise et leurs judicieux conseils au cours de cette étude :

- **Marie-Claude Beauchamp** et **Jocelyne Bélanger**, Service des personnes handicapées (MSSS);
- **Claude Campeau**, Services de réadaptation L'Intégrale (Montréal);
- **Danielle Francœur**, coordonnatrice de 1999 à 2002, Direction de l'évaluation (MSSS);
- **Serge Moore** et **Andrée Marchand**, Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Chaudière-Appalaches;
- **Lysette Trahan**, directrice de l'évaluation (MSSS);
- **Sara Veilleux**, coordonnatrice depuis avril 2003, Direction de l'évaluation (MSSS).

Un remerciement spécial à tout le personnel des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) qui a contribué au succès de la collecte de l'information en participant à la sélection, au suivi et à l'envoi des questionnaires destinés aux intervenants. Soulignons l'importante contribution de monsieur Jacques Lupien du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Chaudière-Appalaches pour ses commentaires sur le rapport d'évaluation.

Mentionnons enfin la contribution de Joanie Gingras à l'analyse des données, de Lise Lapointe à la mise en forme du texte ainsi que de Virginie Rompré à la révision linguistique du document.

Conception et réalisation : Sara Veilleux

Édition produite par :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Ce document a été édité en quantité limitée et n'est maintenant disponible qu'en version électronique.
www.msss.gouv.qc.ca section **Documentation**, rubrique **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2006

Bibliothèque nationale du Canada, 2006

ISBN 13 : 978-2-550-48158-4 (version imprimée)

ISBN 10 : 2-550-48158-5 (version imprimée)

ISBN 13 : 978-2-550-48159-1 (version PDF)

ISBN 10 : 2-550-48159-3 (version PDF)

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec

Note importante au lecteur :

Ce rapport complète la troisième et dernière phase de l'évaluation des services Support des stages en milieu de travail (7021) et Intégration en emploi (7031) destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle. Il s'agit de la synthèse des résultats de l'évaluation de la pertinence, de la mise en œuvre et des effets de ces services. **Les résultats présentés dans ce rapport d'évaluation s'appuient sur les données provenant des documents suivants :**

Phase I : Étude qualitative – Résultats des entrevues individuelles et de groupes réalisées auprès des personnes concernées par les services socioprofessionnels.

Phase II : Étude quantitative – Résultats du questionnaire rempli par les intervenants des services socioprofessionnels.

Le présent rapport fait également des liens avec des écrits d'experts et d'organismes et certaines données administratives sur les services à l'étude.

SOMMAIRE

Cette étude a évalué la pertinence, la mise en œuvre et l'efficacité des services Support des stages en milieu de travail (Stage) et Intégration en emploi (Emploi), destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. L'évaluation s'est intéressée à l'organisation et au fonctionnement du programme socioprofessionnel dans les centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) à partir d'entrevues individuelles et de groupe, d'une enquête par questionnaire auprès des intervenants et de données administratives.

Les services Stage et Emploi

Le service Stage vise à préparer les personnes à occuper un emploi en les intégrant en stage dans un milieu de travail. Quant au service Emploi, il vise l'intégration et le maintien des personnes ayant un emploi rémunéré dans un milieu de travail régulier ou adapté. Ces services s'adressent aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. En 2004-2005, 7 507 personnes ont participé aux activités des services évalués, dont 93,9 % au service Stage et 6,1 % au service Emploi. La clientèle ayant un trouble envahissant du développement représente environ 3 % des personnes inscrites.

Les résultats de l'évaluation

L'évaluation révèle que le service Stage est approprié pour développer les habiletés nécessaires pour intégrer le marché de l'emploi, mais elle montre aussi que peu de stages mènent à des emplois. Cela provoque un faible roulement et un engorgement des plateaux de travail qui peuvent nuire aux usagers souhaitant réellement intégrer le marché de l'emploi. Quant au service Emploi, ses objectifs d'intégration et de maintien en emploi sont adéquats. Les personnes interrogées s'entendent pour dire que les activités de suivi et d'accompagnement sont appropriées pour les usagers, les familles, les employeurs et les collègues de travail.

Les activités des services Stage et Emploi se déroulent relativement bien. Toutefois, le fonctionnement de certaines d'entre elles mériterait une révision. Outre les délais, qui nuisent à l'accessibilité aux services, il existe peu d'uniformité dans les façons de faire d'un établissement à l'autre et dans un même établissement pour les activités d'évaluation et de suivi auprès de la clientèle. En outre, la surcharge de travail des intervenants (rapport usagers-intervenant) influence l'intensité et la qualité du soutien offert.

De plus, la collaboration avec les partenaires des réseaux de services (ex. : éducation, emploi, santé, transport) est un facteur important dans le développement de l'employabilité. Plusieurs intervenants et gestionnaires souhaitent une meilleure définition des rôles des organismes partenaires pour assurer la complémentarité des services et faciliter la transition entre ceux-ci.

Enfin, les services Stage et Emploi sont efficaces dans la mesure où ils permettent aux usagers de développer leurs habiletés professionnelles, sociales et personnelles. Les services permettent également d'offrir un soutien aux familles, aux employeurs et aux employés ainsi qu'aux partenaires impliqués dans le cheminement professionnel des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

PRINCIPAUX CONSTATS

PREMIER CONSTAT : LE SERVICE STAGE EST PERTINENT MAIS LES OBJECTIFS POURSUIVIS DOIVENT ÊTRE PRÉCISÉS EN FONCTION DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE.

- Les données recueillies auprès de plusieurs interlocuteurs indiquent un besoin réel en matière d'aide à la préparation à l'emploi et à l'intégration en emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les nombreux obstacles qu'ont à surmonter ces personnes expliquent leur sous-représentation sur le marché du travail.
- L'objectif de préparer à l'emploi du service Stage répond aux besoins d'une partie de la clientèle, tandis que le service Emploi semble tout à fait approprié pour accompagner la clientèle déjà intégrée en emploi. Il apparaît que les intérêts, les capacités et l'expérience des personnes participant au stage influencent grandement le choix d'intégrer le marché de l'emploi. Plusieurs personnes ayant une déficience intellectuelle participent au service Stage pour accomplir une activité valorisante et se constituer un réseau social. Le stage est, pour elles, une fin, et non un tremplin vers l'emploi. Toutefois, certains stagiaires souhaitent intégrer le marché de l'emploi. Cette tendance semble plus prononcée chez une « nouvelle génération » de personnes très stimulées et intégrées à la communauté. Ces dernières n'ont pas connu l'institutionnalisation; elles souhaitent se réaliser dans des activités valorisées socialement (école, travail, loisir, etc.). Enfin, les objectifs spécifiques qui visent le développement des compétences personnelles, professionnelles et sociales semblent répondre aux besoins des personnes inscrites aux services Stage et Emploi.
- Les objectifs de sensibilisation, d'information et de soutien de la famille et des milieux de travail répondent à leurs besoins. Les activités visant ceux-ci s'avèrent nécessaires pour assurer la participation des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement aux services Stage et Emploi.

DEUXIÈME CONSTAT : CERTAINES ACTIVITÉS MÉRITERAIENT D'ÊTRE REVUES.

- Les délais et le nombre de personnes en liste d'attente à l'intérieur du programme socioprofessionnel des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) sont relativement grands. La durée de la participation, qui s'étend sur plusieurs années, principalement pour le service Stage, explique en partie cet engorgement. De plus, il semble que la surcharge de travail des intervenants (rapport usagers-intervenant) influence l'intensité et la qualité du soutien offert aux personnes et à leur entourage. Cette situation rend difficile la différenciation de la clientèle ayant le potentiel pour intégrer le marché du travail de celle qui présente des incapacités trop importantes pour entreprendre une telle démarche. Cette constatation fait ressortir le besoin de distinguer les besoins et les capacités de la clientèle afin d'offrir des services adaptés au plan de carrière de chacun.
- L'évaluation des besoins des usagers dans le processus de développement de l'employabilité présente de grandes lacunes dans plusieurs CRDI. Il apparaît essentiel d'actualiser et d'uniformiser les pratiques et les outils d'évaluation existants. À ce sujet, les intervenants demandent d'être informés et soutenus pour l'utilisation des outils d'évaluation dans leur pratique.

Les tâches accomplies en stage ne favorisent pas toujours le développement optimal du potentiel de la personne. Bien que l'on offre des tâches variées aux personnes inscrites au service Stage, il semble que ces tâches ne s'inscrivent pas toujours dans un cheminement de carrière planifié.

Certains intervenants sont d'avis que le stage ne prépare pas la personne à occuper un emploi différent de celui pour lequel elle a été préparée.

- Les rôles respectifs des différents organismes impliqués dans le processus de développement de l'employabilité des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement demeurent litigieux. Certains milieux implantent des initiatives pour améliorer la concertation entre les partenaires et la continuité des services. Il apparaît primordial de continuer la sensibilisation des organismes partenaires et les activités de collaboration afin de favoriser une intervention adaptée et de faciliter la transition d'un réseau de services à l'autre.
- Les entrevues ont permis de faire ressortir des **facteurs facilitant** la transition vers l'emploi (la scolarité et l'expérience de travail; la motivation et les capacités de la clientèle; la qualité de la supervision du CRDI et des milieux de travail; la complémentarité et la continuité des programmes des ministères et organismes impliqués) ainsi que des **facteurs entravant** la transition vers l'emploi (les problèmes de santé et de comportement; les lacunes en matière de soutien et de transport; les craintes et préjugés des familles et des milieux de travail; les craintes liées à la sécurité financière; la difficulté de suivre l'évolution des mesures d'aide à l'emploi; l'opposition des syndicats).

TROISIÈME CONSTAT : LES SERVICES SOCIOPROFESSIONNELS ONT DES RETOMBÉES POSITIVES POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT ET POUR LEUR ENTOURAGE.

- **Les effets pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement**

Sur le plan professionnel : apprentissage et exécution de tâches diversifiées, gestion du stress, respect des normes et règles, développement des goûts et de l'intérêt en matière de travail, valorisation et reconnaissance.

Sur le plan social : constitution d'un réseau social et acquisition de compétences sociales par l'entremise des relations amicales et professionnelles, amélioration de la capacité à communiquer, sentiment d'appartenance.

Sur le plan personnel : maturité, autonomie, discipline, indépendance, respect des règles d'hygiène et de tenue vestimentaire, confiance en soi, initiative.

Le service Stage permet, grâce à des interventions d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale, de développer des attitudes et des habiletés préalables à l'intégration en emploi.

- **Les effets pour les familles et les personnes significatives**

Implication des familles dans le processus; collaboration généralement très bonne; appréciation du soutien offert par l'intervenant du CRDI; soulagement des familles à court et à long terme.

- **Les effets pour le milieu de travail**

Changement de certaines attitudes et préjugés; meilleure compréhension de la déficience intellectuelle; intégration des stagiaires aux activités sociales de l'entreprise; appréciation du soutien offert par le CRDI.

Par ailleurs, les expériences positives font la promotion de l'embauche de personnes handicapées (bouche à oreille).

- **Les effets pour les partenaires**

Les intervenants du CRDI partagent leur expertise sur la déficience intellectuelle avec les partenaires pour faciliter l'accueil et l'accompagnement des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. On remarque également la participation du centre de réadaptation à des solutions locales favorisant la concertation (ex. : approche concertée de transport, plans de transition école-travail, table régionale de concertation des partenaires concernés par l'employabilité des personnes handicapées, etc.). Toutefois, certains problèmes persistent quant à la coordination et à la collaboration entre les partenaires (transition entre les services et recouplement des actions).

- **Les effets pour la communauté**

Les services permettent de côtoyer des personnes ayant une déficience intellectuelle sur les lieux du stage et dans l'entourage (transport, dépanneur, etc.) et sensibilisent au potentiel des personnes vivant avec des incapacités et à l'importance du travail pour elles.

QUATRIÈME CONSTAT : IL EST IMPORTANT DE RECUEILLIR DES DONNÉES SUR LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES SOCIOPROFESSIONNELS.

- Il existe un problème quant à la fiabilité et à la validité des données provenant du système d'information clientèle pour les personnes présentant une déficience intellectuelle (SIC-DI). En effet, le déploiement et l'utilisation du système d'information sont fort variables à l'intérieur des CRDI québécois. L'utilisation du SIC-DI ou de tout autre système d'information apparaît essentielle dans une perspective de reddition de compte et de recherche de la qualité des services offerts aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	15
PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE DE LA DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE PRIVILÉGIÉE.....	17
1.1 LE CADRE GÉNÉRAL D'ÉVALUATION	17
1.1.1 <i>L'origine du mandat d'évaluation</i>	17
1.1.2 <i>Un bref rappel historique</i>	17
1.1.3 <i>Le contexte dans lequel s'inscrit l'évaluation</i>	18
1.1.4 <i>Les collaborations et les comités</i>	21
1.1.5 <i>Les enjeux de l'évaluation</i>	22
1.2 LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE	23
1.2.1 <i>Le programme socioprofessionnel</i>	23
1.2.2 <i>Les composantes des services évalués</i>	23
1.2.3 <i>Les objectifs de la démarche d'évaluation et les questions sous-jacentes</i>	26
1.2.4 <i>Le modèle d'évaluation</i>	26
1.2.5 <i>La méthodologie privilégiée</i>	26
1.2.6 <i>Les limites et les avantages de la méthodologie</i>	28
DEUXIÈME PARTIE : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	31
2.1 ÉVALUATION DE LA PERTINENCE.....	31
2.1.1 <i>La raison d'être</i>	31
2.1.2 <i>Les besoins de la clientèle</i>	33
2.1.3 <i>Les objectifs</i>	36
2.2 ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE	40
2.2.1 <i>La clientèle</i>	40
2.2.2 <i>L'offre et l'accessibilité des services</i>	46
2.2.3 <i>Les activités</i>	49
2.2.4 <i>Les ressources</i>	58
2.2.5 <i>L'offre des milieux de travail</i>	60
2.2.6 <i>Les facteurs qui facilitent la mise en œuvre</i>	62
2.2.7 <i>Les facteurs qui entravent la mise en œuvre</i>	63
2.3 ÉVALUATION DES EFFETS	68
2.3.1 <i>Les effets sur les participants</i>	68
2.3.2 <i>Les effets sur les familles</i>	74
2.3.3 <i>Les effets sur le milieu de travail</i>	75
2.3.4 <i>Les effets sur les partenaires</i>	76
CONCLUSION	77
SIGLES ET ACRONYMES UTILISÉS DANS LE DOCUMENT	79
BIBLIOGRAPHIE	81

INTRODUCTION

Le ministère de la Santé et des Services sociaux s'est engagé à faire un suivi des résultats des services socioprofessionnels s'adressant à des personnes vivant une situation de handicap liée à leur déficience intellectuelle et à les évaluer. Les services socioprofessionnels retenus pour cette évaluation sont Support des stages en milieu de travail (sous-centre d'activité 7021) et Intégration en emploi (sous-centre d'activité 7031), qui sont offerts principalement par les centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) du réseau de la santé et des services sociaux.

Cette évaluation découle d'abord d'une disposition de la politique et du plan d'action en déficience intellectuelle du Ministère¹. Cette politique souligne les gains importants en matière d'intégration sociale, mais mentionne cependant qu'un chemin important reste à parcourir quant à la participation sociale par le travail et l'emploi. Le plan d'action prévoit ainsi comme mesure de réviser l'ensemble du programme socioprofessionnel et d'augmenter le soutien en matière d'intégration au travail et en emploi offert aux personnes présentant une déficience intellectuelle. De plus, cette démarche évaluative s'inscrit dans les dispositions de reddition de compte de l'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées signée en 1999 et désignée depuis 2004 sous le titre Entente Canada-Québec visant la Participation des personnes handicapées sur le marché du travail.

Ce rapport, qui complète la troisième et dernière phase de la démarche évaluative, trace un portrait des services Stage et Emploi² à l'échelle nationale. Il s'appuie sur une collecte de données qualitatives et quantitatives concernant la pertinence, la mise en œuvre et l'efficacité des services à l'étude. Les données utilisées à cet effet proviennent de sources variées.

La première phase de l'évaluation a permis, à l'aide d'entrevues individuelles et de groupe, de recueillir le point de vue des usagers, de leur famille, des intervenants, des coordonnateurs, des employeurs et des collègues de travail impliqués dans les services. La deuxième phase a permis d'examiner davantage le fonctionnement des services socioprofessionnels grâce au questionnaire destiné aux intervenants concernés par les services Stage et Emploi. Enfin, ce rapport synthèse fait état des principaux résultats des phases précédentes et enrichit ces données avec les données administratives disponibles et les écrits pertinents.

Le rapport final d'évaluation a été préparé sous la responsabilité de la Direction de l'évaluation du Ministère, en collaboration avec le comité de suivi de l'évaluation. Le document se divise en deux sections. La première présente le contexte et la méthodologie de l'évaluation. La seconde présente les résultats de la démarche évaluative. La conclusion dresse un bilan des principaux constats et propose quelques pistes d'action pour assurer la pérennité et la qualité des services socioprofessionnels destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

-
1. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2001), *De l'intégration à la participation sociale. Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches*, Québec, Éditeur officiel.
 2. Dans le présent document, les expressions « service Stage » et « service Emploi » sont respectivement utilisées afin de désigner les services Support des stages en milieu de travail (7021) et Intégration en emploi (7031).

PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE DE LA DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE PRIVILÉGIÉE

Cette section fait état du cadre général d'évaluation et du cadre méthodologique privilégiés par le comité de suivi³ pour évaluer les services socioprofessionnels Stage et Emploi destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

1.1 LE CADRE GÉNÉRAL D'ÉVALUATION

1.1.1 L'origine du mandat d'évaluation

Le mandat d'évaluation tire ses origines des besoins d'évaluation exprimés par les parties prenantes aux services socioprofessionnels, soit principalement les personnes présentant une déficience intellectuelle et leur famille, ainsi que des attentes formulées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et par les partenaires du réseau sociosanitaire.

Cette démarche se rattache également à l'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées. Comme les orientations que prend la démarche sont teintées par les termes de cette entente, celle-ci est décrite un peu plus loin.

1.1.2 Un bref rappel historique

Des services socioprofessionnels pour les personnes présentant une déficience intellectuelle sont mis en œuvre au Québec depuis plus de quatre décennies. Les premières interventions ont été l'initiative d'associations de parents et de bénévoles constituées en corporations et bénéficiant de subventions gouvernementales. Les activités se déroulaient en milieu protégé, c'est-à-dire ségrégué et en dehors du marché du travail régulier. Elles avaient un caractère essentiellement occupationnel, puisqu'elles visaient plus à occuper les participants qu'à produire quelque bien ou service.

Certaines de ces premières initiatives ont graduellement été prises en charge à compter des années soixante-dix par le réseau de la santé et des services sociaux. Les unes, à l'initiative de l'Office des personnes handicapées du Québec, sont devenues des centres de travail adaptés (CTA), les autres ont été intégrées au programme de ce que l'on appelait alors les centres d'accueil et de réadaptation. Leurs premières formules, les Services d'apprentissage aux habitudes de travail (*SAHT*), étaient alors toujours des formules d'ateliers de groupe et d'activités occupationnelles en milieu protégé. Ces services ont par la suite amorcé un virage en proposant des ateliers de travail dont les activités, toujours en milieu protégé, étaient davantage axées sur la production de biens et de services.

Depuis environ une quinzaine d'années, le mouvement vers une plus grande intégration sociale s'affirme davantage, en accord avec la politique ministérielle en déficience intellectuelle de 1988⁴ et avec la mission renouvelée de ce que l'on nomme désormais les centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI). On désinstitutionnalise les interventions, on réaffirme l'importance du travail comme dimension de l'intégration sociale et on soutient la nécessité d'orienter les personnes vers les milieux de travail les moins ségrégués possible et, de surcroît, vers un travail rémunéré.

3. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003), *Cadre de suivi et d'évaluation des services : Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi – Déficience intellectuelle*, Québec, Le Ministère. [Document de travail].

4. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1988), *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle : un impératif humain et social*, Québec, Éditeur officiel.

C'est ainsi que s'est développé le volet socioprofessionnel de l'intervention des CRDI pour offrir, à côté des ateliers de travail⁵, des services axés sur un travail productif et, dans la mesure où on y accueille les participants, en milieu de travail régulier. Les services permettant la préparation à l'emploi et l'intégration et le maintien sur le marché du travail régulier ou adapté ont fait naître les services Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi qui font l'objet de cette étude.

1.1.3 Le contexte dans lequel s'inscrit l'évaluation

La démarche de suivi et d'évaluation s'inscrit dans la dernière politique et le plan d'action en déficience intellectuelle du Ministère et dans le suivi de l'implantation qui est prévu. Même si à l'origine le mandat d'évaluation ne prévoyait pas évaluer les services socioprofessionnels offerts aux personnes présentant un trouble envahissant du développement, les nouvelles orientations ministérielles en cette matière ont orienté également l'organisation de ces services. Le programme socioprofessionnel des CRDI s'adressent tant à la clientèle ayant une déficience intellectuelle qu'à celle ayant un trouble envahissant du développement. Le contexte dans lequel s'inscrit l'évaluation prend donc en considération la politique en déficience intellectuelle et les orientations ministérielles à l'égard des troubles envahissants du développement mais également les dispositions de l'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées et les particularités du réseau sociosanitaire.

❖ La politique et les orientations ministérielles

En juin 2001, la nouvelle politique et le plan d'action en déficience intellectuelle du ministère de la Santé et des Services sociaux⁶ étaient officiellement lancés. Cette politique souligne les gains importants en matière d'intégration sociale, mais mentionne cependant qu'un chemin important reste à parcourir quant à la participation sociale par le travail et l'emploi. Aussi, le plan d'action prévoit-il comme mesures de réviser l'ensemble du programme socioprofessionnel et d'augmenter le soutien en matière d'intégration au travail et en emploi.

De plus, le Ministère publiait en 2003 le document intitulé *Un geste porteur d'avenir. Des services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement, à leurs familles et à leurs proches*. Ce document fournit les bases d'une organisation de services qui tient compte de l'évolution des connaissances dans le domaine des troubles envahissants du développement et de certains changements survenus dans l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux. Parmi les objectifs visés par les orientations ministérielles, nous retrouvons : offrir aux personnes visées la gamme des services dont elles ont besoin dans leur communauté; fournir des outils de nature à soutenir adéquatement le développement optimal de leur potentiel et leur processus d'intégration sociale; favoriser une collaboration entre les secteurs d'intervention (services de garde, éducation, travail, etc.) et les différents acteurs de la communauté.

Il est important de noter qu'au moment de déterminer le devis d'évaluation des services Stage et Emploi, la clientèle présentant un trouble envahissant du développement participant à ces mesures n'était pas nécessairement différenciée de la clientèle ayant une déficience intellectuelle. Le Ministère et les CRDI travaillent conjointement depuis quelques années à l'amélioration des rapports annuels afin d'obtenir un portrait plus précis du profil et des besoins de la clientèle des services Stage et Emploi. Ainsi, les rapports statistiques et financiers des établissements ont été modifiés, à partir de 2002-2003, afin de dissocier les données sur les clientèles en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement. Il importe de

5. Nom qui remplace peu à peu celui de Services d'apprentissage aux habitudes de travail.

6. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2001), *De l'intégration à la participation sociale. Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches*, Québec, Éditeur officiel.

préciser que des limites subsistent toujours quant à l'accessibilité et à la précision des données au sujet du diagnostic. La section sur les résultats relatifs à la pertinence présente les données statistiques et financières permettant de déterminer quelques caractéristiques de la participation aux services socioprofessionnels de la clientèle ayant un trouble envahissant du développement.

En ce qui concerne la collecte de données, les résultats relatifs aux clientèles ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ont été traités indistinctement. **Les données recueillies dans ce rapport font principalement référence à la clientèle ayant une déficience intellectuelle, qui constitue 97 %⁷ de la clientèle des services Stage et Emploi.**

Bien que les services soient de même nature pour la clientèle ayant une déficience intellectuelle et celle ayant un trouble envahissant du développement, nous sommes conscients que ces dernières ne présentent pas nécessairement les mêmes caractéristiques. D'ailleurs, l'approche personnalisée privilégiée par les CRDI permet d'adapter l'intensité des services selon les besoins de la personne. Dans cette perspective, la démarche d'évaluation, limitée à certains services du programme socioprofessionnel, permettra de fournir un éclairage utile à la révision du programme socioprofessionnel et à la planification de l'offre de service en fonction des besoins distincts des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

❖ **L'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées**

En 1999, les gouvernements fédéral et provincial⁸ ont conclu l'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées portant sur des programmes à frais partagés. Cette entente, renouvelable à échéance, était valide du 1^{er} juin 1998 au 31 mars 2003. Les deux paliers de gouvernement s'y sont engagés à cofinancer des programmes et services québécois de développement de l'employabilité pour personnes handicapées qui relèvent de différents ministères et organismes. La part du fédéral y est établie à 39,1 millions de dollars par année, pour l'ensemble des programmes québécois.

L'implication financière du gouvernement fédéral dans de tels programmes et services n'est pas nouvelle. Dès 1962, ce dernier a octroyé un soutien financier par l'entremise de son Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées⁹. L'Entente sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées a assuré le relais à partir de 1998. L'objectif de cette entente est de soutenir des programmes et services qui visent à intégrer des personnes handicapées au marché du travail en les aidant à se préparer à l'emploi et à trouver ou à conserver un emploi. Les programmes et services reçoivent un financement fédéral s'ils sont reconnus admissibles sur cette base, ce qui n'était pas le cas avec le Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées, sans critères d'admissibilité et dont l'objectif, axé davantage sur la réadaptation, ne visait pas aussi directement l'intégration au marché du travail.

Quant à la responsabilité, elle se traduit par une reddition de compte des ministères et organismes québécois concernant certains programmes et se concrétise à la fois par une démarche continue de suivi d'indicateurs (dès l'année 2000-2001 et pour la durée de l'entente) et une démarche plus ponctuelle d'évaluation de la pertinence et de l'efficacité.

7. Ce pourcentage est calculé à partir des données du rapport statistique annuel 2004-2005. Les données concernant la clientèle ayant un trouble envahissant du développement sont recueillies depuis 2002-2003. Il est possible que le nombre de services offerts à cette population soit sous-évalué faute d'un diagnostic précis.

8. Ressources humaines et Développement social Canada pour la partie fédérale, et le ministère du Conseil exécutif et le ministère de la Santé et des Services sociaux pour la partie provinciale.

9. Ce programme découle de la Loi fédérale sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées adoptée en 1960.

Différents ministères et organismes sont ainsi concernés par l'Entente : le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et l'Office des personnes handicapées. Chacune de ces instances est responsable de la conduite de sa démarche de suivi et d'évaluation, mais mène ses travaux sur la base d'une concertation interministérielle et intersectorielle. Par ailleurs, des échanges continus ont lieu entre les parties fédérale et provinciale pour l'application des termes de l'Entente à la réalité des programmes et services québécois.

L'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées a été reconduite pour 2004-2006 sous la nouvelle appellation d'Entente Canada-Québec visant la Participation des personnes handicapées sur le marché du travail. Cette entente vise spécialement l'amélioration de la situation d'emploi des personnes handicapées.

❖ **Les particularités du réseau québécois de la santé et des services sociaux**

À la différence des autres ministères et organismes impliqués dans l'aide à l'employabilité des personnes handicapées, le ministère de la Santé et des Services sociaux ne définit pas, ne gère pas et n'offre pas directement les services à évaluer. La mission du réseau, qui est d'assurer la santé et le bien-être de la population, de plus, dépasse largement le secteur du travail et de l'emploi. Les services sont offerts par un réseau décentralisé, où chaque instance a des fonctions et une mission définies par la Loi sur les services de santé et les services sociaux¹⁰.

Par ses politiques, plans d'action et programmes-cadres, le Ministère définit des balises générales à l'échelle nationale, qui sont ensuite traduites dans les plans régional et local, en fonction des réalités et priorités propres aux régions et aux établissements.

Sur le plan régional, les agences de la santé et des services sociaux sont responsables de la planification, de la gestion des ressources ainsi que de l'allocation budgétaire aux établissements. En effet, le projet de loi 83¹¹ précise :

L'agence est instituée pour exercer les fonctions nécessaires à la coordination et à la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de financement, d'allocation des ressources humaines et de services spécialisés.

Localement, les 95 centres de santé et de services sociaux (CSSS) mis en place en juin 2004 ainsi que leurs partenaires du réseau local de services partagent collectivement une responsabilité envers la population d'un territoire local qu'ils concrétisent à l'intérieur d'un projet clinique et organisationnel. Cette nouvelle structure vise à ce que les différents intervenants offrant des services de santé et des services sociaux à cette population soient en mesure de répondre à l'ensemble de ses besoins et de faciliter son cheminement dans le système, plus particulièrement celui des personnes vulnérables.

La gestion directe et l'offre des services Stage et Emploi relèvent des CRDI et de leurs différents points de service. Ils ont la mission légalement constituée d'offrir des services d'adaptation, de réadaptation et de soutien à l'intégration sociale à la personne qui en a besoin ainsi qu'un soutien à son entourage et à ses proches. Ce sont ces établissements qui structurent et définissent le contenu des programmes et services, en fonction toujours de balises ministérielles et régionales, mais aussi en fonction de la réalité particulière de l'établissement.

10. Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).

11. Projet de loi 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives.

Les 23 établissements du réseau de la santé et des services sociaux concernés par la démarche évaluative, majoritairement des CRDI¹², offrent un des services ou les deux. Au cours de l'année 2004-2005, 7 046 personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ont participé au service Stage, tandis que 461 personnes ont participé au service Emploi¹³.

Pour ce qui est de la présente démarche, comme les indicateurs de suivi et les objectifs de l'évaluation veulent rendre compte de la situation pour l'ensemble des régions (et non par région), elle a été conduite par le Ministère.

Par rapport à l'objectif de l'Entente sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées, les services Stage et Emploi situent davantage leurs interventions sur le plan de la préparation à l'emploi et du maintien en emploi des personnes que sur le plan de l'insertion. La mission des CRDI, cependant, dépasse le seul secteur de l'emploi. L'intervention vise l'accomplissement de l'ensemble des habitudes de vie¹⁴ de la personne, c'est-à-dire autant l'intégration dans un milieu résidentiel et la participation à la vie communautaire et aux loisirs que le travail et l'emploi. Aussi les services socioprofessionnels, même s'ils sont privilégiés, sont-ils souvent considérés comme des moyens de réadaptation et d'intégration sociale plutôt que comme une fin en soi. On devra en tenir compte dans l'interprétation des résultats de l'évaluation.

Le caractère décentralisé du réseau fait en sorte que les programmes et services, définis et gérés par les établissements, prennent une couleur locale. Afin d'évaluer l'ensemble des établissements, nous avons établi un consensus avec eux sur ce que sont, pour l'ensemble, les objectifs et les composantes des services Stage et Emploi.

Or, plusieurs données nécessaires à l'évaluation ne sont pas toujours disponibles ou produites par les établissements ou encore sont difficilement accessibles pour le Ministère. Ce dernier ne dispose pas d'un système d'information centralisé facilitant l'accès aux données. La décentralisation amène donc, cela va de soi, le besoin de travailler en étroite collaboration avec les agences, les CSSS et les CRDI. Le processus requiert du temps et la mobilisation de plusieurs ressources. Nous avons adapté le processus et les objectifs d'évaluation à cette perspective.

1.1.4 Les collaborations et les comités

Le processus d'évaluation implique différentes collaborations et différents comités d'évaluation.

L'implication de plus d'un ministère et organisme dans les services de développement de l'employabilité offerts aux personnes handicapées suppose une concertation interministérielle. Si chaque instance est responsable de l'évaluation de ses propres programmes, elle le fait avec le souci d'harmoniser sa démarche avec celle de ses partenaires. À cette fin, un comité interministériel a été mis sur pied, sous la responsabilité et la coordination du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dans le souci d'harmoniser les évaluations. Il importe d'assurer aux participants la continuité et la complémentarité des programmes et services qui leur sont offerts par différents organismes dans différents secteurs. Les échanges au sein du comité interministériel sur les programmes et leurs résultats sont un pas dans cette direction.

12. En déficience intellectuelle, les programmes sont aussi offerts par quatre établissements qui ne sont pas nécessairement ou exclusivement des CRDI. Ils en ont toutefois la mission et en offrent les services (centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés, centres de protection et de réadaptation, CLSC).

13. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2006), *AS-485 Rapport statistique annuel. Centres de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle 2004-2005*, Québec, Le Ministère.

14. Concept issu du modèle théorique de Fougeyrollas et coll. (1998), *Classification québécoise : Processus de production d'un handicap*, RIPPH, Québec.

Le caractère décentralisé du réseau de la santé et des services sociaux incite à la collaboration des partenaires pour l'élaboration et la réalisation de la démarche. Cette collaboration se fait principalement par l'entremise du comité de suivi de l'évaluation sous la responsabilité de la Direction de l'évaluation du Ministère. Il est composé de représentants du Ministère (Direction de l'évaluation et Service des personnes handicapées), d'une représentante des agences de la santé et des services sociaux et de représentants des établissements, de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (FQCRDI) et de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AERDPQ)¹⁵.

Les CRDI, par l'entremise d'informateurs clés, ont aussi été amenés à collaborer en tant que mobilisateurs ainsi qu'en tant que sources de données lors de la collecte. Leur rôle a donc été de premier plan et leur apport, inestimable.

Bref, le contexte dans lequel s'inscrit l'évaluation traduit la complexité de la démarche évaluative : une entente fédérale-provinciale pose certaines balises, un éventail de programmes et de services relevant de différents ministères et organismes appelle à la concertation intersectorielle, tout cela à l'intérieur d'un réseau de la santé et des services sociaux en changement ayant une structure à plusieurs paliers; et enfin, un mode de fonctionnement décentralisé commande la collaboration des différents partenaires à l'échelle locale. L'évaluation des services Stage et Emploi a permis de mobiliser la majorité de ces acteurs afin de rendre compte de la pertinence, de la mise en œuvre et de l'efficacité des services socioprofessionnels. Leur contribution s'est avérée indispensable pour répondre aux objectifs de l'évaluation.

1.1.5 Les enjeux de l'évaluation

L'historique nous montre qu'implantés de longue date, les services ont au cours du temps connus des changements d'orientation. Aucune démarche systématique d'évaluation à l'échelle nationale n'avait, jusqu'à maintenant, été entreprise pour réexaminer la pertinence des services et faire état de leurs résultats à la lumière des changements qui ont eu lieu. La démarche en ce sens est opportune.

L'évaluation permet de faire ressortir certaines initiatives locales et les pratiques novatrices, d'attester le bien-fondé et les résultats des services, et permettra éventuellement de les réajuster et de les bonifier, afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des personnes présentant une déficience intellectuelle et qu'ils conduisent aux résultats escomptés. Comme elle est menée avec la participation de différents partenaires du réseau et du milieu, l'évaluation favorise les échanges sur la problématique plus large de l'intégration et de la participation sociale des personnes handicapées.

Les résultats de l'évaluation s'adressent, entre autres, aux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, tant aux directions ministérielles et aux responsables des agences régionales impliquées auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle qu'aux gestionnaires et intervenants responsables de l'organisation et de l'offre des services. Si l'évaluation permet d'orienter les interventions du Ministère, elle sert également à resserrer la concertation interministérielle au regard de la continuité et de la complémentarité des divers programmes d'intégration en emploi des personnes handicapées. Les résultats de l'évaluation s'adressent également à nos partenaires des autres ministères et organismes impliqués par l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées. Comme ce sont des services à frais partagés par les deux paliers de gouvernement, les résultats de l'évaluation s'adressent aussi à Ressources humaines et Développement social Canada,

15. Tous ont contribué à l'élaboration du cadre d'évaluation des services Stage et Emploi. Toutefois, le représentant des agences de la santé et des services sociaux et celui de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec n'ont pas participé à la suite des travaux.

cosignataire avec le Ministère de l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées.

Toutefois, en bout de ligne, ces préoccupations convergent vers celle de s'assurer que l'on offre les meilleurs services aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et à leurs proches. La démarche évaluative vise principalement à définir les besoins, les conditions et les moyens qui favorisent leur participation sociale.

1.2 LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

1.2.1 Le programme socioprofessionnel

Dans la structure de programmation actuelle du Ministère, le volet socioprofessionnel se compose en fait de quatre services : Centres pour activités de jour (sous-centre d'activité 7000), Ateliers de travail (sous-centre d'activité 7011), Support des stages en milieu de travail (sous-centre d'activité 7021) et Intégration en emploi (sous-centre d'activité 7031). Cette programmation peut varier d'un établissement à l'autre selon l'organisation des services.

Les personnes qui désirent participer au programme socioprofessionnel sont orientées vers l'un ou l'autre de ces quatre services. L'orientation se fait sur la base d'un processus d'évaluation des besoins, des goûts et des champs d'intérêt de la personne, de ses capacités de travail ainsi que de sa capacité d'adaptation et d'intégration sociale. Le parcours de la personne dans les services du programme est établi d'abord en fonction de ses besoins propres. Il peut varier également en fonction des possibilités offertes, comme les places en stage ou les emplois disponibles. Ce parcours n'est donc pas linéaire. Il ne suit pas une séquence prédéterminée ou une durée déterminée, mais varie d'une personne à une autre et d'un établissement à un autre.

Seul le service Support des stages en milieu de travail est couvert par l'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées. L'objectif de l'Entente est de, rappelons-le, soutenir les programmes et services visant à aider les personnes handicapées à occuper un emploi sur le marché du travail. Les centres pour activités de jour ne sont pas exclusivement centrés sur le travail, et les ateliers de travail sont à caractère davantage occupationnel. Les activités de l'un et de l'autre se déroulent en milieu protégé, hors du marché du travail régulier. Ainsi, ces deux services ne remplissent pas les critères d'admissibilité de l'Entente.

Quant au service Intégration en emploi répondant aux critères, il n'est pas couvert par l'Entente puisque les ressources financières investies pour le service Stage dépassent déjà largement la contribution du gouvernement fédéral. Toutefois, le comité de suivi de l'évaluation a tenu à évaluer le service Emploi puisqu'il représente la fin du programme socioprofessionnel, soit l'intégration et le maintien des personnes ayant une déficience intellectuelle sur le marché de l'emploi.

1.2.2 Les composantes des services évalués

La description des services qui suit a été construite à partir du programme des établissements et complétée avec les renseignements échangés en comité de suivi. Malgré l'utilité du modèle synthèse unique, il faut considérer que, de fait, il existe une diversité, et que les services peuvent s'écarter plus ou moins de ce modèle descriptif. Le modèle de cadre logique utilisé permet de distinguer les différentes composantes des services et les liens entre elles, ce qui donne la possibilité d'appréhender la logique qui mène l'intervention à son objectif ultime.

TABLEAU 1 : LE CADRE LOGIQUE DES SERVICES ÉVALUÉS¹⁶

Raison d'être	Les obstacles individuels et environnementaux à l'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement sur le marché du travail ainsi que leur sous-représentation sur le marché de l'emploi constituent la raison d'être des services socioprofessionnels.			
Clientèle	Personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement âgées de 21 ¹⁷ à 65 ans. N. B. Le service 7021 s'offre parfois aussi aux personnes de 16 à 21 ans toujours en milieu scolaire qui désirent vivre une expérience de stage en milieu de travail.			
Cibles	Personne handicapée	Famille ou personnes significatives	Milieu de travail	Partenaires¹⁸
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> • L'objectif du service 7021 - Support des stages en milieu de travail est de <u>préparer</u> les personnes à occuper un emploi en les intégrant en stage dans un milieu de travail régulier ou adapté. • Le service 7031 - Intégration en emploi vise l'<u>intégration</u> plus globale et le <u>maintien</u> des personnes qui occupent déjà un emploi rémunéré dans un milieu de travail régulier ou adapté. 			
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Développer ses intérêts et ses goûts en matière de travail (7021). • Développer (7021) et consolider (7031) des compétences personnelles et sociales. • Développer (7021) et consolider (7031) des compétences professionnelles et des habitudes de travail. • Comprendre son statut d'employé salarié, ses relations et conditions de travail (7031). 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à l'intérêt que comporte la participation à un stage ou à un emploi sur le marché du travail. • Informer sur les mesures d'employabilité offertes. • Participer à l'élaboration du plan d'intervention si elles le désirent et si la personne le désire. • Assurer le soutien nécessaire à la famille. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les services auprès de milieux de travail diversifiés. • Sensibiliser aux besoins et aux capacités des personnes ayant une déficience intellectuelle. • Assurer le soutien nécessaire à l'entreprise ou organisme et aux employés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître les besoins et les particularités des personnes présentant une déficience intellectuelle. • Fournir le soutien nécessaire pour qu'ils puissent jouer leur rôle. • Favoriser la concertation pour les périodes de transition de la personne d'une étape à l'autre et d'un réseau de services à l'autre (7021) et l'arrimage entre les réseaux de services (7031).

16. Comme les deux services ont un tronc commun, l'information sur les composantes vaut pour les deux, à moins qu'il en soit spécifié autrement. Nous allons alors l'indiquer en renvoyant aux services par leur numéro de centre d'activité.

17. Vingt et un ans représente l'âge légal jusqu'auquel ces personnes ont accès à la formation en milieu scolaire.

18. Autres établissements du réseau, associations, organismes communautaires, centre local d'emploi et autres organismes de main-d'œuvre, milieux scolaires, organismes de transport.

TABEAU 1 : LE CADRE LOGIQUE DES SERVICES ÉVALUÉS – SUITE

<p>Nature de l'intervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation • Réadaptation • Intégration sociale • Approche globale et personnalisée 	<ul style="list-style-type: none"> • Information • Sensibilisation • Soutien 	<ul style="list-style-type: none"> • Information • Promotion • Sensibilisation • Soutien 	<ul style="list-style-type: none"> • Information • Concertation • Collaboration
<p>Ressources</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources financières : les établissements ont consacré, en 2004-2005, un montant de 31 160 880 \$ pour le service Support des stages en milieu de travail et un montant de 1 040 643 \$ pour le service Intégration en emploi. • Ressources matérielles : les activités se déroulant majoritairement en milieu de travail, les ressources se limitent essentiellement aux outils d'évaluation et de suivi. • Ressources humaines : elles sont variées : les directeurs des services professionnels, les coordonnateurs ou chefs de programme, les agents d'intégration, les éducateurs, les intervenants en réadaptation, les psychologues et le personnel administratif¹⁹ 			
<p>Activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation et orientation préalables • Élaboration d'un plan d'intervention et d'un plan de services individualisés • Recherche d'un milieu de stage (7021) • Analyse et adaptation de la tâche et du poste de travail • Soutien au développement des habiletés personnelles, sociales et professionnelles • Aide à la compréhension de son statut d'employé et de ses conditions de travail • Accomplissement d'un stage (7021) • Soutien, supervision, évaluation et suivi • Rencontres et activités de sensibilisation et de soutien auprès de la famille ou des personnes significatives, des employeurs et des employés et des partenaires • Élaboration de protocoles d'entente • Autres activités administratives 			
<p>Résultats opérationnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de demandes reçues ou acceptées • Nombre de participants par service; caractéristiques des participants par service • Nombre d'évaluations préalables effectuées • Nombre et fréquence des évaluations et rencontres de suivi en milieu de travail • Nombre d'entreprises par service; caractéristiques des entreprises par service • Nombre d'activités menées auprès de la famille, du milieu de travail et des partenaires 			
<p>Effets intermédiaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction : participants, famille ou personnes significatives, milieu de travail • Développement (7021) et acquisition (7031) de l'intérêt pour le travail et des goûts en la matière et de compétences personnelles, sociales et professionnelles • Atteinte des objectifs prévus par le plan d'intervention • Production d'un travail de qualité avec l'aide d'une supervision (7021) • Exécution des tâches, avec les degrés de productivité et de qualité exigés par le milieu de travail (7031), avec supervision, qui correspondent aux besoins personnels et socioprofessionnels (7021) • Accessibilité aux mêmes règles et conditions de travail que les autres salariés (7031) • Autonomie dans l'exécution des tâches de travail (7031) • Préparation de la personne à occuper un emploi (7021) et maintien en emploi (7031) • Soutien et implication de la famille et du milieu de travail dans l'intervention • Adaptation et compréhension de la réalité de la personne handicapée • Attitude positive par rapport à la participation de la personne • Collaboration, concertation et appui des partenaires dans l'intervention du centre de réadaptation en déficience intellectuelle • Arrimage entre les réseaux de services et les périodes de transition de la personne 			
<p>Effet ultime</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration sociale et professionnelle des personnes présentant une déficience intellectuelle par leur présence accrue sur le marché du travail 			

19. La structure organisationnelle de même que les titres et fonctions des ressources humaines peuvent varier d'un établissement à l'autre.

1.2.3 Les objectifs de la démarche d'évaluation et les questions sous-jacentes

Les objectifs de cette évaluation sont d'examiner la pertinence, de rendre compte de la mise en œuvre et d'estimer l'efficacité des services socioprofessionnels destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle en tenant compte du point de vue des différentes personnes impliquées dans ce processus de développement de l'employabilité à partir des questions suivantes :

- 1) Les objectifs des services Stage et Emploi répondent-ils aux besoins des cibles visées (personne handicapée, famille et personnes significatives, milieu de travail et partenaires)?
- 2) Les services sont-ils rendus comme prévu par le modèle descriptif²⁰?
- 3) Quels sont les facteurs internes et externes facilitant ou entravant la mise en œuvre des services et l'atteinte des effets prévus?
- 4) Les services ont-ils eu les effets prévus sur leurs cibles (effets intermédiaires)?
- 5) Quels sont les effets imprévus, souhaitables ou non, entraînés par les services?

1.2.4 Le modèle d'évaluation

On a retenu une approche évaluative de type *pluraliste*²¹, dans la mesure où elle tient compte d'un large éventail de points de vue. Cette approche met l'accent sur l'étude et la compréhension des services dans leur contexte d'application et permet, par le rapprochement de plusieurs points de vue, d'obtenir de l'information relativement juste et fiable. Cela nous évite de recourir à un modèle plus classique dont la méthode nécessite, pour l'établissement de liens de causalité valables, beaucoup de temps et de ressources. La recherche classique dans le contexte de cette étude serait également restrictive, dans le sens où l'évaluation serait limitée à la comparaison de quelques champs précis du vaste domaine que constitue l'intégration socioprofessionnelle des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. L'approche pluraliste permet de couvrir plus aisément l'ensemble des objectifs d'évaluation ciblés par la présente étude.

L'approche privilégiée n'est pas parfaitement participative, puisque l'ensemble des acteurs concernés par les services évalués – les personnes ayant une déficience intellectuelle, leur famille ou les personnes significatives pour elles, leur employeur et leurs collègues de travail, les intervenants et les gestionnaires – n'est pas impliqué à toutes les étapes du processus d'évaluation comme l'exige ce type d'approche. Leur point de vue a toutefois été pris en considération par l'intermédiaire des informateurs clés composant le comité de suivi de l'évaluation, lesquels ont formulé avec les évaluateurs les questions en fonction des besoins exprimés par les membres de ce comité. Par contre, tous les acteurs mentionnés ont participé comme sources privilégiées de données.

1.2.5 La méthodologie privilégiée

L'évaluation des services Stage et Emploi a fait appel à plusieurs sources de données tant qualitatives que quantitatives. Ainsi, des entrevues individuelles et de groupe ont été conduites auprès des personnes concernées par les services relativement à leur pertinence, à leur mise en œuvre et à leurs effets. Un questionnaire destiné aux intervenants a permis de recueillir des données, principalement en relation avec la mise en œuvre des services. Enfin, une revue de littérature et des données provenant des rapports annuels statistiques et financiers des CRDI ont complété le processus de collecte de données. Le présent rapport permet une mise en relation

20. Se référer au cadre logique des services Stage et Emploi présenté précédemment.

21. E. MONNIER (1992), *Évaluation de l'action des pouvoirs publics*, Paris, Economica.

des différentes sources d'information afin de dresser un portrait de l'organisation et de l'offre des services socioprofessionnels tout en explorant les pistes d'action pour l'avenir.

❖ **Les entrevues**

On a retenu l'entrevue de type semi-dirigée parce qu'elle permet de s'assurer de recueillir l'ensemble de l'information nécessaire en laissant une large place aux commentaires des répondants. Les consultants de la firme Johnson & Roy ont été mandatés pour conduire les entrevues individuelles et de groupe.

Ces entrevues ont été effectuées entre le 19 janvier et le 6 avril 2004. Le Ministère a choisi six établissements en fonction du volume et de la diversité de leur clientèle. Par ailleurs, les régions ont été sélectionnées selon des critères précis, en l'occurrence la situation géographique (régions des grands centres urbains, régions périphériques, régions éloignées, étendue du territoire et dispersion de la population sur le territoire) et la situation socioéconomique (type d'économie et disponibilité de l'emploi).

Ainsi, les quelque 60 entrevues ont permis de connaître le point de vue de 178 personnes dans un échantillon de 6 CRDI (CRDI de Québec, Clair Foyer inc., CRDI Normand-Laramée, Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal, Services de réadaptation L'Intégrale et CRDI Chaudière-Appalaches). L'appréciation qualitative des services s'appuie sur les commentaires et perceptions des personnes rencontrées. Plus précisément, 36 entrevues individuelles ou en petit groupe ont été conduites auprès des membres des familles des usagers ou des personnes significatives pour eux, des employeurs et des collègues de travail. En outre, 24 entrevues de groupe ont été tenues avec les usagers du service Stage, les usagers du service Emploi, les gestionnaires coordonnateurs et les intervenants ou éducateurs.

❖ **Le questionnaire destiné aux intervenants**

Un questionnaire essentiellement composé de questions fermées a permis de recueillir de l'information sur la mise en œuvre des services auprès des intervenants des services Stage et Emploi. Le questionnaire était le fruit d'une collaboration entre plusieurs partenaires, qui ont contribué à son amélioration avec leur expertise et leur compréhension des services à l'étude. Ainsi, le comité de suivi a fait de nombreuses recommandations concernant le contenu du questionnaire en fonction du cadre d'évaluation. De plus, des intervenants de deux CRDI ont participé à un prétest afin de permettre de vérifier la compréhension des items, de relever les difficultés éprouvées et d'améliorer les aspects liés à la présentation et au contenu. Enfin, le questionnaire a été révisé par une professionnelle et une technicienne en enquête et sondage de la Direction de l'évaluation du Ministère.

En décembre 2003, le questionnaire a été distribué aux responsables de la collecte de données des 23 établissements offrant les services à l'étude. Au total, 229 questionnaires ont été acheminés aux établissements. De ce nombre, 211 ont été remplis par les intervenants puis retournés à la coordonnatrice de l'étude au Ministère. Cet échantillon représente 51 % des postes à temps complet du personnel clinique des CRDI québécois²².

22. Selon les données provenant du AS-485 Rapport statistique annuel pour 2003-2004.

❖ La revue de littérature

La revue de la documentation produite par des experts et des organismes a permis d'examiner la pertinence des services Stage et Emploi, c'est-à-dire de déterminer si les services répondent aux besoins des personnes présentant une déficience intellectuelle et si la manière d'y répondre est appropriée. Ces données sont aussi comparées, dans la seconde partie du rapport, aux besoins formulés par les personnes qui ont participé aux entrevues ou rempli le questionnaire.

❖ Les données statistiques et financières

L'analyse des données statistiques et financières existantes jette un éclairage sur l'offre de service, sur le profil des participants, sur le degré de participation, sur l'interruption de la participation avant terme et sur les ressources investies. Pour faire état de l'évolution des données, nous les avons observées sur une période s'étendant sur six ans, c'est-à-dire à partir de l'année de référence 1998-1999 jusqu'en 2004-2005. Les données utilisées sont issues des documents suivants : *Rapport statistique annuel* (AS-485), *Rapport financier annuel* (AS-471) et *Les indicateurs de gestion*, éditions 1996-2001, 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 de la FQCRDI.

1.2.6 Les limites et les avantages de la méthodologie

Sur le plan méthodologique, le recours à des informateurs pourrait faire craindre une subjectivité. Cependant, une consultation de cette nature, effectuée auprès de plusieurs catégories d'interlocuteurs, nous permet de croire, par le rapprochement de plusieurs points de vue, que l'information obtenue est relativement fiable et juste. Comme nous n'avons pas d'information sur l'état de la situation avant l'évaluation des services socioprofessionnels, le départage entre ce qui relève explicitement ou non du programme socioprofessionnel est parfois difficile. Les données de nature qualitative ne permettent pas d'éliminer la possibilité que les effets observés soient dus à un phénomène extérieur ou à des biais personnels plutôt qu'au programme évalué. Ce phénomène constitue une limite inhérente à la méthode.

De plus, comme nous n'avons pas utilisé d'échantillon probabiliste, nous ne pourrions estimer le degré de représentativité de l'échantillon ou la marge d'erreur liée à l'échantillonnage. Aussi, sauf pour les données collectées de façon exhaustive, la méthode privilégiée présente-t-elle des limites quant aux possibilités de généraliser les résultats à l'ensemble des établissements et des répondants.

On doit aussi tenir compte des difficultés liées à la collecte d'information auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle. La littérature fait état de problèmes de validité et de fiabilité de cette information²³. On relève chez les personnes présentant une déficience intellectuelle des problèmes de compréhension des questions posées de même que des difficultés à exprimer leurs réponses. Les entrevues et les questions ont dû être adaptées à cette réalité et s'adresser à des personnes ayant plus de facilité à comprendre et à s'exprimer, ou, lorsque nécessaire, recourir à des informateurs substitués (intervenants ou famille et proches).

De plus, bien que l'évaluation des services Stage et Emploi ait utilisé les sources de données statistiques et financières existantes, il faut considérer avec prudence les données concernant la clientèle des services socioprofessionnels quant à leur fiabilité et à leur validité.

23. Suzanne CARRIER et Daniel FORTIN (1994), « La valeur des informations recueillies par entrevues structurées et questionnaire auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle : une recension des écrits scientifiques », *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, vol. 5, n° 1, p. 29-39.

Actuellement, le système d'information sur la clientèle n'est pas déployé uniformément ni utilisé de façon systématique par les établissements. Ainsi, de grandes disparités existent quant à l'utilisation du SIC-DI (Système d'information clientèle pour les personnes ayant une déficience intellectuelle); certaines régions du Québec sont avancées dans le déploiement, tandis que d'autres se limitent à remplir les champs requis pour la production des rapports annuels. Il est clair que l'absence d'obligation de remplir tous les champs du système d'information, le manque de ressources humaines et matérielles, la non accessibilité des données à saisir et les problèmes liés à leur interprétation font en sorte que les données concernant les caractéristiques et les besoins de la clientèle sont pratiquement inexploitable. Il demeure que le SIC-DI est un outil utile pour l'évaluation des besoins et des services offerts aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. La FQCRDI est de cet avis et propose certaines améliorations :

Nous pensons que le SIC-DI est l'outil par excellence sur lequel il faut miser. En effet, si les processus d'utilisation de cet outil sont bien définis et que les informations sources qui y sont colligées sont validées, la gestion quotidienne en sera simplifiée et la qualité des données en sera améliorée²⁴.

C'est donc en prenant en considération ces différentes limites qu'il faut juger de la valeur de notre approche. Cette dernière nous aura permis de porter un premier regard sur la qualité des services socioprofessionnels offerts aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement dans le réseau sociosanitaire, ce qui, à nos yeux, en constitue le principal mérite. Notre approche présente un autre avantage en fournissant de l'information utile à l'amélioration des services de développement de l'employabilité destinés à ces personnes. La triangulation de plusieurs sources de données favorise également une compréhension élargie permettant de faire des recoupements entre les différents acteurs concernés par l'amélioration des services. La partie suivante du rapport présente la synthèse des résultats de l'évaluation des services Stage et Emploi.

24. FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (2004), *Les indicateurs de gestion 2003-2004*, Montréal, La Fédération, p. 15.

DEUXIÈME PARTIE : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

2.1 ÉVALUATION DE LA PERTINENCE

L'évaluation de la pertinence cherchait à déterminer si les objectifs des services répondaient aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et de leur entourage (famille, employeur, collègues de travail et partenaires) et si la manière d'y répondre était appropriée.

Une telle démarche se fait assez souvent avant l'implantation d'un programme, soit à l'étape de la planification, afin de déterminer les besoins et les manières d'y répondre. Dans d'autres cas, comme celui qui nous concerne, les services sont implantés de longue date, et il s'agit alors de réexaminer la pertinence à la lumière de l'expérience faite et des changements qui peuvent avoir eu lieu.

2.1.1 La raison d'être

La raison d'être des services socioprofessionnels est principalement liée à la sous-représentation des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement sur le marché de l'emploi. À cet égard, l'intervention des CRDI apparaît nécessaire puisqu'ils agissent sur les obstacles liés à l'intégration de certaines personnes au marché du travail et de l'emploi.

Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle interviewées, il y a des avantages indéniables à joindre le marché de l'emploi, et les motifs qui les poussent à y accéder sont variables. Pour la plupart, ce sont des raisons de valorisation personnelle et sociale qui prévalent. Les considérations pécuniaires apparaissent plus souvent comme motivations secondaires. Par exemple, ces personnes ont le goût du travail, mais elles veulent avant tout « sortir de la maison »²⁵, « occuper leur temps », « se changer les idées », « rencontrer et aider des gens » et « apprendre à faire des choses ». Ces raisons sont évoquées par la grande majorité des usagers en stage et en emploi et confirmées par les éducateurs. Quelques personnes, surtout parmi les usagers en emploi, ont mentionné comme motivation principale la paie. En fait, plus le degré de déficience est léger, plus cette motivation semble présente. Ces personnes cherchent à « se sortir de l'aide sociale » et à devenir moins dépendantes de leur famille. Pour elles, le salaire signifie pouvoir « se payer des petites choses » ou simplement contribuer aux dépenses de la maison; exceptionnellement, principalement chez celles dont la déficience est légère, cela peut signifier la possibilité de s'offrir une automobile ou un logement.

Les familles interrogées estiment qu'il est important que leur enfant présentant une déficience intellectuelle ait un travail. Outre les motifs présentés au paragraphe précédent, les parents considèrent que le travail va l'aider à devenir plus responsable, à faire valoir ses compétences et ses goûts. De plus, le travail est un excellent moyen pour favoriser l'insertion sociale. Les parents considèrent que le milieu de travail constitue pour leur enfant présentant une déficience intellectuelle une excellente école, parce qu'il y apprend des leçons de la vie de tous les jours. En plus, il prend de la maturité et il devient plus fonctionnel en dehors du milieu familial. Le travail lui permet de développer son réseau social et les compétences sociales utiles dans diverses circonstances et ainsi de réduire sa dépendance envers la cellule familiale.

25. Les mots ou groupes de mots placés entre guillemets reflètent des propos formulés par les répondants.

Bref, selon les différents acteurs clés interrogés dans les régions visitées, la participation au marché de l'emploi a un effet valorisant dans la mesure où elle permet aux personnes présentant une déficience intellectuelle d'acquérir une certaine autonomie personnelle et financière, de se constituer un réseau social, d'apporter une contribution à la société et, somme toute, de « faire comme tout le monde », ce qui, selon elles, signifie avoir une vie normale.

Malgré ce constat, l'intégration en emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle est problématique. Il est difficile de connaître le nombre exact de personnes ayant une déficience intellectuelle intégrées au marché de l'emploi, car les enquêtes regroupent souvent les incapacités liées aux activités physiques, sensorielles et intellectuelles. L'Enquête québécoise sur les limitations d'activités (1998) chiffre toutefois à 59 % le taux d'inactivité des personnes de 15 à 64 ans ayant une incapacité liée aux activités intellectuelles ou à la santé mentale. L'Enquête sur la population active du Canada (1998) indique, pour sa part, que la population inactive avec ou sans incapacités représente, au Québec, 28 % des 15 à 64 ans. Bien que le taux d'inactivité présenté ne soit pas exclusif à la clientèle ayant une déficience intellectuelle, un écart important existe entre les personnes ayant une incapacité liée aux activités intellectuelles ou à la santé mentale et l'ensemble de la population²⁶.

Les taux de chômage et de non-emploi chez les personnes présentant une déficience intellectuelle demeurent donc élevés, et une grande proportion d'entre elles sont prestataires de l'assistance-emploi. Dans un contexte de vieillissement de la population et de contraction de la main-d'œuvre, il semble que nous ne profitons pas pleinement du potentiel pour l'emploi, des aptitudes et des talents de beaucoup de personnes handicapées²⁷. La sous-représentation des personnes ayant une déficience intellectuelle dans la population active²⁸ démontre en quelque sorte que l'accès au marché de l'emploi demeure pour elles assez difficile, malgré les efforts qui ont été faits par les gouvernements au cours des dernières années en matière d'intégration sociale.

Les personnes présentant une déficience intellectuelle, pour accéder au marché du travail, composent avec des facteurs personnels et des facteurs liés à leur environnement immédiat. Ainsi, leur degré d'employabilité (scolarité, formation continue, expériences de travail) et leur motivation à travailler sont déterminants dans ce processus. En outre, plusieurs d'entre elles ont également besoin d'aide et de soutien. En effet, le soutien de la famille, la réceptivité du milieu de travail ainsi que l'offre et l'accessibilité de ressources pour l'intégration au travail sont également des conditions essentielles à leur intégration sur le marché du travail et de l'emploi²⁹. En ce sens, la participation aux services Stage et Emploi est jugée très utile, voire primordiale, pour la majorité des personnes ayant une déficience intellectuelle qui souhaite travailler.

Les personnes inscrites au programme socioprofessionnel peuvent aussi bénéficier du soutien d'autres programmes, tels que les programmes Contrat d'intégration au travail, Programme de subvention aux entreprises adaptées³⁰, Aide à l'emploi, Subventions salariales, Préparation à l'emploi, Insertion sociale, Mesure de formation et le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées du ministère de l'Emploi et de la

26. Ces statistiques sont tirées de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités de l'Institut de la statistique du Québec, chapitre 11, « Activité sur le marché du travail », Serge Hamel et Ourdia Naïdji (1998).

27. RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (2005), *Vers l'intégration des personnes handicapées*, Ottawa, Gouvernement du Canada.

28. On renvoie ici au concept élaboré par Statistique Canada qui inclut les personnes qui sont sur le marché du travail parce qu'elles sont à la recherche d'un emploi ou qu'elles en occupent un.

29. COMITÉ D'ADAPTATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE POUR PERSONNES HANDICAPÉES (2005), *Diagnostic sur la formation et l'emploi des personnes handicapées au Québec*, Montréal, Le Comité.

30. Le Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA) géré par l'OPHQ a été transféré le 1er avril 2006 et relève dorénavant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), représenté par Emploi-Québec.

Solidarité sociale ainsi que le Fonds d'intégration au travail des personnes handicapées du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées.

Malgré l'amélioration de l'offre globale de services pour l'intégration au travail des personnes handicapées dans les dernières années, il semble qu'il y ait une absence de continuité entre les différentes interventions, qu'il y ait une incapacité de répondre à la demande et qu'il existe des problèmes d'adaptation aux caractéristiques de certaines déficiences. Les principaux programmes, mesures et activités d'intégration s'articulent principalement autour de trois grands réseaux de services (éducation, emploi, sociosanitaire)³¹.

Les services Stage et Emploi destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle prévoient également des activités de promotion, d'information et de sensibilisation auprès de l'ensemble de la communauté (familles, milieu de travail, milieu scolaire, organismes de transport et d'aide au développement de l'employabilité, etc.). Ces activités portent sur le potentiel et la place légitime des personnes handicapées sur le marché du travail, mais également sur les caractéristiques de ces personnes. Par ces interventions, le CRDI privilégie la responsabilisation de tous les acteurs afin que l'intégration socioprofessionnelle des personnes présentant une déficience intellectuelle soit viable et durable.

L'intégration des personnes handicapées est relativement récente, et les activités faites par les CRDI dans le cadre du programme socioprofessionnel peuvent faciliter le parcours menant vers une réelle participation sociale. D'ailleurs, la politique ministérielle en déficience intellectuelle précise que les CRDI doivent être en mesure d'offrir à la personne ayant une déficience intellectuelle l'aide nécessaire pour qu'elle puisse intégrer le marché du travail ou, lorsqu'elle ne peut s'intégrer, lui fournir le soutien approprié pour qu'elle puisse accomplir des activités valorisantes au sein de sa communauté³². En ce sens, les services Stage et Emploi sont pertinents puisqu'ils agissent sur les obstacles qui nuisent à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Cependant, pour s'assurer que les services socioprofessionnels des CRDI répondent aux besoins de ces personnes, une évaluation rigoureuse devrait permettre l'élaboration d'un plan d'intervention qui répond à leurs aspirations, et ce, en étroite collaboration avec les partenaires des autres réseaux de services.

2.1.2 Les besoins de la clientèle

En premier lieu, tous s'entendent sur le fait que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont généralement besoin d'une aide pour accéder au marché de l'emploi. Il est très difficile pour elles d'y parvenir par leurs propres moyens, et la plupart d'entre elles doivent donc utiliser les services des réseaux d'aide publique pour les personnes handicapées. La détermination des besoins en matière d'intégration en emploi est une étape cruciale dans l'élaboration du plan d'intervention.

D'abord, les besoins en matière d'intégration en emploi sont uniques et distincts pour chaque individu, qu'il présente ou non une déficience intellectuelle. En effet, ces besoins découlent du parcours avant l'inscription au programme socioprofessionnel et des caractéristiques personnelles. D'un côté, la scolarité, les expériences de travail et le soutien reçu pour permettre l'apprentissage d'habiletés essentielles et le développement de l'autonomie sont déterminantes dans la démarche de développement de l'employabilité des personnes ayant une déficience intellectuelle. De l'autre, cette démarche dépend aussi des habiletés, des capacités et de la motivation de ces dernières.

31. *Idem.*

32. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2001), *De l'intégration à la participation sociale. Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches*, Québec, Le Ministère, p. 59.

Le niveau de scolarité des personnes handicapées semble un obstacle important à leur intégration au travail³³. Les personnes présentant une déficience intellectuelle ont donc besoin de soutien particulier dans le développement de leur potentiel afin qu'elles soient préparées à satisfaire aux exigences minimales du marché du travail.

De plus, la transition de l'école vers le marché de l'emploi est déterminante pour les personnes présentant une déficience intellectuelle. Cette période de transition demande souvent à la personne de passer d'un réseau de services à un autre et entraîne certaines difficultés si l'arrimage entre ces services n'est pas fait. À cet effet, les réseaux de l'éducation, de l'emploi et de la santé et des services sociaux mettent l'accent sur la collaboration pour assurer la continuité de leurs interventions respectives :

Les priorités du Québec dans les prochaines années sont inscrites dans une visée d'amélioration de son continuum de services. Il est devenu impératif de travailler en intersectorialité, de maximiser la collaboration, la coordination et la complémentarité entre les différents partenaires³⁴.

Selon les personnes interrogées, la continuité des services est nécessaire afin que les jeunes puissent conserver les acquis réalisés en milieu scolaire et envisager une intégration au marché du travail. Les personnes présentant une déficience intellectuelle ont besoin de vivre des expériences de travail tôt après la scolarité afin d'acquérir des compétences essentielles tout en explorant leurs goûts et champs d'intérêt en matière d'emploi.

Lorsqu'une personne ayant une déficience intellectuelle fait une demande de services au programme socioprofessionnel du CRDI, une évaluation de ses besoins détermine son orientation vers l'un des services du programme. Le centre de réadaptation recrute alors un milieu de stage et, si la personne s'y intègre bien, elle peut se voir offrir un emploi. Les intervenants font remarquer qu'il arrive qu'une personne ayant une déficience intellectuelle fasse ses propres démarches auprès d'un employeur mais, dans la plupart des cas, elle aura besoin d'aide pour le faire. L'intervenant accompagne la personne dans les démarches relatives à la recherche d'emploi : rédaction d'un curriculum vitæ, préparation pour une entrevue, visites de milieux de travail, etc. Le CRDI peut aider une personne à se placer dans un emploi régulier mais, en général, ce sont d'autres organisations (services spécialisés de main-d'œuvre, centre local d'emploi) qui ont le mandat de trouver des emplois aux personnes handicapées. Pour leur part, les services du CRDI consistent plutôt, selon les personnes interrogées, à offrir un soutien à la personne dans le but qu'elle atteigne un degré d'employabilité satisfaisant. Le service Stage comprend entre autres de l'entraînement visant l'acquisition d'habitudes et l'amélioration des habiletés personnelles, sociales et professionnelles.

Certaines personnes présentant une déficience sont capables de se vendre, mais ne vont pas performer au lieu de travail. Et inversement, certaines ne sont pas capables de se vendre, mais, si elles sont aidées à se trouver un emploi, elles vont répondre aux critères de performance [Propos d'un intervenant].

33. COMITÉ D'ADAPTATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE POUR PERSONNES HANDICAPÉES (2005), *Diagnostic sur la formation et l'emploi des personnes handicapées au Québec*, Montréal, Le Comité; RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (2005), *Vers l'intégration des personnes handicapées*, Ottawa, Gouvernement du Canada; Serge HAMEL et Ourdia NAÏDJI (2001), « Activité sur le marché du travail », dans INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, chapitre 11, Québec, L'Institut, p. 277-305.

34. RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA (2004), « Orientations et priorités du Québec en matière de participation des personnes handicapées au marché du travail », dans *Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail*, Ottawa, Le Ministère.

Au début de l'intégration au milieu de travail, la présence de l'intervenant sur le lieu de travail est jugée primordiale pour soutenir l'utilisateur dans l'acquisition des habitudes et des habiletés de travail et pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir. Le degré de supervision nécessaire varie selon les capacités et les performances du participant. Au début, il est sensiblement important. Par la suite, les visites peuvent s'espacer de façon variable selon les demandes formulées par le milieu de travail et les usagers. De cette manière, on sécurise le participant, mais aussi le milieu de travail, celui-ci se sentant appuyé par le CRDI.

C'est tellement rassurant pour nous de savoir qu'en cas de crise on peut appeler Denise [nom fictif]. Sans elle, on aurait abandonné depuis longtemps [Propos d'un employeur].

D'après toutes les personnes rencontrées, il est clair que ce dont les usagers du service Stage ont le plus besoin, c'est d'une supervision sur une longue période par un accompagnement régulier. L'offre d'une supervision sur une base permanente par un intervenant ou un éducateur est jugée indispensable par les employeurs et collègues de travail. Les usagers eux-mêmes disent avoir besoin du soutien de leur intervenant. L'intensité de l'intervention diminuera en fonction de l'autonomie acquise par la personne dans son milieu de travail.

Les usagers expriment également le besoin que le CRDI sensibilise le milieu de travail à leur condition en tant que personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. En général, cette sensibilisation se fait rapidement et sans trop de problèmes, mais les intervenants font remarquer que plusieurs cas de perte d'emploi sont recensés à cause du manque de connaissances des employeurs sur la déficience intellectuelle. Les intervenants peuvent ainsi atténuer certaines craintes ou préjugés en apportant l'information et le soutien appropriés lorsque certains problèmes surviennent (ex. : troubles de comportement, manque de productivité, difficultés dans les relations de travail, etc.). Ils insistent également sur l'importance de sensibiliser le milieu de travail à l'importance de ne pas tarder à demander de l'aide. Pour eux, c'est un aspect à ne pas négliger.

Parfois, des petites tensions accumulées peuvent devenir insupportables au point de vouloir cesser l'intégration [Propos d'un intervenant].

Les usagers ont également besoin de découvrir leurs goûts et leurs aptitudes, et de pouvoir compter sur la collaboration des membres de leur famille. La majorité souhaite une stabilité des tâches à accomplir et de l'environnement au travail. D'autres sont davantage attirés par la diversité et par l'apprentissage de nouvelles tâches. Quant aux activités liées à la compréhension du statut d'employé, les intervenants expliquent que cette compréhension, notamment pour faire la différence entre loisir et emploi, doit précéder l'intégration en emploi; cet apprentissage est essentiel pour la réussite de l'intégration et doit être fait avant le début des démarches d'intégration.

Ces multiples besoins (constamment actualisés) renforcent en quelque sorte l'idée que, sans l'aide de l'État, par l'intermédiaire des services Stage et Emploi, il serait difficile d'intégrer les personnes ayant une déficience intellectuelle en milieu de travail, et par ricochet de les considérer comme des membres à part entière de notre société. Il s'agit là d'une importante préoccupation des parents et des personnes handicapées elles-mêmes, et les observations des intervenants et des gestionnaires vont dans le même sens. Ces derniers s'accordent pour dire que, sans ces services d'intégration en emploi, la grande majorité de leurs clients ne serait pas en mesure d'accéder à un travail ou à un emploi et encore moins de le conserver. Les intervenants et les gestionnaires rencontrés soulignent également l'importance de la contribution de l'État pour créer des conditions particulières et propices à l'embauche, comme donner à l'employeur une subvention salariale pour compenser, s'il y a lieu, le manque de productivité de la personne ayant une déficience intellectuelle.

Bref, les CRDI accueillent des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement avec un degré d'employabilité très variable. Il appert que l'approche individualisée que les centres de réadaptation préconisent est essentielle afin de répondre aux besoins particuliers de chaque individu. Cela accentue l'importance d'un accompagnement adapté pour favoriser une intégration socioprofessionnelle épanouissante. Quant à l'entourage de la personne, il semble que l'information, la sensibilisation et le soutien du CRDI soient indispensables pour favoriser son implication dans la démarche de développement de l'employabilité de l'utilisateur et, par conséquent, l'intégration de ce dernier sur le marché du travail.

2.1.3 Les objectifs

À la lumière de l'information recueillie auprès des intervenants et des gestionnaires, il appert que les objectifs généraux décrits dans le cadre logique sont appropriés pour répondre aux besoins d'une partie des personnes auxquelles les services s'adressent. Pour leur part, dans l'ensemble, les objectifs spécifiques reflètent bien la réalité des services telle qu'elle est vécue dans chacun des établissements visités.

Certains commentaires et quelques suggestions ont toutefois été formulés dans le but de mieux faire comprendre la situation sur le terrain et de répondre davantage aux besoins de la clientèle.

❖ Les objectifs généraux

Rappelons que les objectifs généraux inscrits dans le cadre logique présenté précédemment sont, d'une part, de préparer les personnes à occuper un emploi en les intégrant en stage dans un milieu de travail régulier ou adapté et, d'autre part, de favoriser l'intégration plus globale et le maintien des personnes qui occupent déjà un emploi rémunéré dans un milieu de travail régulier ou adapté.

Au Québec, au cours de l'année 2004-2005, 7 507 personnes ont participé aux activités des services évalués, dont 7 046 (93,9 %) au service Stage et 461 (6,1 %) au service Emploi³⁵. On remarque donc une forte prépondérance d'un service sur l'autre. Les personnes ayant un trouble envahissant du développement représentent environ 3 % de la clientèle (202 personnes inscrites au service Stage et 13 au service Emploi)³⁶. On rapporte ci-après des éléments d'explication relatifs aux objectifs généraux des services formulés par les intervenants et les gestionnaires interrogés à ce sujet.

On a constaté que la plupart des personnes présentant une déficience intellectuelle participent au service Stage soit parce qu'elles n'ont pas la capacité d'atteindre le marché de l'emploi, soit parce qu'elles doivent être formées pour être en mesure d'accomplir des tâches particulières, soit parce qu'elles doivent être encadrées pour adopter des comportements appropriés pour accéder éventuellement à un emploi. Cependant, parmi les usagers en stage, seul un petit nombre accède ensuite au service Emploi.

35. Les données recueillies pour l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées concernent les adultes âgés de 18 à 65 ans. Ainsi, les données fournies dans ce rapport diffèrent de celles produites dans le rapport sur le suivi des indicateurs, puisqu'elles incluent aussi les adolescents et les personnes âgées de plus de 65 ans. Pour 2004-2005, on a dénombré 7 372 adultes âgés de 18 à 65 ans dans les services, dont 6 914 (93,8 %) au service Stage et 458 (6,2 %) au service Emploi.

36. Ces pourcentages ont été calculés à partir des données figurant dans le rapport statistique AS-485. La collecte des données concernant la clientèle ayant un trouble envahissant du développement est relativement récente (2002-2003). Il se peut que cette clientèle soit sous-représentée pour diverses raisons (ex. : diagnostic, entrée des données dans le SIC-DI).

Le passage du service Stage au service Emploi ne correspond pas nécessairement à un cheminement normal [Propos d'un intervenant].

Les intervenants précisent que ce sont surtout les degrés de capacité et d'habileté personnelles, sociales et professionnelles qui détermineront le cheminement de la personne, c'est-à-dire dans quelle mesure celle-ci pourra accéder véritablement au marché de l'emploi, qu'il soit régulier ou non.

Habituellement, les usagers commencent avec le service Stage, en plateau de groupe; ils peuvent passer par la suite au stage individuel et éventuellement en emploi si leurs capacités et leur performance le permettent. Généralement, les usagers ayant une déficience intellectuelle sévère se retrouvent dans les centres de jour, les ateliers de travail ou encore dans les plateaux de travail (stage de groupe); ils y demeurent pendant plusieurs années, car ils nécessitent une attention particulière, et leurs capacités intellectuelles et physiques les restreignent à des tâches simples et de courte durée (nombre réduit de jours par semaine et/ou nombre réduit d'heures par jour). Selon les intervenants, les usagers ayant une déficience intellectuelle moyenne peuvent se trouver dans des plateaux de groupe ou en stage individuel; ils semblent avoir des activités de travail routinières, de courte durée (nombre réduit de jours par semaine et/ou nombre réduit d'heures par jour) et bien encadrées, mais certains usagers restent en stage plusieurs années. D'ailleurs, des intervenants précisent que la clientèle du service Stage est vieillissante.

D'après les personnes interrogées, un nombre important d'usagers utilisent le stage comme moyen pour demeurer actifs et maintenir leur réseau social sans toutefois avoir comme objectif d'accéder au marché de l'emploi. Ces usagers s'inscrivent en réalité dans une mesure qui vise leur participation sociale par une forme de travail. Force est de constater qu'ils n'accéderont jamais à un emploi régulier ou adapté. Il n'en demeure pas moins que cette clientèle accomplit véritablement un « travail » et contribue ainsi à l'activité économique et sociale. Bien que ce service soit indispensable pour répondre aux besoins de ces personnes, il demeure cependant que l'objectif du service Stage consistant à préparer les personnes ayant une déficience intellectuelle à occuper un emploi n'est pas approprié pour elles.

Cette constatation fait ressortir le besoin de distinguer les besoins et les capacités de la clientèle afin d'offrir les services adaptés au plan de carrière de chaque individu. Cette option permettrait de reconnaître les personnes susceptibles d'intégrer éventuellement le marché du travail et d'élaborer un plan d'intervention favorisant cette intégration. Les services socioprofessionnels permettent à la partie de la clientèle qui n'accédera pas au marché de l'emploi d'accomplir un travail valorisant et de développer son potentiel. D'après certains intervenants et gestionnaires, le programme socioprofessionnel, par son organisation et son offre de service, devrait permettre à sa clientèle d'accéder au marché du travail lorsque les capacités et la motivation sont au rendez-vous.

Pour leur part, les personnes ayant une déficience intellectuelle légère connaissent un cheminement différent. D'après les intervenants interrogés, elles peuvent commencer par une participation au service Stage, mais elles démontrent assez rapidement leurs capacités à participer au service Emploi et réussissent assez souvent à conserver un emploi. Un petit nombre d'usagers peut occuper directement un emploi.

En définitive, dans sa forme actuelle, le service Emploi reçoit une minorité des usagers du service Stage. Il apparaît donc essentiel d'évaluer les besoins de la clientèle et d'offrir des services adaptés afin que le stage puisse être, pour les personnes qui le désirent, un tremplin vers l'emploi.

❖ Les objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques répondent aux préoccupations des personnes présentant une déficience intellectuelle, mais aussi de leur famille, du milieu de travail dans lequel elles évoluent et des partenaires impliqués dans le processus de développement de l'employabilité.

Au regard de la personne ayant une déficience intellectuelle, les objectifs spécifiques sont les suivants :

- amener la personne à connaître et à développer ses intérêts et ses goûts en matière de travail ;
- développer et consolider des compétences personnelles et sociales (autonomie, communication et comportements appropriés);
- développer et consolider des compétences professionnelles et des habitudes de travail (habiletés et autonomie dans l'accomplissement des tâches, assiduité, sens des responsabilités);
- amener la personne à comprendre son statut d'employé salarié, ses relations et conditions de travail.

Les intervenants et les gestionnaires considèrent que ces objectifs se traduisent bien dans leurs activités. Ils suggèrent toutefois qu'il faudrait viser également un objectif de constitution d'un réseau social, pour que les services Stage et Emploi répondent mieux aux besoins des usagers. Tous considèrent que l'intégration en emploi a comme effet de favoriser la constitution d'un réseau social, mais cette relation de cause à effet peut être inversée : en effet, selon les intervenants, la constitution d'un réseau social peut avoir des répercussions sur l'intégration en emploi.

La reconnaissance sociale de la personne ayant une déficience intellectuelle dans la communauté a pour effet de consolider son sentiment d'appartenance et de l'encourager à assumer les mêmes rôles que la population en général et les mêmes responsabilités citoyennes pour devenir ainsi membre à part entière de la société. Certains intervenants et gestionnaires ont constaté que la présence accrue des personnes présentant une déficience intellectuelle dans les endroits publics (centre commercial, dépanneur, quartier résidentiel, école, etc.) entraîne le changement de l'image de ces personnes et une tolérance plus importante envers elles. La multiplication des interactions avec les personnes ayant une déficience intellectuelle dans une variété de situations, notamment sur le lieu de travail, permet aux gens de mieux connaître la déficience intellectuelle, de se familiariser avec les caractéristiques des personnes qui en sont atteintes et même de transformer certains stéréotypes et préjugés relatifs à la déficience intellectuelle. Ainsi, selon les personnes interrogées, la participation sociale des personnes présentant une déficience intellectuelle semble favoriser l'ouverture des milieux de travail et de la communauté en général.

Au regard de la famille ou des personnes significatives, l'intervention est axée sur la sensibilisation, l'information et le soutien. Les objectifs spécifiques sont de sensibiliser la famille ou les personnes significatives pour les usagers à l'intérêt que comporte, pour ces derniers, la participation à un stage ou à un emploi, à les informer sur les mesures de développement de l'employabilité existantes, à favoriser leur participation au processus d'intervention si elles le désirent et à leur offrir le soutien nécessaire.

Toujours selon les intervenants et les gestionnaires, les objectifs décrits dans le cadre logique sont pertinents. Toutefois, il ne semble pas possible pour les intervenants de connaître à fond les détails concernant les mesures de développement de l'employabilité parce qu'elles sont très nombreuses et changent en permanence. Ainsi, cet objectif ne devrait pas les concerner seuls, mais devrait concerner également les partenaires (SSMO, CLE), comme on l'expliquera davantage plus loin. Dans les faits, les objectifs poursuivis ne se limitent pas à l'information, à la sensibilisation et au soutien. En effet, les intervenants accordent dans leurs activités une

attention particulière à l'établissement d'une collaboration avec la famille, afin que celle-ci puisse être en mesure de mieux soutenir les activités d'intégration en milieu de travail. Plus largement, l'intervenant doit faire le lien entre l'employeur, la famille et les autres organisations. En raison de ce besoin de concertation entre les différents acteurs, l'intervenant est perçu et se décrit lui-même comme le « pivot » de l'opération.

Dans le milieu de travail, l'intervention consiste en l'information, la promotion, la sensibilisation et le soutien des employeurs et des collègues de travail. Les objectifs particuliers qui sont de promouvoir les services auprès d'employeurs potentiels issus de milieux de travail diversifiés, de sensibiliser les employeurs aux besoins et aux capacités des personnes ayant une déficience intellectuelle et d'offrir le soutien nécessaire à l'entreprise ou l'organisme et aux employés sont jugés essentiels par les différents groupes consultés.

Si ces objectifs spécifiques sont considérés comme adéquats pour répondre aux besoins de la clientèle, l'ensemble des intervenants rencontrés dit manquer de temps pour faire un « travail de promotion » auprès de nouvelles entreprises. Tous s'entendent cependant sur l'importance de ce dernier objectif pour offrir de nouveaux milieux de travail, mais ils se disent obligés de gérer les priorités, lesquelles sont centrées principalement sur le soutien de leurs clients.

La concertation et la collaboration avec les partenaires (autres établissements du réseau, associations, organismes communautaires, centres locaux d'emploi et autres organismes de main-d'œuvre, milieu scolaire et organismes de transport) sont jugées importantes par les intervenants et les gestionnaires. Les objectifs spécifiques à cet égard sont de faire connaître les besoins et les particularités des personnes présentant une déficience intellectuelle, d'offrir le soutien nécessaire pour qu'ils puissent jouer leur rôle, de favoriser la concertation avec les partenaires lors des périodes de transition de la personne d'une étape à l'autre et d'un réseau de services à l'autre et l'arrimage d'un réseau de services à l'autre.

Bien que, selon plusieurs intervenants, ces objectifs soient « corrects », l'effort pour favoriser leur atteinte devrait être renforcé. Autant les intervenants que les gestionnaires mettent en évidence la nécessité de mieux concerter les activités des divers établissements et organismes impliqués dans le processus d'intégration en emploi ainsi que la nécessité d'harmoniser les différentes mesures. Par exemple, les mesures d'Emploi-Québec en matière d'employabilité devraient davantage s'arrimer avec celle du Ministère qui porte sur l'adaptation, la réadaptation et l'intégration sociale. L'une des difficultés est que certaines mesures d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec sont accessibles seulement sur une base temporaire, soit de 6 à 52 semaines, par périodes renouvelables ou non. Or, la plupart des usagers doivent recevoir un soutien financier permanent.

Il faut être bien conscient que la déficience de notre clientèle est permanente. La mesure d'aide ne peut pas être temporaire [Propos d'un intervenant].

À titre d'illustration, il serait utile pour les intervenants du CRDI de pouvoir compter sur des partenaires pour transmettre l'information relative aux nombreuses normes concernant l'aide à l'emploi, l'assistance-emploi, etc. D'une part, l'intervenant n'est pas un expert de ces questions, d'autre part, ces programmes sont régulièrement révisés. C'est la raison pour laquelle les partenaires (ex. SSMO, CLE) doivent être plus directement mis à contribution, de manière que les intervenants du CRDI aient à s'occuper le moins possible de ces aspects et qu'ils puissent plutôt se concentrer sur leurs tâches liées à l'adaptation, à la réadaptation et à l'intégration sociale, conformément à la mission des centres de réadaptation. D'où la pertinence d'un tel objectif selon plusieurs intervenants. Les activités d'information et de promotion du CRDI auprès des partenaires présentent plusieurs lacunes. Bien que certains établissements établissent des ententes locales et mettent sur pied des tables de concertation avec les acteurs régionaux, un

travail important reste à faire pour améliorer le continuum de services offert aux personnes présentant une déficience intellectuelle.

Enfin, parmi les partenaires concernés, les intervenants soulignent l'importance non négligeable des syndicats. Un bon travail de sensibilisation doit être effectué auprès des responsables de ces instances pour que les personnes ayant une déficience intellectuelle puissent être plus largement acceptées et représentées dans les grandes organisations et la fonction publique.

2.2 ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE

L'évaluation de la mise en œuvre des services Stage et Emploi a porté sur les activités accomplies et la clientèle jointe. Elle a permis de **déterminer si les services étaient mis en place comme prévu, s'ils fonctionnaient comme prévu et s'ils fonctionnaient adéquatement**. Un programme ou un service qui ne fonctionne pas adéquatement compromet l'obtention des effets souhaités.

Cette section traite de :

- la clientèle;
- l'offre et l'accessibilité des services;
- l'accomplissement des activités;
- l'offre des milieux de travail;
- les ressources;
- les facteurs facilitant la mise en œuvre des services;
- les facteurs entravant la mise en œuvre des services.

2.2.1 La clientèle

Dans le contexte de l'évaluation, il apparaît essentiel de vérifier l'**adéquation de la clientèle jointe avec celle visée** par les services socioprofessionnels. La clientèle des CRDI ne correspond pas à toute la population des personnes présentant une déficience intellectuelle. À ce sujet, voici ce que mentionne la politique du Ministère intitulée *De l'intégration sociale à la participation sociale. Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches* (2001) :

Habituellement, des méthodes d'estimation indirectes sont utilisées pour calculer le nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle et estimer le nombre d'entre elles ayant besoin de services. On pose généralement comme hypothèse une prévalence de 3 % dans la population en général. Sur cette base, on estime à 200 000 le nombre de personnes présentant une déficience intellectuelle au Québec; 90 % de ces personnes seraient affectées d'une déficience légère ne requérant pas nécessairement des services spécialisés. [...] Afin d'estimer les besoins de la population aux fins de l'organisation des services, il semble approprié de retenir un taux moyen de 5,0 pour mille habitants de 0 à 64 ans. [...] il est raisonnable d'estimer qu'au moins 33 000 personnes présentant une déficience intellectuelle ont besoin de soutien particulier ou de services spécialisés au Québec (p. 30-31).

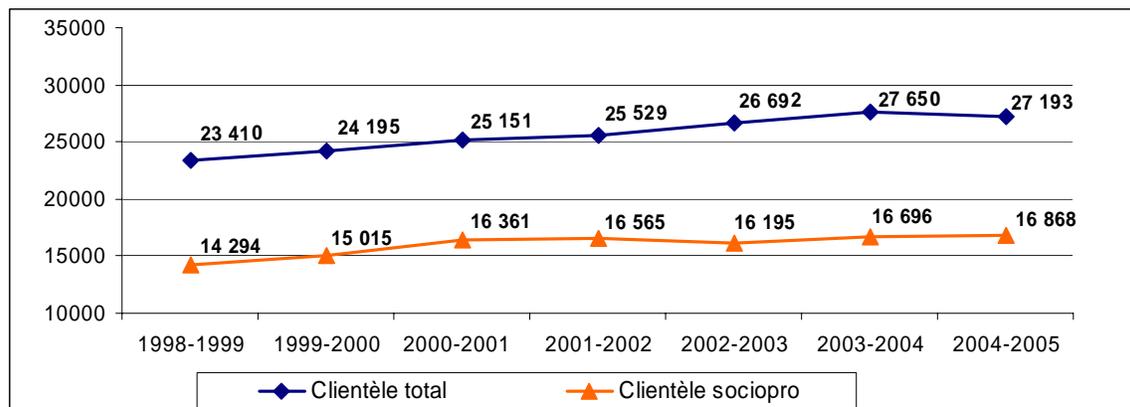
Depuis 1999-2000, les taux théoriques d'utilisation des services de la FQCRDI et du Ministère remplacent les taux de Hogan (1983). Pour l'année 2004-2005, le taux est toujours près du taux moyen de cinq habitants pour mille retenu dans la politique de 2001.

Le taux théorique d'utilisation de services global (4,9 par 1 000 personnes) sert de point de départ aux différents calculs [...]. Nous pensons qu'il s'agit d'un taux global dont l'élaboration repose sur une conception représentative de la situation actuelle de la déficience intellectuelle au Québec³⁷.

Pour répondre aux besoins en matière de soutien particulier et de services spécialisés, les CRDI offrent des services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, et des services de soutien et d'accompagnement à leurs familles et proches. Les établissements organisent leurs services autour de trois programmes : le programme de soutien à la personne et à la communauté, le programme résidentiel et le programme socioprofessionnel. La clientèle des CRDI peut être inscrite à un ou plusieurs des programmes du centre de réadaptation selon ses besoins et les objectifs fixés dans son plan d'intervention.

Bien que la gamme de services offerts par les CRDI québécois soit étendue, la clientèle touchée est moindre que le nombre de personnes estimé, dans la politique sur la déficience intellectuelle de 2001, comme ayant besoin de soutien particulier ou de services spécialisés (33 000). En effet, pour 2004-2005, le nombre total de personnes inscrites en s'élevait à 27 193. De ce nombre, 16 898 personnes ont été inscrites au programme socioprofessionnel au cours de l'année; elles représentent 60 % de tous les usagers inscrits en CRDI. Cette proportion est relativement stable depuis 1998-1999. Le graphique suivant présente l'évolution de la clientèle inscrite dans les CRDI québécois et au programme socioprofessionnel au cours des sept dernières années.

GRAPHIQUE 1 ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE INSCRITE À L'UN DES CRDI QUÉBÉCOIS ET AU PROGRAMME SOCIOPROFSSIONNEL



Il est important de noter que les données présentées dans les graphiques 1 et 2 représentent le nombre d'usagers inscrits au début de l'exercice auquel on ajoute le nombre d'usagers durant l'année. Cela étant, ce ne sont pas tous les usagers qui poursuivent leur participation au cours de l'année. Les départs sont relativement fréquents et s'expliquent par divers motifs. Cette section fera d'ailleurs la lumière sur les motifs à l'origine de l'interruption de la participation aux services évalués.

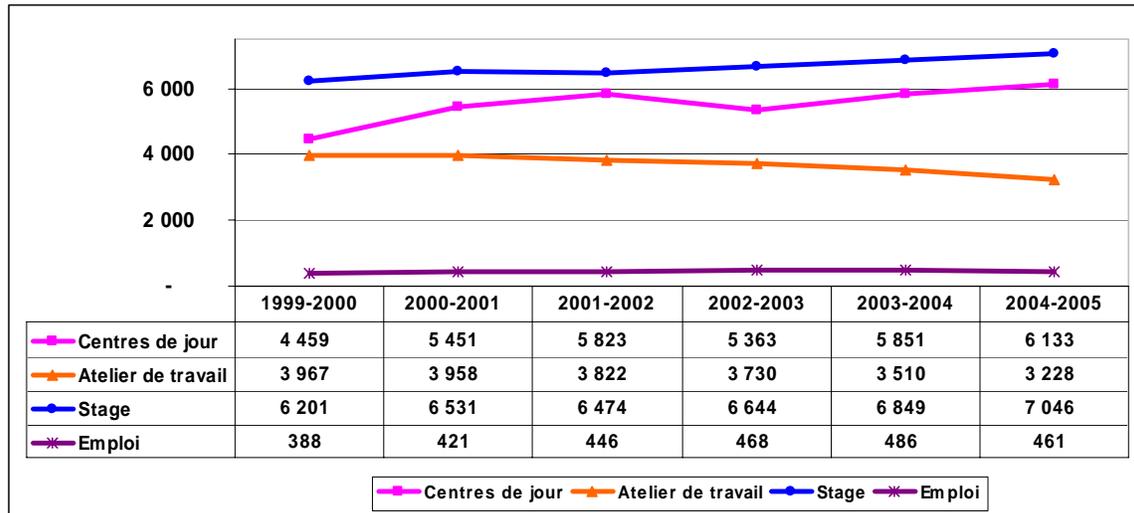
Le programme socioprofessionnel des CRDI, composé de quatre services, répond aux besoins particuliers de la clientèle. Pour 2004-2005, la plus grande part des usagers (42 %) se retrouvait dans un stage individuel ou de groupe³⁸. Ensuite, bon nombre travaillaient dans un centre

37. FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (2005), *Les indicateurs de gestion 2004-2005*, Montréal, La Fédération.

38. Depuis l'année de référence 1999-2000, le nombre moyen d'usagers par adresse de stage se maintient à quatre.

d'activités de jour (36 %) ou un atelier de travail (19 %) qui leur permettait de développer diverses habiletés, dans un milieu à l'extérieur du marché du travail régulier. Enfin, 3 % des personnes inscrites au programme socioprofessionnel occupaient un emploi rémunéré et bénéficiaient d'une supervision du service Emploi. Le graphique 2 illustre bien l'évolution de la participation des usagers aux quatre services.

GRAPHIQUE 2 ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE INSCRITE AUX SERVICES DU PROGRAMME SOCIOPROFESSIONNEL



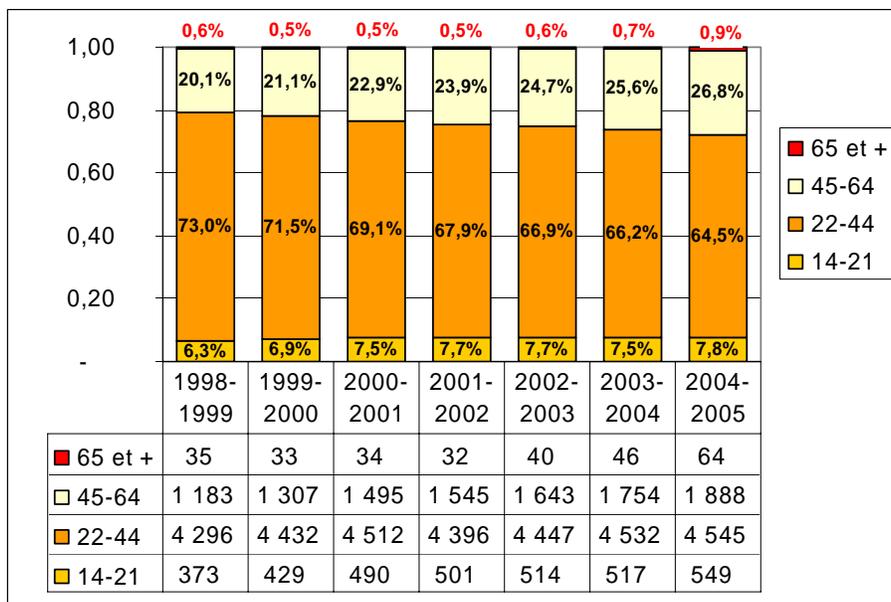
Dans le graphique 2, les tendances montrent une évolution lente mais constante de la clientèle à l'intérieur des services socioprofessionnels. Le nombre de personnes inscrites aux ateliers de travail est toutefois en baisse. Cette baisse suggère-t-elle une plus grande intégration des usagers dans des milieux de travail adaptés et réguliers, en accord avec la politique sur la déficience intellectuelle? Il est difficile d'en juger, puisque les centres de jour des CRDI ont connu une augmentation importante de leur clientèle au cours des dernières années.

Rappelons que la clientèle visée par les services Stage et Emploi sont les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement âgées de 21 à 65 ans. Le service Stage s'offre parfois aussi aux personnes de 16 à 21 ans. Le service Emploi s'adresse à des personnes qui sont déjà intégrées en emploi et qui nécessitent des services de suivi et de maintien des acquis. Dans l'ensemble des régions, les intervenants et les gestionnaires interrogés confirment que la clientèle des CRDI correspond essentiellement à la clientèle visée par le programme socioprofessionnel de leur établissement, à la différence qu'une minorité peut être âgée de plus de 65 ans. Leurs perceptions coïncident avec les données statistiques recueillies annuellement.

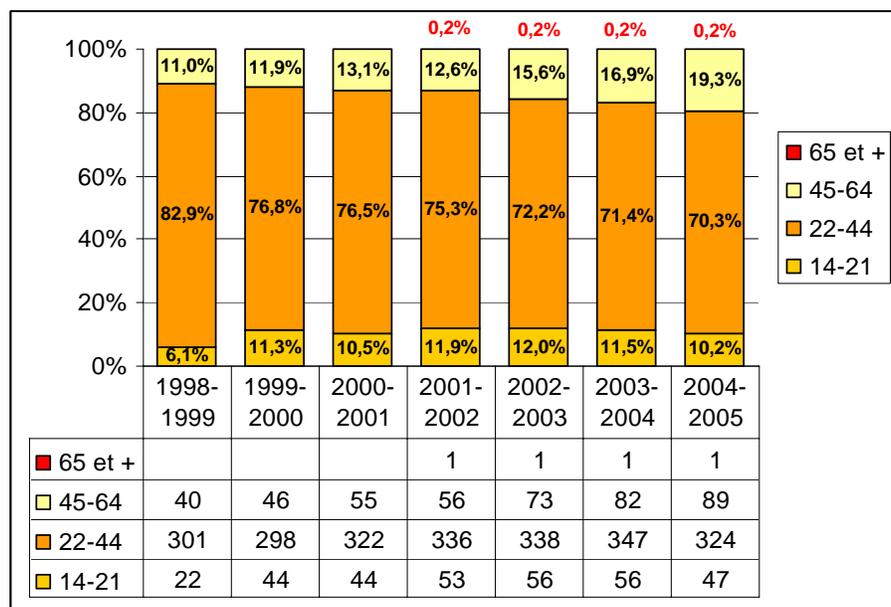
En effet, nous pouvons observer, pour le service Stage, que près des trois quarts des usagers étaient âgés de 22 à 44 ans en 1999-2000. Cette proportion a diminué au cours des dernières années au profit des 44 à 65 ans et se situait en 2004-2005 à 65 %. La proportion des jeunes âgés de 14 à 21 ans a été quant à elle relativement stable au cours des années. Les personnes âgées de plus de 65 ans constituent une minorité parmi les participants au stage. Ces tendances sont comparables à celles observées pour le service Emploi. Les graphiques de la page suivante présentent la répartition des usagers par groupe d'âge pour les services Stage et Emploi.

GRAPHIQUE 3 RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES SERVICES STAGE ET EMPLOI SELON L'ÂGE

A) RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DU SERVICE STAGE PAR GROUPE D'ÂGE



B) RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DU SERVICE EMPLOI PAR GROUPE D'ÂGE



On remarque que les hommes sont surreprésentés à l'intérieur des services Stage et Emploi. D'après l'analyse des données de 1998-1999 à 2004-2005, les hommes composent en moyenne 56 % de la clientèle du service Stage et 69 % de celle du service Emploi. Cet écart persiste d'une année à l'autre. Nous reconnaissons l'important déséquilibre entre les genres à l'intérieur des services, toutefois cette évaluation ne peut en expliquer les raisons. Une autre étude pourrait explorer davantage ce phénomène et la trajectoire de services des femmes dans leur cheminement socioprofessionnel.

En ce qui concerne le profil de la clientèle des services Stage et Emploi, les intervenants et les gestionnaires distinguent d'emblée deux catégories d'usagers, qu'ils qualifient d'« ancienne » et de « nouvelle » génération.

L'« ancienne génération » est essentiellement constituée des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement âgées de plus de 30 ans. Ces personnes ont connu un parcours scolaire plutôt difficile car, à une certaine époque, le réseau scolaire avait bien peu d'aide et de soutien à offrir aux jeunes présentant une déficience intellectuelle. De plus, un bon nombre ont vécu une grande partie de leur vie en institution. À l'âge adulte, ces personnes se sont retrouvées prestataires de l'assistance-emploi, ce qui a pour conséquence qu'elles sont désormais intéressées à conserver les avantages que leur procure ce soutien de l'État. Bref, beaucoup de ces personnes, et leur famille, recherchent la sécurité avant toute autre chose. Ayant peu d'instruction et n'étant pas préparées à satisfaire aux conditions nécessaires à l'intégration sur le marché du travail, la majorité d'entre elles semble également moins incitée par la famille à participer aux programmes d'intégration en emploi. Des considérations liées à la sécurité du revenu prévalent dans ces cas.

Les jeunes adultes âgés de moins de 30 ans s'inscrivent pour leur part dans ce que les intervenants et les gestionnaires appellent la « nouvelle génération » de personnes ayant une déficience intellectuelle. En général, ces personnes ont suivi un parcours scolaire plus adapté à leurs besoins parce qu'elles ont pu bénéficier des services spécialisés d'aide (éducateur spécialisé, psychoéducateur, orthopédagogue, psychologue, etc.) qui existent désormais. Certains jeunes participent pendant leurs études à des activités communautaires et de loisirs ainsi qu'à des stages scolaires. En effet, certains CRDI offrent la possibilité aux étudiants présentant une déficience intellectuelle âgés de 16 à 21 ans de participer à des stages en collaboration avec des commissions scolaires. À la fin de leurs études, ils sont ainsi mieux préparés à intégrer le marché du travail. Selon les intervenants, les jeunes sont plus stimulés et sensibilisés à l'importance du travail. La perception que la « nouvelle génération » a de l'assistance-emploi est sensiblement différente de celle qu'en ont les gens plus âgés. Mieux instruits et plus stimulés que l'« ancienne génération », les jeunes et leur famille ont un rapport différent au travail. Pour plusieurs d'entre eux, il est important de participer socialement, de travailler et d'être autonome autant que possible; ils exigent un emploi et poursuivent volontairement le développement de compétences liées à l'employabilité; leurs attentes et leurs projets n'ont pas comme référence l'assistance-emploi, mais l'intégration au marché du travail. À la différence de l'« ancienne génération », qui semble plutôt rechercher une occupation, les jeunes demandent explicitement un emploi. À cet égard, le témoignage suivant d'un gestionnaire reflète bien l'opinion générale :

Nous devons nous préparer à faire face aux nouvelles attentes de cette génération de jeunes hyper stimulés. Ils veulent travailler. Nous devons aussi prévoir de plus en plus un travail de sensibilisation envers leurs parents, et parfois même envers les jeunes eux-mêmes, qui peuvent avoir de trop grandes attentes, c'est-à-dire impossibles à combler, étant donné les capacités réelles de la personne [Propos d'un intervenant].

Les intervenants et les gestionnaires de tous les milieux visités distinguent aussi la clientèle des services socioprofessionnels selon trois degrés de déficience intellectuelle : légère, moyenne et sévère. Cette distinction correspond souvent aux différents services socioprofessionnels d'intégration en emploi. Des personnes de différents degrés de déficience se trouvent dans le programme Stage, bien que celles qui présentent une déficience moyenne à sévère soient susceptibles d'y rester en permanence. Par contre, on trouve habituellement dans le programme Emploi des personnes présentant une déficience légère, celles-ci ayant des capacités d'adaptation et d'apprentissage supérieures. Leurs employeurs et collègues de travail sont souvent d'avis qu'elles fournissent une qualité de travail presque équivalente à celle fournie par les autres employés. Il n'en demeure pas moins que l'ensemble de la clientèle, qu'elle présente une déficience légère, moyenne ou sévère, a besoin d'un soutien et d'un accompagnement sur une longue période, bien que le besoin d'accompagnement diminue graduellement au fur et à mesure que la personne acquiert une autonomie au travail.

Ainsi, les intervenants perçoivent que la clientèle des services Stage et Emploi est principalement constituée de personnes ayant un degré de déficience intellectuelle léger ou moyen. Selon les intervenants, le niveau de scolarité de la majorité de la clientèle correspond au programme d'études spécialisées du ministère de l'Éducation (offert jusqu'à l'âge de 21 ans). Il semble en effet que peu fassent leur scolarité dans le programme régulier de l'école primaire ou secondaire. Enfin, les intervenants ont souligné le fait que plusieurs usagers des services Stage et Emploi ne possèdent aucun diplôme.

Quant au revenu, ses principales sources pour les usagers en stage sont, d'après les intervenants, les prestations du Programme d'assistance-emploi avec allocation pour contraintes sévères à l'emploi et les allocations du CRDI ou de l'employeur.

Pour les personnes occupant un emploi, le programme Contrat d'intégration au travail (CIT) ou le revenu versé par l'employeur sont, selon les intervenants, les principales sources de revenu. Toutefois, ceux-ci considèrent également la prestation du Programme d'assistance-emploi avec allocation pour contraintes sévères à l'emploi comme une source importante de revenu des usagers intégrés en emploi.

Cette dernière perception n'est pas sans soulever des questions sur la clientèle jointe par le service Emploi, lequel s'adresse officiellement aux personnes qui occupent déjà un emploi (et qui, par la force des choses, ne peuvent être prestataires de l'assistance-emploi). S'agit-il d'une confusion sur le sens du terme *emploi*? Des usagers font des stages pendant plusieurs années et produisent des biens ou des services, mais sont néanmoins prestataires de la Sécurité du revenu tout en recevant l'allocation de l'établissement ou de l'employeur. Cependant, il semble que certains intervenants considèrent ce travail comme un emploi, c'est-à-dire comme un travail exécuté contre rémunération.

D'autres profils de clientèle ont également été signalés, tel celui des personnes ayant un double diagnostic (santé mentale, trouble envahissant du développement, etc.). Ces clients présentent un risque élevé d'échec en raison de comportements inadéquats au travail. Le caractère imprévisible de certains de leurs comportements soulève des réticences chez les employeurs à un moment ou à un autre du processus d'intégration. Les personnes ayant des troubles de comportement nécessitent un plus grand soutien et éprouvent de grandes difficultés à s'intégrer dans les milieux de travail. Par exemple, certains autistes de haut niveau sont performants dans un domaine précis mais ont des difficultés d'adaptation importantes sur le plan de la communication et des interactions sociales. Pour intégrer les clients qui présentent l'une ou l'autre de ces caractéristiques, une intervention plus soutenue et plus attentive est nécessaire. Les intervenants soulignent le fait qu'une expérience négative peut être particulièrement néfaste pour la promotion des services socioprofessionnels, car elle « brûle le milieu », qui devient réticent à l'idée d'accueillir une personne ayant une déficience intellectuelle.

2.2.2 L'offre et l'accessibilité des services

L'offre et l'accessibilité des services ont fait l'objet de plusieurs commentaires pendant les entrevues, mais également dans le questionnaire destiné aux intervenants. D'abord, les intervenants des différentes régions ont confirmé que la porte d'accès aux services des CRDI est principalement le CLSC. Pour d'autres usagers, l'accès peut se faire par les SSMO ou CLE. Il semble que les 23 CRDI et leurs points de service soient bien connus et qu'ils répondent aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle dispersées sur le territoire québécois et à ceux de leur entourage.

Toutefois, les mécanismes d'accès semblent présenter certaines lacunes dans la diligence à traiter les demandes de services et à faciliter l'accès au programme socioprofessionnel offert en CRDI. Selon 58 % des intervenants qui ont répondu au questionnaire, l'évaluation préalable des besoins se ferait à l'intérieur d'un mois, mais 35 % estiment que ce délai est de plus d'un mois à six mois. Le délai de traitement de la demande de services (délai moyen de 79 jours en 2004-2005) s'ajoute au délai moyen en liste d'attente. Ce dernier correspond à la différence entre la date où une demande de services d'une personne est acceptée et la date où cette personne reçoit un premier service dans un établissement. À l'heure actuelle, le temps moyen d'attente pour un premier service dans le programme socioprofessionnel montre une tendance à la hausse (543 jours), tout comme le nombre de services en attente (600 pour le service Stage et 26 pour le service Emploi)³⁹.

La démarche d'inscription au service Stage suivie par les personnes ayant une déficience intellectuelle et leur famille est considérée comme facile ou très facile par 75 % des intervenants, contre 47 % pour le service Emploi. D'après les données recueillies, la facilité de la démarche semble fluctuer selon les listes d'attente et les places disponibles en stage ou en emploi. En dépit des délais avant un premier service, les personnes qui y accèdent peuvent ensuite bénéficier des activités prévues par les services Stage et Emploi (évaluation des besoins, supervision en milieu de travail et rencontres avec la famille ou les personnes significatives pour l'utilisateur, les employeurs et les collègues de travail). Selon la majorité des intervenants, ces activités sont toujours ou souvent offertes. Enfin, les activités de promotion, de sollicitation et de placement en stage font exception dans la mesure où seulement 36 % des intervenants les considèrent comme toujours disponibles.

À l'échelle provinciale, on constate un temps d'attente important pour accéder au service Stage. Il est plus ou moins long dans la mesure où il faut trouver un milieu de travail prêt à accueillir l'utilisateur et qui peut lui offrir le genre de travail qu'il demande, ce qui n'est pas toujours le cas. C'est ce qui explique, en quelque sorte, qu'un usager doit faire plus d'un essai avant de trouver un lieu de travail qui lui convienne. En règle générale, les opinions des parents et des usagers eux-mêmes sur les délais sont très variables. Quoi qu'il en soit, les plateaux de travail où les usagers font l'apprentissage de différentes routines de travail sont surchargés. Des pressions sont parfois exercées pour faire avancer ces personnes vers les stages individuels et faire une place à de nouveaux venus. Les délais sont parfois causés par la nécessité d'entreprendre des démarches connexes, comme acquérir diverses aptitudes (l'hygiène, par exemple) et compétences (utiliser le transport en commun, par exemple) afin d'atteindre un degré d'employabilité qui soit acceptable. D'après les personnes rencontrées, les listes d'attente découlent également d'une insuffisance de ressources humaines et d'une surcharge de travail des intervenants. De plus, certains intervenants signalent la difficulté de faire le suivi lorsque l'utilisateur reçoit à la fois des services socioprofessionnels du CRDI et d'un partenaire (ex. : SSMO, école, transport, etc.).

39. Données tirées du rapport *Les indicateurs de gestion 2004-2005* produit par la FQCRDI. L'attente s'applique aux deux clientèles, déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement.

Les intervenants de tous les établissements étudiés ont mentionné qu'il y a des listes d'attente et qu'ils n'ont pas la possibilité de traiter les demandes dans des délais raisonnables. Par contre, les gestionnaires sont généralement d'avis que les délais sont raisonnables et que les demandes sont traitées assez rapidement, selon la disponibilité des stages et des emplois dans les différents milieux.

La durée de la participation aux services socioprofessionnels ne fait pas l'objet d'une limite minimale ou maximale. Ainsi, les personnes qui s'inscrivent aux services Stage ou Emploi peuvent bénéficier des services d'adaptation, de réadaptation ou de soutien à l'intégration sociale tant et aussi longtemps qu'elles en expriment le besoin et qu'elles souhaitent développer les compétences nécessaires à leur intégration ou leur maintien en milieu de travail. D'ailleurs, le caractère permanent de la déficience intellectuelle ou du trouble envahissant du développement fait en sorte que l'accompagnement se fait souvent tout au long de la vie.

À ce sujet, 77 % des intervenants interrogés par questionnaire estiment que la fréquentation du service Stage se poursuit sur plus de quatre années. De ce nombre, 29 % observent une participation excédant 10 années. En ce qui concerne le service Emploi, le suivi s'étend sur une période d'un an à six ans selon 50 % des intervenants, tandis que 43 % estiment que la supervision dure plus de sept années. Cette situation occasionne un roulement très faible des participants à l'intérieur du programme socioprofessionnel ainsi qu'un engorgement qui peut compromettre dans certains services l'accessibilité pour de nouveaux participants.

Certains facteurs prolongent la durée de la participation aux services évalués. Le questionnaire auprès des intervenants a révélé que les caractéristiques de l'utilisateur, ses goûts et champs d'intérêt, la volonté de la famille, les craintes liées à la sécurité du revenu et le manque d'emplois disponibles sont les principaux facteurs qui prolongent la participation au service Stage. Quant au service Emploi, le degré d'autonomie de l'utilisateur, les demandes et les besoins de l'utilisateur ainsi que les demandes du milieu de travail sont des facteurs qui, toujours selon les intervenants, font en sorte que la supervision s'étend sur plusieurs années.

Le processus qu'implique le cheminement socioprofessionnel des personnes présentant une déficience intellectuelle explique aussi la durée de la fréquentation des services socioprofessionnels. Dans le contexte des services, un utilisateur doit parfois faire plusieurs essais avant de trouver un milieu de stage qui lui convient ou qui correspond à ses capacités et champs d'intérêt. Cette situation peut découler d'un problème d'arrimage entre ses capacités et le travail qu'il doit apprendre à accomplir. Pour faciliter cet arrimage, l'intervenant accompagne l'utilisateur dans les tâches qu'il doit exécuter au travail. Pour ce faire, il devra adapter les tâches et l'horaire de travail aux aptitudes et aux capacités de la personne. Après un certain temps, l'intervenant devra parfois faire des ajustements, ce qui suppose qu'il doit assurer un accompagnement dans le milieu de travail (soutien, suivi et supervision) et une évaluation de la performance.

L'accessibilité des services Stage et Emploi peut aussi être perturbée par des facteurs externes. Des problèmes avec le transport adapté, certaines règles des mesures d'aide à l'emploi ainsi que l'opposition des syndicats sont d'autres obstacles à la participation aux services socioprofessionnels et, par ricochet, à l'intégration socioprofessionnelle des personnes ayant une déficience intellectuelle.

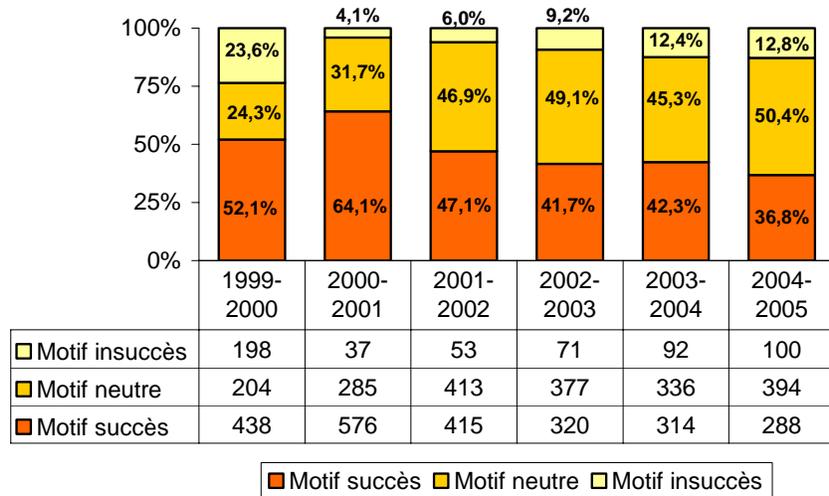
D'après les entrevues effectuées, les principaux motifs d'interruption de la participation nommés par les intervenants sont liés aux caractéristiques de l'utilisateur (santé, capacités, comportement, adaptation au changement, etc.), à l'environnement de travail (relations, tâches), aux problèmes de santé de l'utilisateur, à des circonstances incontrôlables (déménagement, fermeture de l'entreprise), et ce, tant pour le service Stage que le service Emploi. Le manque d'accès à un

moyen de transport rend également la participation au stage problématique, tandis que le revenu se révèle un motif d'interruption plus fréquent chez les usagers du service Emploi.

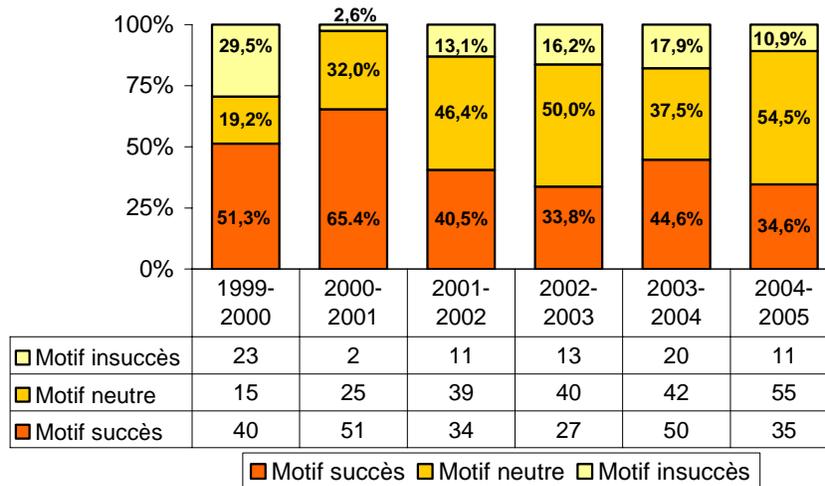
Les rapports statistiques annuels nous permettent d'obtenir plus de précisions sur les motifs de départ des usagers des services Stage et Emploi. Pour 2004-2005, 782 personnes ont quitté le service Stage, comparativement à 101 pour le service Emploi. Ces nombres représentent respectivement 11 % et 22 % de la clientèle inscrite au cours de l'année.

GRAPHIQUE 4 USAGERS QUITTANT LES SERVICES STAGE ET EMPLOI SELON LE MOTIF DE DÉPART⁴⁰

A) SERVICE STAGE



B) SERVICE EMPLOI



40. De grandes fluctuations existent d'une année à l'autre concernant les motifs de départ pour les services Stage et Emploi. Ces données, recueillies depuis 1999-2000 pour les fins de l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées, peuvent être sujettes à certains biais d'interprétation.

Les graphiques de la page précédente indiquent que l'interruption de la participation aux services est majoritairement associée à des motifs liés au succès ou à des motifs neutres. Le rapport statistique définit le succès de la façon suivante : atteinte des objectifs fixés dans un plan d'intervention; contrat, stage ou participation à une activité complété; interruption de la participation pour en entreprendre une nouvelle dans un programme mieux adapté à ses besoins; interruption de la participation pour occuper un emploi. Quant au motif neutre de départ, il correspond à l'interruption de la participation pour des raisons inhérentes à la déficience ou pour tout autre motif valable qui ne correspond ni à une réussite ni à un insuccès. Par exemple : fermeture d'un plateau de travail, manque de travail, déménagement, refus de la famille, hospitalisation, etc. Enfin, l'abandon d'une activité ou d'un programme sans qu'il soit complété ou pour tout autre motif que ceux énumérés précédemment est considéré comme un insuccès.

2.2.3 Les activités

Dans les paragraphes suivants, nous analysons, à l'aide des réponses fournies, comment chacune des activités prévues par le cadre logique est effectuée et si elle fonctionne adéquatement.

❖ Évaluation préalable et en cours de service

En tout premier lieu, l'intervenant procède à une « évaluation initiale » des besoins et des capacités de la personne inscrite au service Stage ou au service Emploi à l'aide de différents outils d'évaluation. Un bon nombre d'intervenants affirment utiliser le test de champs d'intérêt vocationnel, qu'ils appellent « Inventaire des goûts et intérêts par images ». Ce test est une version adaptée du *Reading Free Vocational Interest Inventory*. L'évaluation initiale est utile pour découvrir les capacités et les champs d'intérêt, les goûts et les besoins de la personne ayant une déficience intellectuelle et également pour élaborer le plan d'intervention. Certaines réserves ont été exprimées par rapport à cet outil d'évaluation, à savoir qu'il devrait être mis à jour compte tenu de l'évolution des milieux de travail. Dans sa forme actuelle, l'outil ne comprend pas tous les milieux existants et en inclut d'autres qui ne sont plus d'actualité.

Quelques différences ont été observées entre les établissements étudiés quant aux outils d'évaluation. Bien que leur nombre et leur type varient, certains outils standardisés sont connus et appliqués par certains intervenants des établissements visités : test de champs d'intérêt vocationnel par images, Échelle québécoise des comportements adaptés, BWAP (*Becker Work Adjustment Profile*), un test standardisé traduit de l'anglais et adapté au Québec, etc. Les intervenants de certains établissements ont également des tests maison. Ainsi, certains intervenants utilisent des outils qui ne sont pas connus ou appliqués par d'autres. Les intervenants soulignent que, même si ces outils sont à leur disposition, ils se fient aussi à leur expérience, à leur intuition, à leur connaissance personnelle de l'utilisateur. L'utilisation des outils d'évaluation est laissée à la discrétion de l'intervenant. On remarque peu d'uniformité dans les façons de faire d'un établissement à l'autre et à l'intérieur même de l'établissement. Les pratiques aléatoires en matière d'évaluation soulèvent quelques préoccupations relatives à la détermination et à la considération des besoins et des champs d'intérêt de la personne présentant une déficience intellectuelle dans son cheminement de carrière.

Il existe dans certaines régions un comité d'intervenants en évaluation qui a la charge d'expérimenter et de mettre à jour les instruments utilisés. De plus, ce comité organise des rencontres à l'échelle provinciale avec d'autres intervenants pour notamment échanger sur les problèmes de l'évaluation, et pour tester et mettre à jour les outils d'évaluation. Les intervenants ont à leur disposition un cahier qui présente les outils existants, mais les régions doivent participer à ces activités, ce qui n'est pas toujours le cas. L'information ne se rend pas à tous et ne circule pas dans tous les CRDI.

Certains CRDI ont mis en place diverses manières de travailler pour diversifier les outils d'évaluation et mettre à la disposition des intervenants des outils adaptés aux besoins des clients. Il semble que cela relève de l'organisation de chaque établissement et de la gestion des ressources internes. Par conséquent, certains intervenants se déclarent satisfaits des outils existants, alors que d'autres considèrent que les outils ne répondent pas totalement à leurs besoins d'évaluation, qu'il faudrait mettre à jour les outils existants et en introduire ou en concevoir d'autres plus adaptés à la clientèle actuelle et à ses besoins. Plusieurs intervenants ont déclaré manquer de temps pour utiliser les outils et manquer de formation pour utiliser adéquatement les outils accessibles.

Ce qu'on retiendra de ces constatations est que nombre de remarques formulées par les intervenants vont dans la même direction : besoin d'amélioration des outils existants, de mise à jour, d'amélioration des moyens de communication et des échanges à ce sujet, notamment pour les régions plus éloignées, et de plus de formation pour l'utilisation des outils. En outre, l'évaluation des besoins et des champs d'intérêt étant une étape cruciale dans le développement socioprofessionnel des personnes présentant une déficience intellectuelle, cette activité doit relever d'une démarche systématique et rigoureuse afin de permettre l'élaboration d'un plan d'intervention adapté et viable pour les usagers. La sous-utilisation des outils d'évaluation peut tirer ses origines de la désuétude des outils existants ou des lacunes dans la formation des intervenants. Toutefois, le Ministère et les établissements doivent continuer leur réflexion sur la fonction d'évaluation du programme socioprofessionnel afin de rendre cette activité plus uniforme et d'orienter efficacement les personnes ayant une déficience intellectuelle dans la gamme de services offerts par le CRDI et ses partenaires.

❖ **Élaboration d'un plan de services individualisés et d'un plan d'intervention**

Un plan d'intervention (PI) et/ou un plan de services individualisés (PSI) doivent être élaborés en fonction des besoins, voire du projet de vie des usagers inscrits aux services Stage et Emploi. Selon le Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements afférent à la Loi sur les services de santé et les services sociaux :

Un plan d'intervention est établi pour chaque bénéficiaire admis ou inscrit dans un centre de réadaptation.

Le plan d'intervention comprend l'identification des besoins du bénéficiaire, les objectifs à poursuivre, les moyens à utiliser, la durée prévisible des services ainsi qu'une mention de sa révision aux 90 jours⁴¹.

Le plan d'intervention est conçu par l'intervenant à partir des besoins, des goûts et des désirs manifestés par l'usager en collaboration avec les personnes concernées par la poursuite des objectifs inscrits dans le plan (ex. : famille, employeur, collègues de travail). Cet outil vise à déterminer les objectifs de l'intervention, à court et à long terme, ainsi que les moyens prévus pour les atteindre.

Lorsque plusieurs organismes offrent des services à la personne présentant une déficience intellectuelle (par leur plan d'intervention respectif), ces organismes, en collaboration avec la personne et ses proches, élaborent un plan de services individualisés afin de coordonner toutes les interventions pour viser un même objectif (par exemple, l'intégration socioprofessionnelle). Le plan de services individualisés, également réglementé dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, se définit comme suit :

41. Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements afférent à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 42, dernière mise à jour en 2002.

Le plan de services est un mécanisme assurant la planification et la coordination des services et des ressources dans le but de satisfaire aux besoins de la personne en favorisant le développement de son autonomie et son intégration à la communauté. De plus, il permet de s'assurer que les interventions sont cohérentes, complémentaires et centrées sur les besoins de la personne et de son environnement⁴².

Lors des entrevues, les intervenants ont échangé sur ces plans de façon générale, on n'a pas vérifié s'ils se rapportaient au plan de services individualisés ou au plan d'intervention. Les renseignements suivants reflètent donc les commentaires généraux des intervenants au sujet de ces deux plans.

Il apparaît que le plan d'intervention et le plan de services individualisés permettent de connaître les besoins du participant, ses goûts et ses champs d'intérêt ainsi que les ressources accessibles dans son environnement. Autrement dit, on détermine ce qu'il aime, ce qu'il peut faire et le soutien présent dans son milieu de vie (travail, famille, etc.). L'intervenant, tout comme les parents, peut demander que l'on modifie le plan d'intervention. Une chose est certaine, le CRDI est favorable à ce que des changements soient apportés lorsque cela s'avère nécessaire et que ces changements concordent avec le projet de vie de la personne ayant une déficience intellectuelle. D'après le sondage par questionnaire, la moitié des intervenants révisé le plan d'intervention tous les trois mois, environ le quart d'entre eux le fait semestriellement et le reste, annuellement ou selon les circonstances (déménagement, nouvel emploi, mortalité dans la famille, etc.). Généralement, la révision du plan d'intervention permet d'évaluer les progrès de l'utilisateur, ses performances, son rendement, l'adaptation au milieu de travail, etc. À la suite de cette évaluation, des changements peuvent être apportés. Il est également possible d'apporter des ajustements aux tâches si l'utilisateur ne répond pas aux exigences du milieu de travail, si les conditions ne lui conviennent pas ou s'il ne bénéficie pas de l'encadrement adéquat.

En général, les parents connaissent l'existence du plan d'intervention et la plupart d'entre eux participent également au processus d'élaboration et de révision. Lorsque vient le temps d'élaborer ou de réviser un plan, on réunit (lorsque c'est possible) l'intervenant du CRDI, les parents et l'utilisateur afin de dresser le portrait de la situation.

Dans tous les établissements, les intervenants ont souligné l'importance de l'implication de la famille ou des personnes significatives pour l'utilisateur dans le processus d'intégration en emploi. Les parents sont généralement satisfaits de la réalisation et de la mise en pratique du plan d'intervention; ils ont un contact avec l'intervenant responsable du CRDI, ils peuvent l'appeler au besoin, ou bien c'est l'intervenant qui les appelle pour les informer de la situation de leur enfant lorsque c'est nécessaire. Dans certains cas, les intervenants font également des visites dans le milieu familial pour maintenir un contact permanent avec la famille de l'utilisateur.

Dans la poursuite des objectifs visés par le plan d'intervention, l'encadrement et le soutien offerts par les services professionnels sont considérés comme satisfaisants, mais quelques exceptions ont été notées. Plusieurs parents ont mentionné qu'à un moment donné leur enfant a eu des difficultés d'intégration dans le milieu de travail. Ces difficultés sont surtout liées au changement de l'intervenant responsable de l'utilisateur (le dossier est transféré à un autre intervenant pour une raison ou une autre) ou à un manque de disponibilité de l'intervenant qui l'empêche de réagir rapidement et de prendre les mesures nécessaires quand l'utilisateur a des problèmes au travail.

On retiendra de ces constats que l'intervenant déploie autant que possible les efforts nécessaires pour mettre en place une intervention qui respecte les désirs et les goûts de l'utilisateur. Cependant,

42. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1998), *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle : un impératif humain et social*, cité dans la politique *De l'intégration sociale à la participation sociale. Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches* du ministère de la Santé et des Services sociaux (2001).

même si plusieurs exemples soutenant cette affirmation ont été mentionnés dans les entrevues, on a également fait état d'une des difficultés les plus souvent éprouvées dans la recherche de milieux de stages et d'emploi : la personne présentant une déficience intellectuelle n'a aucune idée du type d'emploi qu'elle souhaiterait occuper, elle ne sait pas ce qu'elle aimerait faire ou elle ne peut pas définir et exprimer ses désirs et goûts, de sorte que, souvent, la recherche d'un stage convenable pour chaque personne se fait « par essais ». Les intervenants soulignent qu'il s'agit d'un travail de « cas par cas ».

❖ Culture et structure organisationnelles des CRDI

L'utilisation des ressources et l'organisation de l'intervention dépendent de la culture et de la structure que se donnent les établissements pour répondre aux besoins de la clientèle et aux réalités locales. Les établissements rencontrés, à une exception près, ont adopté une approche globale d'intervention, c'est-à-dire que le même intervenant accompagne un client dans plusieurs sphères de sa vie. De cette manière, l'intervention n'est pas uniquement orientée vers l'intégration professionnelle, mais aussi sur d'autres plans et dimensions de la vie d'une personne : familial, résidentiel, sociosanitaire, personnel, récréatif, etc. Dans ces circonstances, les intervenants et les gestionnaires considèrent le travail comme « un bon moyen de faire l'intégration sociale », mais, par l'intermédiaire du travail, on peut poursuivre des buts plus vastes, comme permettre à la personne d'être autonome.

Cette approche globale présente l'avantage que c'est une personne, souvent qualifiée de « pivot » par les intervenants, qui assure le suivi du développement global de l'usager. En cas de besoin, la famille se tourne vers un seul intervenant. Cette approche favorise ainsi l'accessibilité, la continuité et la globalité des services à l'intérieur de l'établissement. Toutefois, aux dires de plusieurs intervenants, bien que cette approche comporte de nombreux avantages, elle génère en quelque sorte une perte d'expertise dans des champs d'intervention précis, comme les activités de recherche de milieux de travail. Par exemple, tous les intervenants n'ont pas nécessairement l'expertise ou les aptitudes nécessaires pour solliciter de nouveaux milieux de travail.

Tous les intervenants ne sont pas des bons vendeurs [Propos d'un intervenant].

Dans d'autres régions, l'approche d'intervention est différente de celle décrite plus haut. Elle s'appuie sur la conviction que l'intervenant ne peut être spécialiste dans tous les champs d'intervention nécessaires pour répondre aux besoins de la personne inscrite au CRDI. Chaque intervenant prend en charge un aspect du soutien à la personne, de sorte que certains intervenants s'occupent uniquement des aspects liés au travail (volet socioprofessionnel), d'autres s'occupent du volet résidentiel (répit-dépannage, placement en famille d'accueil, aide pour trouver un logement, etc.) et d'autres interviennent dans le volet de soutien à la personne (développement d'habiletés personnelles et sociales, activités de loisir, etc.). Les intervenants responsables de l'intégration en emploi des usagers disent avoir avec le temps la possibilité de se constituer un réseau de contacts dans le milieu et d'acquérir une certaine crédibilité auprès des employeurs ainsi qu'une expertise dans ce domaine. Tout cela semble faciliter leur travail. Le plan d'intervention multidisciplinaire est le moyen utilisé afin de concerter l'ensemble des actions entreprises par les différents intervenants afin de soutenir la personne dans la réalisation de son projet de vie.

Bref, les moyens que se donne un établissement pour répondre aux besoins des personnes présentant une déficience intellectuelle et de leur entourage comportent toujours leur lot d'avantages et d'inconvénients. L'approche spécialisée ou l'approche globale n'est généralement pas utilisée dans sa forme pure. Ainsi, nous constatons que les établissements adoptent souvent des formules mixtes qui permettent à l'intervenant « pivot » de recourir à des ressources

spécialisées (ex. : agents d'intégration, professionnels, entraîneurs) qui possèdent l'expertise sur le plan de l'intégration socioprofessionnelle dans des milieux de travail variés.

❖ **Recherche d'un stage et activités de sensibilisation auprès des employeurs**

Les intervenants ou les agents d'intégration doivent solliciter les entreprises pour y intégrer les personnes présentant une déficience intellectuelle inscrites au service Stage. La recherche du milieu de travail est effectuée soit de façon concertée par les partenaires, soit par un seul intervenant. C'est l'intervenant, et dans certains cas l'agent d'intégration, qui établit le premier contact avec l'employeur afin de présenter les services du CRDI et pour discuter de la possibilité qu'il accueille dans son entreprise une personne présentant une déficience intellectuelle. Il y a donc une ou des rencontres préliminaires de sensibilisation entre le représentant du CRDI et l'employeur. Il arrive parfois que la personne ayant une déficience intellectuelle trouve elle-même, ou avec l'aide de ses parents, un lieu de stage.

Sur le plan de l'organisation de chaque établissement et du mode de fonctionnement, quelques différences ont été remarquées. À Québec et en Abitibi, les intervenants ont la charge des stages individuels, et le soutien ou l'accompagnement d'une personne se fait selon l'approche globale, c'est-à-dire qu'elle porte sur l'ensemble des aspects de la vie de l'usager (familial, résidentiel, professionnel, etc.). Les intervenants assument donc l'ensemble des responsabilités relatives au placement des usagers en stage et en emploi, à la supervision et au suivi. Par contre, dans les stages de groupe, communément appelés plateaux de travail, un intervenant supervise sur place, en permanence, le travail des usagers. Ce dernier travaille en collaboration avec l'intervenant assurant le suivi global de l'usager.

À Laval, une organisation différente est mise en place. Lorsqu'un usager désire accéder aux services socioprofessionnels, une rencontre est organisée avec lui, son éducateur et un agent d'intégration. Cette rencontre permet d'explorer ses goûts et champs d'intérêt, ses compétences et les milieux de stage possibles. L'agent d'intégration fait alors la recherche de milieux de stage, la sollicitation auprès des employeurs, la gestion des places disponibles (jumelage des offres et des demandes) et le suivi auprès des employeurs. L'éducateur, quant à lui, supervise l'usager et fait le suivi du stage en milieu de travail. L'organisation de l'établissement comprend également, sur les quatre territoires que compte la région de Laval, des chefs de service qui sont responsables de l'encadrement des éducateurs et de la gestion des ressources. Les équipes de territoire travaillent en étroite collaboration avec le service centralisé de dotation en ressources, qui offre un rôle de soutien. Par exemple, un éducateur peut faire appel aux services d'un entraîneur afin de préparer l'usager à accomplir les tâches exigées par le milieu de stage en lui apprenant des tâches particulières. À la différence du premier mode de fonctionnement, on remarque donc un partage des tâches entre les agents d'intégration, qui s'occupent du placement et de la sensibilisation des milieux de travail, et les éducateurs, qui supervisent les stages.

À Montréal, l'organisation des CRDI qui ont participé à la présente étude est semblable : les agents d'intégration font la supervision, l'accompagnement et le suivi des stages individuels et des usagers en emploi ainsi que la recherche des milieux de stage. Par contre, les éducateurs supervisent les plateaux de travail (accompagnement permanent en milieu de travail). Les chefs de service (gestionnaires) supervisent les intervenants (agents d'intégration et éducateurs).

Dans la région de la Chaudière-Appalaches, l'organisation est axée sur une certaine spécialisation : ce sont les intervenants « sociopro » qui recherchent de nouveaux milieux de stage et font le placement et le suivi des usagers en stage. Ils peuvent donc concentrer leurs efforts sur cette activité. Les intervenants rencontrés dans cette région apprécient travailler de cette façon qui permet, selon eux, d'obtenir des résultats à plus court terme.

L'organisation de chaque établissement peut avoir des conséquences sur divers plans : la sensibilisation des milieux de travail, la manière de faire la recherche des milieux de stage et le placement. Par exemple, à Laval, ce sont plutôt les agents d'intégration qui s'occupent de la sensibilisation des employeurs et des différents milieux. Lorsqu'ils communiquent avec les employeurs potentiels, ils donnent les renseignements de base sur la déficience intellectuelle et sur les services; ce travail est ensuite continué par les intervenants. Par contre, à Québec, les intervenants considèrent qu'il y a moins de possibilités de sensibiliser les milieux de travail, car ce sont eux qui font toutes les démarches.

Il n'est pas toujours facile, pour un éducateur, de faire la recherche d'un milieu de stage. D'abord, il arrive parfois que les mêmes entreprises soient sollicitées par différents organismes (commissions scolaires, CAMO, centres jeunesse, etc.) qui recherchent des expériences de travail pour leurs clientèles respectives (santé mentale, toxicomanie, jeunes en difficulté, etc.). On frôle la saturation du marché dans certains cas. Dans la région de Laval, bien qu'il n'y ait pas de comité destiné précisément à coordonner les activités de sollicitation des entreprises, la situation ne semble pas causer de problème outre mesure. En effet, le nombre considérable d'entreprises présentes sur le territoire semble atténuer le problème de saturation des marchés éprouvé dans d'autres régions du Québec, et ce, même si chaque organisme fait sa propre sollicitation de milieux de stage. Par ailleurs, les activités de sollicitation sont généralement bien reçues par les employeurs. Les réponses sont souvent positives, et on constate la constitution de réseaux dans les divers milieux de travail sollicités.

Dans la région de la Chaudière-Appalaches, c'est plutôt une approche de « marketing concerté » qui a été adoptée : un seul représentant de l'ensemble des partenaires (CRDI, commissions scolaires, etc.) fait la sollicitation dans les milieux de travail.

On a vu précédemment que l'accessibilité aux services est influencée, entre autres, par la surcharge de travail que connaissent les intervenants. On remarque qu'il est de plus en plus difficile, pour les intervenants du CRDI, de prendre en charge de nouveaux dossiers. Le nombre d'utilisateurs par intervenant varie grandement d'un établissement à l'autre à cause du mode d'organisation propre à chaque établissement, mais aussi selon l'étape où chaque usager est rendu. Par exemple, un intervenant qui a la charge d'un stage de groupe peut superviser cinq à douze usagers, un intervenant qui doit placer et superviser des usagers en emploi peut avoir la responsabilité d'un à cinq usagers. Certains intervenants sont chargés d'un à cinq usagers en stage individuel ou en emploi, alors que d'autres ont dix-huit, voire vingt clients, qui ont des besoins plus restreints en matière d'encadrement. La plupart des intervenants se disent surchargés, de sorte qu'ils ont moins de temps à consacrer à la recherche de stages et aux activités de sensibilisation d'employeurs potentiels. Une solution proposée par certains gestionnaires pour éviter de surcharger de travail des intervenants et les listes d'attente (pour permettre le traitement des nouvelles demandes) est le retrait du CRDI dans le cas des usagers intégrés en emploi qui ont seulement des besoins d'intervention ponctuelle. C'est le cas des usagers qui bénéficient d'un contrat d'intégration au travail par l'intermédiaire des SSMO et qui ont besoin de soutien en milieu de travail. Le CRDI est présent dans le milieu de travail pour définir le problème et trouver des solutions. Les gestionnaires qui ont adopté cette solution précisent que, même si le dossier est fermé, le client peut obtenir de l'aide ponctuelle du CRDI. En bout de ligne, il s'avère difficile d'évaluer les effets d'une approche ou d'une autre (par exemple, le nombre de personnes intégrées en emploi).

❖ **Rencontres et activités de sensibilisation auprès des employeurs et des collègues de travail**

Une fois que l'employeur a pris la décision d'intégrer une personne présentant une déficience intellectuelle dans son milieu de travail, l'intervenant va l'accompagner dans les démarches à suivre pour favoriser son intégration dans son entreprise. Des protocoles sont signés avec les entreprises dans le but d'encadrer l'intervention sur le terrain, c'est-à-dire pour préciser les responsabilités du CRDI et celles de l'employeur. Des ajustements peuvent être apportés au besoin.

Au commencement du processus d'intégration, l'intervenant tient des rencontres et des activités de sensibilisation avec l'employeur et ses employés. À cette occasion, l'intervenant ou l'agent d'intégration, selon les établissements, donne deux types d'information. Premièrement, il doit communiquer des renseignements d'ordre général sur la déficience intellectuelle, les comportements, les limites et les besoins particuliers d'une personne ayant une déficience intellectuelle, comme la répétition des consignes, l'importance de donner une tâche à la fois, etc., ainsi que des renseignements sur les conditions de participation aux services et le soutien offert par le CRDI. Deuxièmement, l'intervenant donne une information plus précise sur des traits de personnalité de l'utilisateur, sur ses besoins particuliers relativement à son état de santé physique et mentale, si besoin est, etc.

Un employeur va parfois prendre l'utilisateur sous sa responsabilité, mais le plus souvent il demande à un employé d'assurer le soutien ou l'encadrement et la supervision. C'est donc, dans la majorité des cas, un collègue de travail qui est quotidiennement en contact avec l'utilisateur, et non l'employeur. C'est pourquoi le milieu de travail doit être sensibilisé au phénomène de la déficience intellectuelle s'il veut être en mesure de comprendre la personne. Le superviseur doit comprendre quel sera son rôle et être intéressé à remplir cette tâche. Le caractère volontaire du rôle de supervision a été soulevé comme condition de succès par plusieurs intervenants. Ce superviseur devra même, en quelque sorte, développer des affinités avec l'utilisateur et établir un bon contact avec lui. Des frictions surviennent tôt ou tard si le superviseur se sent obligé d'accepter cette responsabilité ou s'il rejette tout simplement l'utilisateur. Dans tous les établissements visités, les intervenants ont signalé de telles situations, qui font en sorte qu'il faut parfois introduire un superviseur externe lorsque les employés refusent de superviser l'utilisateur ou de travailler avec lui. Somme toute, 90 % des intervenants qui ont répondu au questionnaire considèrent que les employeurs et les collègues de travail sont satisfaits de l'information et du soutien reçus de l'établissement.

❖ **Rencontres et activités de sensibilisation avec les familles**

Les familles ou les personnes significatives pour les personnes ayant une déficience intellectuelle sont généralement satisfaites des services de soutien et d'accompagnement offerts par le CRDI. D'après les familles elles-mêmes et les intervenants, les activités visant la famille permettent de les informer sur les mesures de développement de l'employabilité offertes aux personnes inscrites aux services Stage et Emploi. Cela étant, la moitié des familles se disent au courant des mesures de développement de l'employabilité existantes. Dans la majorité des cas, les familles offrent le soutien nécessaire à l'utilisateur des services socioprofessionnels. La majorité des intervenants s'entend pour dire que la famille ou les personnes significatives sont plus favorables à une participation au service Stage qu'à une participation au service Emploi. Il semble que les craintes liées aux exigences et aux préjugés du milieu de travail ainsi qu'à la perte de la sécurité du revenu et des bénéfices associés soient des facteurs qui rendent les familles plus réticentes devant une intégration en emploi.

Les séances d'information organisées à l'intention des parents ou des personnes significatives ont pour but de répondre aux besoins de ces derniers. Toutefois, peu de parents disent avoir participé à ces activités. Ils entretiennent plutôt des contacts personnels et téléphoniques avec les intervenants. Les parents refusent parfois d'y participer, par manque de temps ou d'intérêt pour le thème proposé. Des sujets précis sont abordés, par exemple le rôle des parents de personnes présentant une déficience intellectuelle en général ou encore l'importance de laisser l'usager vaquer lui-même à ses occupations. En général, ces rencontres où l'on aborde un thème particulier ne répondent pas aux attentes des parents. Ces derniers préfèrent participer à des activités sans thème afin de pouvoir poser des questions concernant leurs préoccupations du moment.

Les activités visant les familles sont variables. Elles dépendent du degré d'implication des parents : certaines familles offrent plus de soutien que d'autres à leur enfant ayant une déficience intellectuelle pour assurer son intégration en milieu de travail.

Les entrevues avec les parents ainsi que les entrevues avec les intervenants ont mis en évidence l'existence d'une diversité d'attitudes des parents relatives à leur implication. Si tous les répondants ont souligné que certains parents sont plus impliqués que d'autres, plusieurs distinctions doivent être faites. Nombre de parents ne s'impliquent pas dans les questions et problèmes en relation avec le travail non parce qu'ils se désintéressent de cette question, mais parce qu'ils veulent responsabiliser leur enfant en lui laissant ce domaine (le travail) à gérer par ses propres moyens. Ces parents sont tout à fait conscients de l'importance du travail pour leur enfant et ils sont au courant de son évolution en milieu de travail (dans les grandes lignes). Ils préfèrent cependant lui donner l'occasion de construire cette partie de sa vie de manière autonome autant que possible. Ils l'encouragent à communiquer avec l'intervenant quand il vit des difficultés au travail ou quand il éprouve des états particuliers et des problèmes. De leur côté, les intervenants ont mentionné qu'ils insistent auprès des parents pour ne pas qu'ils interviennent directement sur le lieu de travail, mais encouragent plutôt leur enfant à communiquer avec l'intervenant pour lui rapporter les difficultés éprouvées. Il s'agit, d'une part, de permettre à la personne présentant une déficience intellectuelle de « construire un espace à elle », d'être plus responsable d'elle-même et, d'autre part, de permettre à l'intervenant de mener l'intervention de la même manière tout au long du processus d'intégration.

Une autre distinction signalée par certains intervenants concerne la différence d'attitude entre la famille naturelle et la famille d'accueil. Cette dernière se montre parfois moins impliquée dans le processus d'intégration, ou bien elle veut à tout prix que l'usager ait une activité professionnelle parce que cela lui permet d'avoir un moment de répit. Dans cette situation, l'intervenant doit veiller à distinguer les besoins propres à l'usager de ceux de la famille afin de respecter les souhaits de chacun. Certains cas de familles d'accueil peu impliquées ont été rapportés par les intervenants. Par contre, les familles naturelles se montrent plus intéressées à être impliquées dans le processus et à suivre l'évolution de leur enfant ayant une déficience intellectuelle.

Les intervenants ont mis en évidence quelques différences quant à l'implication de la famille. Selon eux, les parents plus âgés sont plus réticents à l'intégration en emploi; pour les personnes ayant une déficience intellectuelle âgées de plus de 30 ans, le revenu que leur procure l'assistance-emploi, et les avantages sociaux associés, est très important, car il fait parfois partie du revenu familial et assure l'équilibre et la sécurité financière de la famille. Ces familles privilégient la sécurité financière de leur enfant et sont par conséquent plus réservées quant à l'intégration en emploi. Il convient pourtant de souligner que nombre d'usagers plafonnent en stage non seulement à cause des craintes de la famille, mais aussi à cause de leur situation « réelle » : leurs capacités ne leur permettent d'avoir qu'un emploi au salaire minimum. Quand ils perdent les avantages associés (carnet de réclamation, allocation de participation), leur revenu devient inférieur à l'allocation d'assistance-emploi. Cependant, chez certains parents, la réticence

à l'égard de l'emploi provient du manque d'information sur les services et sur les avantages de l'emploi. Dans ces derniers cas, les intervenants affirment accorder une attention particulière à l'activité de sensibilisation et d'information sur les bienfaits de l'intégration socioprofessionnelle.

Au contraire, la majorité des parents de la « nouvelle génération » décrite précédemment est plus ouverte à l'emploi. Leur enfant a accès dès un jeune âge aux différentes activités et à plusieurs services. Ils sont également plus sensibilisés aux valeurs du travail. Les jeunes parents privilégient l'intégration au marché du travail, qui sera une source de sécurité pour l'avenir de leur enfant.

Les nouveaux parents sont les plus agressifs, poussent leurs enfants à avoir un emploi, ne veulent pas seulement une formation des adultes, mais un emploi [Propos d'un intervenant].

Les intervenants ont remarqué deux attitudes opposées mais toutes deux excessives chez les familles des personnes présentant une déficience intellectuelle. D'un côté, des familles surprotègent les enfants : elles craignent qu'on abuse d'eux dans les milieux de travail ou qu'ils soient exploités. D'un autre côté, des parents ont des demandes excessives : elles souhaitent que leur enfant ait un travail le plus rapidement possible, sans respecter son rythme d'apprentissage. Ces parents peuvent exercer des pressions pour que leur enfant ait un travail dès un jeune âge, on parle de 16 ou 18 ans. Forcés à exceller au-delà de leurs capacités, les enfants trop « poussés » par leurs parents se retrouvent rapidement « brûlés ».

Dans ces deux situations, l'intervention des CRDI vise à tempérer les demandes excessives relatives à l'emploi des personnes présentant une déficience intellectuelle, et à faire comprendre aux parents les capacités et les limites des enfants ayant une déficience intellectuelle pour qu'ils soient capables de les soutenir adéquatement tout au long du processus d'intégration. L'intervention sera articulée autour de l'harmonisation des efforts et des actions des divers acteurs impliqués dans l'intégration : l'usager, la famille, l'employeur, les partenaires. Au fond, le rôle de l'intervenant est de faire le lien entre les différents acteurs, d'être le « pivot ». La diversité des situations amène les intervenants à adapter leur action à chaque personne, à travailler au « cas par cas ». L'intervention est également menée dans une perspective globale, qui tient compte de l'ensemble de la vie d'une personne (loisirs, activités communautaires, logement, aspects familiaux et personnels, etc.).

❖ **Concertation entre les partenaires**

Les opinions des personnes interrogées au sujet de la concertation et de la collaboration entre le CRDI et les partenaires sont variables. Pour les uns, la situation est satisfaisante tandis que, pour les autres, selon le mode d'organisation et les initiatives mises en place, elle peut être problématique.

La majorité des CRDI participe à des projets de collaboration avec les partenaires des domaines de l'éducation et de l'intégration au travail des personnes présentant une déficience intellectuelle. Ces initiatives visent la définition des rôles de chaque partenaire, la coordination des services et la cohérence des interventions. Les partenaires sont, entre autres, la commission scolaire, les centres de réadaptation, la Sécurité du revenu, le SSMO et le CLE d'Emploi-Québec. Par exemple, cette concertation permet de faire le pont entre les organismes d'aide au développement de l'employabilité (SSMO, Emploi-Québec), qui ont l'expertise en matière de réglementation de l'emploi (laquelle change régulièrement), et les éducateurs, qui ne sont pas nécessairement au courant de toutes les subtilités et des modifications récemment apportées aux programmes et ressources destinés à leur clientèle.

De plus, des initiatives sont mises en place pour favoriser l'arrimage entre le système scolaire et les services socioprofessionnels du CRDI. Ce programme conjoint, communément appelé *plan de transition*, permet de collaborer avec les commissions scolaires pour faciliter le passage de l'école vers le marché de l'emploi. Toutefois, la concertation et la collaboration entre le CRDI et le milieu scolaire font parfois défaut. Le lien avec l'école, lorsqu'il existe, est important, car il permet au centre de réadaptation d'obtenir de l'information utile pour mieux orienter la personne présentant une déficience intellectuelle qui désire joindre le programme socioprofessionnel. On peut alors en savoir davantage sur ses capacités et ses habitudes de travail, ses préférences pour le travail isolé ou en groupe, etc.

Malgré les initiatives mises en place, plusieurs intervenants ont signalé qu'il existe des lacunes sur le plan de la concertation et de la collaboration avec les partenaires. La communication est parfois difficile entre le SSMO et le CRDI en ce qui concerne le service Emploi. Plus précisément, il semble exister des conflits et de la confusion dans la détermination du mandat des partenaires.

À titre d'exemple, les mesures offertes par le service spécialisé de main-d'œuvre impliquent des activités d'évaluation et de suivi. Selon les intervenants interrogés, certains agents du service n'ont pas la formation et les ressources nécessaires pour assurer un suivi régulier en emploi, et le CRDI serait écarté de ces tâches, bien qu'il possède une expertise en comportements sociaux, en adaptation et en réadaptation. Dans ces conditions, le résultat peut se révéler malheureux, et cela conduit parfois à des abandons. Sans un suivi régulier et adapté aux besoins de la personne ayant une déficience intellectuelle, les chances de maintenir cette personne en emploi diminuent considérablement. Il serait donc souhaitable d'augmenter la concertation et la collaboration afin de mieux définir les rôles et les champs d'expertise de chaque organisme impliqué dans le processus d'intégration en emploi des personnes présentant une déficience intellectuelle.

Une situation similaire est notée quant à la collaboration avec des centres locaux d'emploi. Selon les intervenants, les agents des CLE manquent souvent de formation et de connaissances en matière de déficience intellectuelle. Ils peuvent appliquer des règles et des façons de faire inappropriées pour une clientèle en déficience intellectuelle. Le haut taux de roulement des agents du CLE et du SSMO semble être un autre facteur qui alourdit et complexifie les démarches.

Dans la majorité des établissements, le problème signalé visait plutôt l'absence d'une définition précise des rôles et des compétences de chacun des partenaires; dans leur formule actuelle, il semble que les activités menées interfèrent souvent ou sont en contradiction. Les opinions émises à ce sujet révèlent donc qu'il existe principalement des problèmes entre les partenaires (autres établissements du réseau, associations, organismes communautaires, centres locaux d'emploi et autres organismes de main-d'œuvre, milieu scolaire et organismes de transport) parce que la concertation et la collaboration font défaut. Chaque partenaire devrait se limiter à jouer un rôle particulier et complémentaire pour aider les personnes présentant une déficience intellectuelle à intégrer le marché de l'emploi. Actuellement, les différentes instances ne semblent pas en mesure de délimiter clairement le rôle de chacune pour assurer une cohérence des actions. L'arrimage reste donc à améliorer.

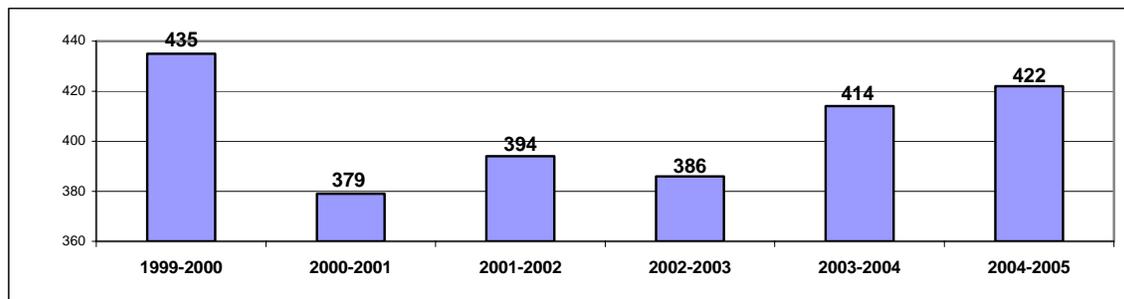
2.2.4 Les ressources

Plusieurs remarques concernant les ressources humaines, matérielles et financières ont été faites par les intervenants et les gestionnaires. Ceux-ci ont mentionné que les ressources humaines sont insuffisantes par rapport aux demandes de services et aux tâches exigées. Les intervenants sont surchargés et, par conséquent, manquent souvent de temps pour utiliser les outils d'évaluation, pour faire la promotion des services, la sensibilisation dans les milieux de travail et parfois aussi pour les rencontres avec la famille ou encore le suivi dans le milieu de

travail de l'utilisateur. Les listes d'attente semblent résulter en partie de cette surcharge de travail. L'intervenant est surchargé en raison, par exemple, de l'approche globale de services, ou parce que son intervention doit « toucher à tout » et considérer l'ensemble des aspects – familiaux, personnels, professionnels et communautaires – de la vie d'un usager.

Dans tous les établissements approchés, on a ainsi exprimé le souhait que plus d'investissements soient faits dans les ressources humaines, lesquelles semblent actuellement insuffisantes pour permettre de mener davantage d'actions de sensibilisation et de recruter de nouveaux milieux de travail. De 1999 à 2005, le nombre de postes à temps complet du personnel clinique consacré aux services Stage et Emploi a connu une diminution puis une légère progression (graphique 5) au même moment que la clientèle a connu une hausse importante (une augmentation de 918 usagers). Le rapport usagers-intervenant équivalent temps complet est passé de 15 pour 1 en 1999-2000 à 18 pour 1 en 2004-2005.

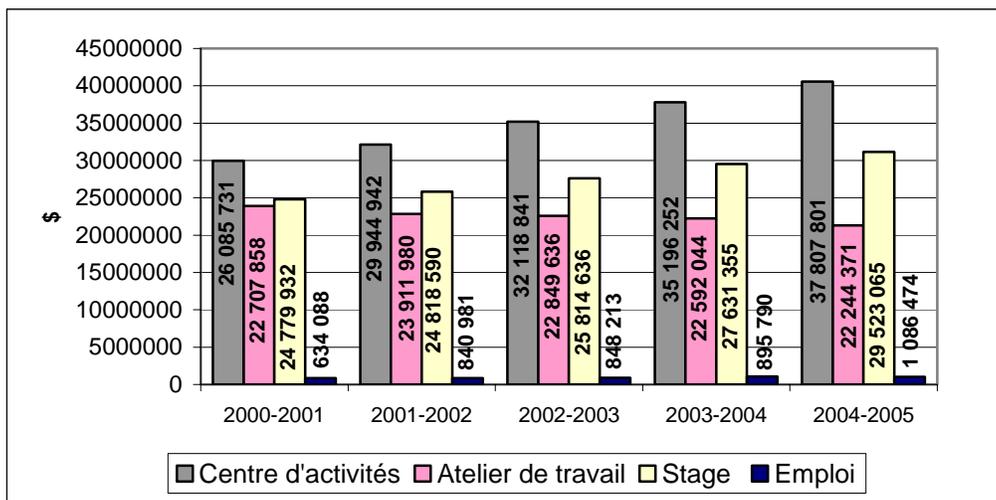
GRAPHIQUE 5 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE POSTES À TEMPS COMPLET DU PERSONNEL CLINIQUE POUR LES SERVICES STAGE ET EMPLOI



La planification des ressources humaines à long terme soulève également quelques préoccupations. Il semble que les intervenants travaillant présentement dans les CRDI aient plusieurs années d'expérience. Les horaires allégés de travail et les départs à la retraite sont de plus en plus fréquents. Cette expertise est précieuse pour les CRDI. Ainsi, les prochaines années seront déterminantes pour conserver cette expertise et assurer la relève.

Du côté des ressources financières, on remarque que les charges imputées aux services Stage et Emploi augmentent annuellement. Les intervenants souhaiteraient que les ressources financières permettent une participation plus fréquente à des formations ponctuelles portant sur des problèmes qu'ils vivent dans le cadre de leurs fonctions (par exemple, l'intervention avec des personnes ayant un trouble envahissant du développement ou un trouble de comportement, les nouvelles approches en matière d'intervention, les outils d'évaluation, etc.).

GRAPHIQUE 6 ÉVOLUTION DES CHARGES BRUTES PAR SERVICE SOCIOPROFESSIONNEL



Depuis 2000-2001, les charges budgétaires de chaque service du programme socioprofessionnel ont connu une légère augmentation. Par conséquent, le coût annuel moyen par usager connaît une légère hausse. On constate que les services basés sur le modèle de l'intégration sociale (Stage et Emploi) sont moins coûteux que les services de prise en charge (centres d'activités de jour et ateliers de travail). Il importe de rappeler que le soutien offert aux usagers dépend de leur profil (compétences, incapacités, degré d'autonomie, etc.) et détermine, habituellement, leur cheminement à l'intérieur du programme socioprofessionnel.

TABLEAU 3 COÛT ANNUEL MOYEN PAR USAGER POUR LE PROGRAMME SOCIOPROFESSIONNEL⁴³

	Centres d'activités de jour	Ateliers de travail	Stage	Emploi
2002-2003	6 621 \$	6 056 \$	4 154 \$	1 913 \$
2003-2004	6 471 \$	6 356 \$	4 310 \$	2 236 \$
2004-2005	6 597 \$	6 592 \$	4 422 \$	2 256 \$

Enfin, en ce qui concerne les ressources matérielles, certains intervenants déplorent le fait de ne pas avoir accès à un ordinateur personnel ou à des ressources comme le répertoire des entreprises, qui pourraient leur faciliter la recherche de milieux de travail.

2.2.5 L'offre des milieux de travail

Dans l'ensemble, les milieux de travail offrent aux usagers la possibilité d'accomplir des tâches variées en fonction de leurs capacités. Les usagers ne travaillent habituellement pas auprès de la clientèle, mais plutôt « sur le plancher » : s'occuper de la messagerie, faire des photocopies, nettoyer le plancher, étiqueter la marchandise, vider les corbeilles, sortir les ordures, laver les fenêtres, faire du « facing » (rapprocher les produits sur les tablettes), ramasser et classer les livres, laver la vaisselle, faire l'entretien ménager, etc.

43. Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (2005), *Les indicateurs de gestion 2004-2005*, Montréal, La Fédération, p. 156-162.

Selon les opinions recueillies, à peu près tous les milieux de travail mettent en place les conditions nécessaires afin que les usagers puissent socialiser avec les autres employés, que ces derniers présentent une déficience intellectuelle ou non. En fait, les usagers ont l'occasion d'échanger avec des collègues pendant les pauses ou l'heure du dîner, exception faite de ceux qui ne sont présents dans l'entreprise que deux heures par jour, par exemple. Des activités sociales sont également organisées par les employeurs, comme des soirées de Noël, des épluchettes de blé d'Inde, des excursions à la cabane à sucre, des soirées de quilles, etc. Il arrive même que des usagers fassent partie du comité social de l'entreprise.

Les intervenants s'efforcent d'offrir aux usagers des emplois en milieu régulier, non ségrégué. Les usagers sont parfois intégrés dans des équipes de travail (une chaîne de montage, par exemple). D'autres travaillent seuls. Certains d'entre eux sont quand même entourés de gens (le plongeur qui travaille dans un restaurant, par exemple), tandis que d'autres sont plutôt isolés (la personne qui lave les jouets dans une garderie, par exemple). Dans ces cas, les employeurs affirment être conscients de cet état de fait et cherchent pour la plupart à atténuer la solitude de l'employé, soit en installant la personne à proximité de leur propre bureau, soit en rendant visite à l'utilisateur ou en l'invitant à participer à différentes activités dans la journée.

Les employeurs et les collègues de travail qui assurent la supervision des usagers considèrent qu'ils offrent à ces derniers un encadrement suffisant. L'employeur ou le superviseur, selon le cas, distribue les tâches à accomplir, supervise les usagers pendant l'exécution et apporte des solutions aux problèmes, parfois seul, parfois avec l'aide de l'intervenant. De plus, ils « estiment que les services rendus par l'utilisateur compensent grandement les efforts de supervision ». Les employeurs et collègues répondants sont généralement de cet avis. Les intervenants font toutefois remarquer que des employeurs sont très tolérants, voire trop parfois, envers certains comportements de leurs clients. Le désir d'engagement social et la reconnaissance de l'importance de l'intégration, chez ces employeurs, font en sorte qu'ils persistent à les garder malgré certains problèmes (ex. : troubles de comportement, faible productivité, dérogation à certaines règles). Il existe des cas exceptionnels de milieux de travail qui ne s'impliquent pas suffisamment dans l'encadrement. Dans ces cas, l'intervenant cherche à trouver des solutions de rechange pour la supervision ou retire l'utilisateur du milieu de travail afin que celui-ci reçoive un encadrement adéquat favorisant son intégration socioprofessionnelle.

La rémunération diffère selon que les usagers sont en stage ou en emploi. Les premiers reçoivent une prestation du Programme d'assistance-emploi. L'employeur peut remettre en plus à l'utilisateur une somme approximative de 5 \$ par jour afin de couvrir les dépenses liées au transport. Cette allocation est parfois versée par les CRDI; elle est alors appelée *allocation de fréquentation*. Les usagers en emploi sont entièrement rémunérés par l'employeur, qui peut recevoir, grâce à une mesure gouvernementale, une somme qui sert à favoriser l'embauche ou à compenser un manque de productivité de l'utilisateur et/ou un besoin de supervision. Selon les personnes interrogées, certains employeurs paient les usagers en emploi au salaire minimum, tandis que d'autres leur accordent des salaires supérieurs. À de rares occasions, le salaire atteint une quinzaine de dollars l'heure.

Quelques parents d'utilisateurs en stage et quelques intervenants ont proposé que le stagiaire puisse recevoir, en plus de son allocation à la participation, d'autres formes de compensations pécuniaires, comme une réduction sur le laissez-passer mensuel d'autobus ou même le remboursement du laissez-passer. D'ailleurs, dans certains milieux de travail, l'employeur assume ces frais.

2.2.6 Les facteurs qui facilitent la mise en œuvre

Certaines constantes apparaissent dans les cas de réussite tant dans les expériences étrangères recensées que dans les projets québécois d'intégration en emploi : les personnes doivent être préparées (formation sociale, à la tâche et préparation de l'accueil en entreprise); elles doivent être motivées; les tâches doivent être adaptées; l'implication et la complicité de l'entreprise, des pairs et de l'employeur sont nécessaires; la personne doit être soutenue; le soutien financier est indispensable dans la plupart des cas⁴⁴. Les facteurs énumérés ici, qui ont été relevés lors des entrevues, coïncident avec plusieurs de ces conditions de réussite.

❖ **Scolarité et expériences de travail**

Les programmes de stage en milieu scolaire procurent diverses expériences de travail qui permettent aux jeunes ayant une déficience intellectuelle de mieux définir leurs champs d'intérêt et préférences en matière d'emploi; ils permettent également de reconnaître les candidats aptes à l'emploi. L'accès à la formation continue permettrait aussi de parfaire la scolarité de base et de répondre aux besoins qui se manifestent dans la démarche de développement de l'employabilité.

❖ **Motivation et capacités des usagers**

Les capacités intellectuelles et physiques de même que les habiletés personnelles, sociales et professionnelles sont des facteurs déterminants (facilitant ou entravant) dans le bon déroulement du stage ou de l'emploi.

De plus, la plupart des personnes présentant une déficience intellectuelle inscrites aux services Stage et Emploi apprécient grandement leur expérience dans un milieu de travail. Les participants, les parents, les employeurs et les collègues de travail y voient les mêmes avantages : une valorisation, un sens à leur vie, la fierté d'avoir un travail, l'intégration sociale, la possibilité de se constituer un réseau social (lequel fait défaut à plusieurs d'entre eux), la poursuite d'une vie normale et la possibilité d'être comme tout le monde, le désir d'autonomie personnelle et financière, etc. Lorsque tout va bien, les participants disent vouloir conserver longtemps leur travail.

❖ **Qualité de la supervision auprès des usagers et des milieux de travail**

Les intervenants eux-mêmes, par la qualité de leur travail, favorisent grandement la réussite de l'intégration au travail de leur clientèle. En effet, le processus de développement de l'employabilité est fragile. Si l'intervenant ne croit pas au potentiel de l'utilisateur ou ne fait pas les activités nécessaires à l'intégration socioprofessionnelle de ce dernier, la démarche est vaine.

L'effort de supervision ou la qualité de l'encadrement en milieu de travail représente un facteur déterminant pour le succès de l'intégration; le soutien de l'intervenant en milieu de travail et la supervision faite dans le milieu sont des facteurs facilitant la réussite de l'intégration.

44. COMITÉ RÉGIONAL DES ASSOCIATIONS POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (1996), *Problématique de l'intégration au travail des personnes handicapées et éléments pour améliorer la situation. Orientations du CRADI en matière d'intégration au travail. Document adopté par l'Assemblée générale du CRADI le 10 juin 1996, Montréal, Le Comité.*

2.2.7 Les facteurs qui entravent la mise en œuvre

Les personnes présentant une déficience intellectuelle doivent pour la plupart surmonter des obstacles à la participation aux services. Comme on l'explique dans les lignes suivantes, ces obstacles peuvent parfois être facilement surmontés ou, à d'autres moments, conduire à un abandon. Les facteurs présentés à la page suivante ont été désignés comme étant susceptibles d'influer sur la qualité de l'intégration.

❖ Les usagers : les problèmes de santé et le manque d'intérêt pour le travail

Les abandons sont assez rares et ils sont plutôt temporaires. Ceux-ci sont principalement liés aux troubles de comportement, au changement de milieu de travail et à l'incapacité de s'adapter au changement, au vieillissement de la personne, à la détérioration de la santé qui entraîne la limitation des capacités de travail et à la diminution des capacités physiques. Les problèmes de santé physique sont parfois à l'origine du désistement d'un participant. Par exemple, une personne atteinte de dystrophie a dû abandonner.

Le manque d'intérêt pour le travail constitue aussi un obstacle à la participation. Dans ce cas, l'employeur ne sait jamais quand la personne va décider de ne pas venir travailler le matin ou si elle va arriver en retard. Parfois aussi, les usagers deviennent inattentifs. Par exemple, une personne qui avait pour tâche de classer des livres sur les rayons d'une bibliothèque lisait les volumes au lieu de les classer. Sa collègue devait poliment la remettre au travail.

❖ Les lacunes sur le plan de la supervision

À ce sujet, mentionnons toute l'importance à accorder à l'effort de supervision ou d'encadrement pour surmonter les obstacles à la participation sociale. Par exemple, dans un lieu de travail où personne n'a le mandat clair de superviser l'usager, l'effort de supervision peut laisser à désirer parce que c'est un peu le rôle de tout le monde, mais c'est aussi un rôle qui n'intéresse à peu près personne. Un collègue de travail va parfois accompagner l'usager dans ses tâches, mais il ne fera pas nécessairement de la supervision. Bref, il n'y a aucun encadrement qu'on pourrait qualifier de structuré. Par ailleurs, un encadrement de qualité est nécessaire. Il semble qu'il y ait plusieurs usagers en emploi actuellement qui « fonctionnent très bien » et qui, au cours de leur cheminement, ont déjà abandonné un travail à cause des problèmes liés à l'encadrement.

Pour que tout se déroule bien dans un milieu où l'encadrement est limité, il faut que l'usager soit en mesure de comprendre rapidement la tâche qu'il doit accomplir, de sorte qu'on n'ait pas à lui répéter souvent les mêmes consignes. Dans un tel milieu où l'accueil de la personne ayant une déficience intellectuelle est réservé, cette dernière doit déranger le moins possible les employés. Certains intervenants ont souligné que les jugements des autres employés sont parfois sévères. Cette attitude des collègues de travail doit être détectée par les intervenants, car elle peut être dommageable pour les usagers et est parfois à l'origine d'un abandon.

Les tâches trop compliquées peuvent constituer un obstacle. Lorsque ce problème survient, l'intervenant doit être à l'affût et faire les ajustements nécessaires, ce qui signifie de rappeler au milieu de travail l'importance de respecter les limites des personnes handicapées et de leur offrir un bon encadrement.

De plus, le degré d'assurance et de sérénité des personnes présentant une déficience intellectuelle peut être facilement altéré par des facteurs imprévus. Ainsi, les changements qui peuvent survenir dans les tâches à accomplir ou le personnel peuvent nuire à leur intégration en emploi. Des usagers, intervenants et gestionnaires ont mentionné cet obstacle à quelques

reprises au moment des entrevues. C'est pourquoi le soutien, le suivi et la supervision demeurent importants; ils doivent être accessibles au besoin, et ce, pendant toute la durée de l'intégration.

Les activités de soutien, de suivi et de supervision de l'utilisateur se déroulent généralement bien. Toutefois, l'intervenant doit souvent soutenir, suivre et superviser plusieurs personnes en même temps. En fait, cette surcharge de travail fait en sorte qu'il lui arrive de manquer de temps pour effectuer toutes les activités prévues, ce qui peut à l'occasion nuire au bon déroulement du processus. De plus, des problèmes d'arrimage entre les organismes impliqués dans le processus nuiraient à l'efficacité des interventions.

❖ **Les craintes et les pratiques inadaptées de certains milieux de travail**

L'attitude négative de certains employeurs ou des collègues de travail peut affecter la mise en œuvre des services socioprofessionnels. En effet, il peut arriver que le milieu de travail n'accepte pas la présence d'une personne présentant une déficience intellectuelle dans l'entreprise ou qu'on y abuse de son bon vouloir, mais ces situations sont plutôt des cas isolés. Lorsque la situation l'exige, le représentant du CRDI n'hésite pas à intervenir afin de sensibiliser de nouveau l'employeur et les collègues de travail à la manière d'entretenir des rapports avec une personne ayant une déficience intellectuelle ou, pour mettre un frein aux demandes excessives de l'employeur, à mettre fin à l'entente avec ce dernier.

L'employeur peut aussi passer sous silence certains comportements et problèmes de l'utilisateur au travail parce qu'il ne veut pas lui nuire, plutôt que de communiquer avec l'intervenant pour régler tous les petits problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. On assiste alors à des situations de crise quand l'employeur ne veut plus garder l'utilisateur. L'employeur craint parfois de perdre le soutien du CRDI s'il fait passer l'utilisateur du stage à l'emploi. Un employeur qui se sent prêt à offrir un poste régulier dans son entreprise va, dans ces conditions, s'abstenir de le faire. Le manque de connaissances sur la déficience intellectuelle peut parfois être nuisible. Par exemple, les gens ne font pas tous la différence entre la déficience intellectuelle et la maladie mentale. Toutefois, ce problème est atténué grâce aux activités de sensibilisation auprès des employeurs et des collègues de travail.

L'exigence des milieux de travail peut s'avérer une contrainte dans la réussite de l'intégration. Il semble tentant d'en demander beaucoup aux usagers performants, voire au-delà de leurs limites. Par exemple, dans un milieu de travail, les employés appréciaient la présence d'une personne présentant une déficience intellectuelle parmi eux non pas pour ce qu'elle était, mais pour ce qu'elle faisait de bien. En effet, elle accomplissait correctement des tâches qui leur étaient normalement dévolues, de sorte qu'ils se réjouissaient d'avoir moins de travail. Toutefois, lorsque cette personne a eu à accomplir des tâches plus complexes parce qu'on avait essayé de pousser plus loin ses limites, on a dû lui expliquer longtemps et souvent les consignes. Cela a fini par irriter ses collègues, de sorte qu'ils se sont mis à l'apprécier beaucoup moins. La vigilance des intervenants est de mise afin de détecter ce genre de comportement qui peut conduire l'utilisateur à l'exaspération et à l'abandon.

❖ **Les craintes et le manque d'implication de certaines familles**

La famille a parfois des craintes relatives à l'intégration en emploi, à cause principalement d'un manque d'information pertinente pour faire un bon choix : insécurité, peur de l'instabilité, crainte qu'on abuse de l'enfant.

De plus, certains intervenants remarquent un manque de collaboration chez les familles qui ont très peu d'intérêt pour les services ou manquent de confiance envers les organismes, chez celles qui sont intéressées, mais qui ont eu des problèmes d'accès à un service (attente prolongée), chez celles qui montrent un intérêt pour les programmes, mais qui ne répondent pas à l'invitation

de l'intervenant d'aller voir leur enfant dans le milieu de travail, de sorte qu'elles ne comprennent pas la complexité de l'enjeu du travail pour l'enfant.

Il arrive aussi que les familles nuisent à la démarche de développement de l'employabilité d'une personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement par la dévalorisation du statut de stagiaire. Cela survient lorsque les parents ne considèrent pas le stage comme un engagement sérieux et qu'ils n'encouragent pas leur enfant à respecter l'horaire de travail ou encore le retiennent plus souvent à la maison.

Enfin, selon des intervenants, certains parents vieillissants n'ont plus la capacité de soutenir leur enfant dans les démarches d'intégration au travail.

❖ Les craintes liées à la sécurité financière

Les familles ou les personnes significatives pour l'usager sont parfois préoccupées par des questions de sécurité financière dans la mesure où elles sont trop réticentes à laisser tomber les avantages que procure l'assistance-emploi pour que soit tentée une expérience en emploi. En cas d'échec, elles savent qu'elles devront revenir en arrière et présenter une nouvelle demande pour être admissibles à l'assistance-emploi. La protection de l'État est importante pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, mais c'est plus spécialement le cas pour celles qui ont des problèmes de santé (santé mentale, troubles de comportement, etc.). Une fois qu'elles sont intégrées en emploi, ces personnes savent qu'elles devront un jour assumer seules leurs frais en matière de médicaments. Elles pourront compter pendant une certaine période (48 mois) sur le carnet de réclamation. Après cette période, leur travail au salaire minimum ne suffira pas à couvrir le coût des médicaments. Certains usagers et leur famille appréhendent donc des problèmes financiers qui pourraient surgir à plus long terme.

Quelques usagers et quelques parents ont exprimé de l'insatisfaction concernant la paie qui est offerte en rapport avec le travail effectué. Outre les parents, cela semble préoccuper davantage les personnes présentant une déficience légère. Cette préoccupation semble liée à la paie en soi, mais aussi à la reconnaissance du travail accompli et à l'attitude de certains milieux de travail qui n'assument qu'en partie leurs responsabilités (supervision, encadrement, intégration) envers les usagers. En général, comme le salaire minimum que la majorité des usagers peut obtenir est plus ou moins équivalent à l'assistance-emploi, le travail ne s'accompagne pas d'un bénéfice matériel. De plus, le passage d'un stage à un emploi signifie une perte d'avantages sociaux qui n'est pas compensée par le salaire.

Afin de contourner le problème lié à la perte des avantages sociaux, plusieurs intervenants et gestionnaires ont exprimé le souhait de mettre en place une mesure plus incitative pour favoriser l'emploi et sanctionner positivement et financièrement le travail des usagers inscrits en stage et aptes à passer en emploi. On suggère notamment de transformer la prestation du Programme d'assistance-emploi en salaire sous forme de subvention salariale à l'employeur. Cela favoriserait l'embauche des personnes présentant une déficience intellectuelle afin qu'elles aient, comme tout citoyen, le droit à une autonomie financière, à une valorisation personnelle par le travail et à leur place sur le marché de l'emploi. Selon les intervenants et les gestionnaires interrogés, cette mesure permettrait à un bon nombre d'usagers inscrits au service Stage d'accéder au statut de travailleur rémunéré et d'accroître leur participation sociale par une présence accrue sur le marché de l'emploi.

❖ Les lacunes sur le plan du transport

Le transport constitue également un obstacle de taille à l'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle sur le marché de l'emploi. Les problèmes concernent d'abord le transport adapté. Il s'agit essentiellement du nombre limité de places, du coût élevé, de l'horaire et du service, qui fait parfois défaut. En effet, les lignes téléphoniques sont souvent engorgées aux heures de pointe, et il est parfois difficile d'avoir un service de transport qui concorde avec l'horaire de travail de l'utilisateur. Par exemple, pour une personne en stage qui travaille seulement deux heures par jour, le service peut ne pas être accessible au moment où elle en a besoin. Les parents doivent dans certains cas aller reconduire leur enfant au travail. De plus, il y a fréquemment des changements de chauffeur. La conséquence est que ces derniers ne sont pas vraiment sensibilisés au phénomène de la déficience intellectuelle et qu'ils ont parfois des préjugés à l'endroit des personnes handicapées, ce qui entraîne des problèmes de communication entre eux et les personnes ayant une déficience intellectuelle et même avec leur famille.

D'autres problèmes concernent le transport en commun. Celui qui a été le plus souvent mentionné est le temps de déplacement pour se rendre au travail. Certains usagers, surtout ceux en emploi, doivent faire environ deux heures d'autobus pour se rendre au travail le matin. Dans un autre cas, le transport en commun ne se rendait qu'à mi-chemin du lieu de travail de l'utilisateur. Des employés devaient aller le chercher chaque matin à un endroit précis, c'est-à-dire là où s'arrêtait l'autobus, et l'amener au travail, autrement sa présence au travail aurait été problématique.

Ce problème est plus présent en région et pour les usagers qui habitent dans les villages ou à l'extérieur des grandes villes. Il s'agit d'un problème qui touche premièrement les usagers qui utilisent le transport adapté : l'offre actuelle ne répond qu'en partie aux besoins existants. Pour les régions, le transport en commun, lorsqu'il est accessible, offre des possibilités très limitées et souvent ne répond pas aux besoins des usagers en stage ou en emploi. Dans les grandes villes, on a mentionné aussi des problèmes liés autant au transport adapté qu'au transport en commun. Les problèmes d'accessibilité liés au transport exigent la mobilisation des partenaires régionaux pour l'utilisation maximale des ressources existantes. Par exemple, la mise en place d'une centrale de répartition dont l'objectif est de répondre aux besoins des gens en matière de transport permet d'utiliser toutes les places disponibles dans les différents véhicules qui circulent sur un territoire donné ou vers l'extérieur, comme les autobus scolaires, les taxis, le transport adapté et le covoiturage. Cette approche permet de réduire les frais d'exploitation et de consolider les différents efforts investis dans le transport collectif.

❖ Les pratiques et les règles inadéquates de certaines mesures d'aide à l'emploi

Comme cela a été mentionné auparavant, les intervenants du CRDI ne peuvent connaître et expliquer toutes les règles d'admissibilité aux différentes mesures d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec ainsi que toutes les normes de ces mesures. D'une part, ils ne sont pas experts de ces questions et, d'autre part, ces programmes sont régulièrement révisés. Cela peut devenir un obstacle à l'insertion professionnelle des personnes présentant une déficience intellectuelle lorsque c'est l'intervenant qui doit informer les parents et les employeurs sur les mesures offertes plutôt que les agents d'Emploi-Québec ou du SSMO.

Les normes fixées par les différentes mesures d'aide à l'emploi pour l'octroi d'une subvention sont parfois trop limitatives. Tous les intervenants et les gestionnaires interrogés ont mentionné cet aspect comme une limite importante qui leur cause beaucoup de difficultés dans le processus d'intégration. D'un côté, la majorité de ces mesures d'aide à l'intégration en emploi est limitée dans le temps, alors que les besoins des usagers sont permanents. Cette limitation de la durée

de certaines subventions aurait comme effet, selon quelques intervenants et gestionnaires, de mettre fin à des intégrations, particulièrement dans les milieux privés, où la notion de rentabilité est primordiale. Cette situation est jugée malheureuse car, en décourageant l'engagement du secteur privé, on se prive de la possibilité de diversifier et d'augmenter les emplois offerts.

Si on veut faire de la véritable intégration, c'est ces marchés-là [secteur privé] qu'il faut aller chercher parce que l'intégration auprès des organismes communautaires [...]; ce sont toujours eux qui sont les plus sensibilisés aux différentes clientèles, que ce soit en santé mentale ou autre. Mais ces organismes n'ont pas suffisamment de possibilités d'emploi, ont de la misère à survivre eux-mêmes. Pensez-vous qu'ils vont engager quelqu'un? [Propos d'un intervenant]

D'un autre côté, les conditions d'admissibilité aux diverses mesures sont parfois inadéquates par rapport aux capacités des personnes ayant une déficience intellectuelle. On cite l'exemple des personnes avec problèmes d'élocution qui doivent parler au téléphone avec l'agent du centre local d'emploi (CLE) pour donner et confirmer des renseignements. L'exigence la plus restrictive semble cependant toucher le nombre d'heures de travail. Pour qu'une personne ait droit à une subvention, on exige parfois qu'elle travaille 35 à 40 heures par semaine. C'est trop pour un grand nombre de personnes présentant une déficience intellectuelle, compte tenu de leur faible résistance physique et psychologique et parfois de leurs problèmes de santé.

Des intervenants se sont dits préoccupés par cette question et ils souhaitent que les restrictions touchant l'attribution de la subvention pour l'emploi soient diminuées et qu'il y ait des conditions plus flexibles et mieux adaptées aux capacités des personnes présentant une déficience intellectuelle. Plus largement, pour certains gestionnaires, il s'agit d'un manque d'adaptation des programmes et des diverses mesures qui visent les personnes ayant une déficience intellectuelle.

D'un côté, il y a la politique d'intégration, de participation sociale, de valorisation sociale, d'intégration comme tout le monde de la clientèle en déficience intellectuelle et, d'un autre côté, il y a les barrières au niveau du ministère de l'Emploi, par exemple, qui met sur pied des politiques, des façons de faire qui ne conviennent pas à la majorité de la clientèle [...]. Le programme qui conserve ces critères n'est pas adapté aux réalités actuelles [Propos d'un gestionnaire].

Pour eux, il s'agit d'un « choix de société » concernant la place des personnes présentant une déficience intellectuelle et l'attitude envers elles.

On a envers ces personnes des exigences de productivité sans tenir compte de leur réalité. Lorsqu'on rencontre leur réalité, on les confie à la tierce économie, donc un peu en marge de la production dite normale, valorisante; on cherche à donner aux personnes ayant une déficience intellectuelle un rôle productif dans cette économie [...]. [Propos d'un intervenant].

❖ L'opposition des syndicats

Selon certains intervenants et gestionnaires, l'opposition des syndicats peut constituer un autre facteur entravant l'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle sur le marché de l'emploi. En général, les syndicats sont réticents à accueillir des usagers subventionnés dans le contexte des services par crainte qu'ils prennent éventuellement la place d'un employé régulier. D'ailleurs, selon eux, de nombreux griefs ont été déposés au cours des dernières années. Plusieurs intervenants observent que, lorsque les usagers deviennent productifs, le syndicat intervient parce qu'ils occupent l'emploi d'un autre.

Tant qu'ils ne sont pas trop productifs, ça paraît bien. Mais, quand ils commencent à travailler bien, à prendre leur pause, ils sont perçus comme des voleurs de job.

Il convient de noter toutefois que, dans certains cas, l'intervention du CRDI dans le milieu de travail permet de diminuer l'opposition du syndicat et de faire embaucher nombre d'usagers comme employés réguliers.

2.3 ÉVALUATION DES EFFETS

La présente partie contient une analyse des perceptions qu'ont les personnes interrogées des différents effets prévus par les services Stage et Emploi sur les diverses clientèles. Les renseignements recueillis ont été regroupés de la façon suivante :

- les effets sur les participants;
- les effets sur les familles;
- les effets sur le milieu de travail;
- les effets sur les partenaires.

Il importe de préciser que la présente étude était axée sur les effets intermédiaires des services. L'effet ultime qui est recherché, soit « l'intégration sociale et professionnelle des personnes présentant une déficience intellectuelle par leur présence accrue sur le marché du travail », ne pourra être mesuré qu'à plus long terme, ce qui nécessitera une démarche de grande envergure qui déborde l'actuel mandat d'évaluation du Ministère.

2.3.1 Les effets sur les participants

Lorsqu'il commence en stage ou en emploi, l'usager doit affronter un double défi : celui de s'intégrer dans un groupe de travailleurs qu'il ne connaît pas (aspect personnel et social) et celui d'apprendre des tâches nouvelles (aspect professionnel). De plus, il doit affronter ces nouveaux défis avec un bagage d'expérience qui, dans la plupart des cas, est plutôt limité.

D'après la majorité des personnes interrogées, les usagers des services socioprofessionnels ont l'occasion de se retrouver dans des stages et des emplois à la mesure de leurs goûts et champs d'intérêt tout en recevant un accueil favorable de la part de leurs collègues de travail.

Par ailleurs, selon les réponses au questionnaire, 70 % des intervenants pensent que les usagers sont amenés à développer leur potentiel grâce aux activités (évaluation, développement d'habiletés, stage, suivi en milieu de travail, etc.) du service Stage. Cela dit, ceux-ci estiment que l'objectif général du service Stage, qui est de préparer les personnes à occuper un emploi, serait atteint par environ 9 % de la clientèle. En ce qui concerne le service Emploi, 91 % des intervenants pensent que le service permet aux usagers de conserver leur emploi.

❖ Sur le plan social

Les représentants du CRDI, les employeurs et les collègues de travail peuvent apprécier le degré d'amélioration des participants sur le plan social en observant le comportement de ces derniers avec les personnes qu'ils côtoient sur le lieu du travail et vice versa. Mentionnons que, sur un plateau de travail, les participants sont en contact avec des employés réguliers, mais surtout avec d'autres personnes ayant une déficience intellectuelle. Dans un stage individuel et en emploi, ils sont en contact avec les employés réguliers et l'employeur.

D'abord, les personnes en contact avec les usagers ont remarqué que, si certains sont gênés ou agressifs au début, ils en viennent à se sentir plus à l'aise en compagnie d'autres personnes, c'est-à-dire qu'ils sont moins réservés, craintifs ou timides avec leurs compagnons de travail. Toutefois, on constate, à la lumière de l'information recueillie, que les personnes inscrites au

service Emploi sont susceptibles de s'adapter plus rapidement à leur nouveau milieu de travail étant donné leur plus grande autonomie. Par contre, il semble que le défi de l'intégration en entreprise soit plus grand pour la personne inscrite en stage, surtout si elle est la seule dans l'entreprise à présenter une déficience intellectuelle. Pour une personne travaillant sur un plateau de travail, l'intégration peut être facilitée par le fait qu'elle travaille parmi un groupe de pairs qui présentent également une déficience intellectuelle.

Un second facteur mentionné comme favorisant l'atteinte des effets sur le plan social est la possibilité qu'ont les usagers de faire partie d'un réseau social. On a vu que le réseau social de l'usager se crée par des rencontres avec les collègues de travail et l'employeur ainsi que par des activités organisées au sein du milieu de travail. La plupart des usagers reconnaissent que leur réseau social se limite au lieu de travail. Bien peu d'entre eux ont l'occasion de participer, avec des membres du réseau, à des activités à l'extérieur de l'entreprise, les fins de semaine par exemple. Par contre, d'autres usagers disent faire partie d'un réseau social à l'extérieur du milieu de travail. Ceux-là, peu nombreux, ont la possibilité de participer à des activités en dehors de celles qui sont organisées par le CRDI ou le milieu de travail. Dans un tel cas, le réseau peut être créé grâce à l'intervention des parents ou à l'initiative des personnes elles-mêmes.

Les personnes interrogées constatent une amélioration de la capacité de communication des usagers, ce qui signifie qu'ils s'expriment mieux, qu'ils partagent leurs expériences de travail et de vie et leurs pensées avec leurs compagnons de travail. Les employeurs et les collègues de travail remarquent que certains usagers travaillant dans des commerces se sentent maintenant plus à l'aise pour bavarder avec la clientèle qu'ils ne l'étaient au début. Les clients les reconnaissent même parfois, ce qui est très valorisant pour eux.

Au début, Isabelle [nom fictif] n'était pas capable de voir les gens. Maintenant elle est capable de leur faire des confidences. Elle a même pris la parole au micro lors d'une assemblée et devant quelque quatre-vingt-dix personnes [Propos d'un employeur].

D'autres faits intéressants ont été rapportés lors des entrevues. Les usagers se sentent respectés, ils sont fiers d'avoir un travail et ils ont l'impression d'être utiles à l'entreprise dans laquelle ils évoluent, mais aussi à la société en général. Tout cela les aide à développer un sentiment d'appartenance envers l'organisation, ce qu'ils n'avaient pas auparavant. Qui plus est, certains usagers offrent parfois leur aide aux autres employés pour effectuer certaines tâches.

Les usagers considèrent la qualité des relations avec les collègues de travail comme étant variable, mais satisfaisante dans son ensemble. Selon eux, en général, les collègues sont gentils et sympathiques. Il y a des échanges occasionnels. D'ailleurs, certains participants ont le sentiment d'être appréciés par les collègues de travail.

Tout le monde m'aime. Ça me ferait de la peine de partir [Propos d'un participant].

Les nouveaux employés viennent me voir [Propos d'un participant].

Cependant, des conflits entre employés n'ayant pas de déficience intellectuelle et employés ayant une déficience intellectuelle surviennent parfois, pour toutes sortes de raisons, comme lorsque la distribution des tâches en équipe est inégale ou quand il y a une surcharge de travail. Lorsqu'il y a des discussions ou des disputes avec des collègues, les usagers demandent habituellement l'aide du superviseur.

❖ Sur le plan personnel

Les répondants se sont également exprimés quant au degré d'amélioration des usagers sur le plan personnel. Pour ce faire, ils se sont basés sur le comportement de la personne au travail.

Aux dires des personnes interrogées, les usagers inscrits aux services Stage et Emploi ont développé plus de maturité, d'autonomie et d'indépendance, et ils respectent les règles d'hygiène et de tenue vestimentaire. Certains usagers affirment être maintenant plus sérieux qu'auparavant. Cependant, l'information recueillie lors des entretiens tend à montrer que des participants aux services n'ont pas acquis l'ensemble de ces qualités, mais plutôt quelques-unes d'entre elles. Par exemple, un usager peut avoir acquis plus d'autonomie et d'indépendance tout en ayant des lacunes importantes sur les plans de la maturité ou de l'hygiène. Les usagers comprennent et appliquent, pour la plupart, les règles d'hygiène personnelle les plus élémentaires. Pour d'autres, l'intervenant, l'employeur et le collègue de travail précisent qu'ils doivent leur rappeler plus ou moins souvent les règles en cette matière.

Les personnes en emploi ont développé, depuis qu'elles travaillent en entreprise, une confiance en soi et encore davantage leur autonomie. Ces personnes vivent parfois en appartement ou souhaiteraient le faire. Elles ont appris à faire leur budget, leur épicerie, à exécuter des tâches domestiques, etc. Elles disent que c'est vraiment le travail qui leur a donné l'assurance nécessaire pour exécuter ces tâches et même davantage.

Les personnes moins autonomes, souvent en stage, développent plus lentement leur autonomie et leur confiance en soi. Pour elles, il s'agit d'un long processus qui demande du temps et de la patience.

Auparavant, Diane [nom fictif] n'était pas capable de supporter les gens malades, maintenant elle est plus mature, mieux organisée et plus autonome. Le milieu de travail est une bonne école de vie [Propos d'un parent].

À la maison, certains usagers utilisent les habiletés acquises au travail pour conduire la motoneige ou le tracteur, tondre la pelouse, faire le ménage, etc. Dans d'autres cas, les comportements appris au travail sont plus ou moins transférables dans le milieu familial parce que les usagers n'ont pas l'occasion de s'impliquer dans les activités domestiques, sont incapables de prendre des initiatives ou n'ont pas de motivation à le faire.

Les parents rencontrés soulignent l'évolution de leur enfant sur les plans de l'autonomie, de l'initiative, de la discipline, de la confiance en soi et de l'indépendance. La mère d'un usager en emploi a dit que le travail avait permis à son enfant d'être plus indépendant, et cela a même apporté un nouvel équilibre dans la famille. La valorisation de soi par le travail a été très importante pour son enfant et lui a évité d'adopter des comportements délinquants.

La débrouillardise observée chez les participants aux services a aussi ses limites. Par exemple, l'employeur d'un usager en emploi faisait remarquer en entrevue qu'en son absence, le comportement de l'usager a tendance à changer, c'est-à-dire qu'il est plus isolé, qu'il ne fait plus son travail de la même manière et qu'il « se traîne les pieds au travail ».

L'amélioration observée chez les participants peut être éphémère dans certains cas. Certes, il est possible qu'une personne ayant une déficience intellectuelle sévère ou qui possède un double diagnostic puisse s'améliorer sur le plan personnel, mais cette amélioration repose sur des bases fragiles. Par exemple, la mère d'un usager en stage rapporte que sa fille souffre de dépression grave, de sorte qu'il faut réunir des conditions rien de moins qu'excellentes pour qu'elle puisse s'épanouir au travail. Cela représente un défi important pour l'intervenant, l'employeur et les collègues de travail.

❖ Sur le plan professionnel

Les intervenants, les employeurs et les collègues de travail des participants aux services sont en mesure d'apprécier leur degré d'amélioration sur le plan professionnel en les observant lorsqu'ils font leur travail.

Les commentaires recueillis tendent à montrer qu'en général, les participants apprennent de deux manières. D'une part, l'intervenant, le superviseur et parfois l'employeur vont leur enseigner la ou les tâches qu'ils doivent faire. Selon eux, cela demande de la patience, car il faut répéter souvent les consignes. L'apprentissage fonctionne assez bien, mais il est parfois relativement long. Les usagers finissent par mieux travailler, mais ils apprennent à leur propre rythme, et il ne faut pas faire pression sur eux inutilement. D'autre part, les participants apprennent leurs tâches en imitant et en reproduisant les comportements observés chez les autres employés.

Plusieurs participants ont de la difficulté à gérer leur stress, bien que certains d'entre eux en soient capables. Ils peuvent difficilement se concentrer sur leur travail lorsqu'ils sont sous pression. C'est pourquoi les employeurs disent vouloir confier les tâches une à la fois. Un employeur qui a un stagiaire dans son entreprise dit que ce dernier a parfois des difficultés à apprendre de nouvelles tâches, mais qu'il doit quand même le faire parce que l'entreprise reçoit des mandats différents d'une fois à l'autre. Cette situation n'est pas problématique outre mesure puisque l'assistance des employés et d'un intervenant du CRDI permettent de soutenir l'utilisateur dans ces nouvelles tâches.

Certains usagers disent avoir appris à refuser les tâches qui dépassent leurs limites. Ils ont appris à dire non et à négocier avec l'employeur, à connaître et à faire connaître leurs limites. Mais certains d'entre eux avouent qu'il leur est difficile de mettre un frein aux demandes excessives de l'employeur ou des collègues, de respecter l'horaire de travail et de ne pas être parfois en retard au travail. Les raisons évoquées sont le transport ou encore la volonté d'être au travail à l'heure.

J'arrivais en retard des fois, et mon patron m'a averti. Je fais plus attention maintenant [Propos d'un usager en stage].

Les activités d'encadrement et de supervision sont nécessaires dans tous les milieux de travail, mais elles le sont davantage pour certains employeurs. Par exemple, un employeur a raconté en entrevue que l'utilisateur qui travaille pour lui se sent maintenant très à l'aise dans son travail, de sorte qu'il lui arrive de prendre des initiatives personnelles et de faire des erreurs de jugement. Ainsi, il a de son propre chef majoré d'un dollar le prix de plusieurs produits afin d'aider son patron à augmenter son revenu. De plus, il lui est arrivé de dire à un client d'aller acheter un produit ailleurs parce qu'il était moins cher à cet autre endroit. Un superviseur a rapporté pour sa part l'exemple d'une participante qui prend parfois des initiatives personnelles, comme celle d'aider un client à trouver un produit. Pour ce faire, elle va soit tenter de répondre elle-même au client, soit aller chercher de l'aide auprès d'un employé. Dans d'autres cas, c'est le milieu de travail qui encourage l'utilisateur à prendre des initiatives.

En général, les usagers disent avoir appris à respecter les règles et les normes de l'entreprise : habillement, horaire, ponctualité, etc. Les employeurs sont généralement de cet avis, mais il leur faut parfois reprendre un participant à ce sujet. Un usager a même admis ne pas toujours suivre les règles, même s'il les comprend très bien. Une participante s'est fait dire de ne pas arrêter de travailler pour bavarder avec ses collègues. Elle tente de respecter cette règle, mais elle admet que c'est difficile.

Dans l'ensemble, les participants respectent les règles de l'employeur. Afin de favoriser leur respect, les intervenants suggèrent un apprentissage graduel des règles une à la fois. Pour les usagers en emploi, l'apprentissage des règles de sécurité au travail et des autres normes liées au travail est obligatoire. Le non-respect de ces règles peut conduire au congédiement du personnel, qu'il présente une déficience intellectuelle ou non. En stage, un usager qui ne respecte pas les règles aura la chance de se reprendre parce que l'employeur est conscient qu'il doit répéter souvent les consignes et qu'il a le plus souvent à sa charge des personnes présentant une déficience intellectuelle moyenne ou sévère. Un intervenant a mentionné qu'en général, les usagers respectent les règles parce qu'ils sont bien encadrés par l'intervenant et que celui-ci, tout comme l'employeur ou le collègue de travail, leur rappelle constamment les règles à suivre.

Il faut répéter souvent les consignes [Propos d'un employeur].

La même chose s'applique pour la ponctualité. C'est l'intervenant, l'employeur et le superviseur qui doivent rappeler aux usagers récalcitrants quelles sont les règles à suivre.

Tous s'entendent pour dire que les participants ont acquis, au fil du temps, des compétences professionnelles, grâce à leur propre volonté et à l'aide précieuse des intervenants et du milieu de travail. Les participants disent se sentir plus à l'aise dans leur travail et être capables de travailler plus rapidement et avec plus d'efficacité.

Enfin, concernant l'objectif ultime de favoriser l'intégration et le maintien sur le marché du travail ou de l'emploi, les effets sont peu tangibles. En effet, pour amorcer une transition du stage vers l'emploi, la personne ayant une déficience intellectuelle doit avoir le potentiel, la motivation et le soutien nécessaires afin d'affronter le monde compétitif du marché du travail. Sachant cela, il est difficile d'estimer le nombre de personnes en stage qui intégreront le marché de l'emploi, puisque cette transition implique régulièrement l'intervention de différents organismes. Les données sur l'intégration à l'emploi des stagiaires nous échappent, puisque ces cas sont plutôt comptabilisés comme étant une interruption de service au CRDI. D'ailleurs, il n'existe pas de données sur la trajectoire des usagers d'un réseau de services à l'autre. Selon les personnes interrogées, il semble tout de même qu'une très faible proportion des usagers intègrent un emploi de qualité et durable. En effet, les intervenants interrogés ont désignés plusieurs facteurs nuisant à la transition après un stage : le peu d'emplois disponibles, les exigences de l'employeur, la sécurité du revenu et la disponibilité des contrats d'intégration au travail (CIT).

❖ Les goûts et l'intérêt pour le travail

Les parents s'entendent pour dire qu'en général, les usagers ont développé un certain intérêt et un goût pour le travail. Certains usagers, notamment parmi les usagers en stage de groupe ou individuel, n'apprécient pas le congé : ils ne veulent pas prendre de congés, ne savent pas quoi faire pendant les journées de congé ou se présentent au travail même quand ils ont congé (en dehors de leur horaire). Des cas semblables ont été rapportés par des gestionnaires, des intervenants et des parents d'usagers en stage. Par contre, les usagers en emploi sont plus nombreux à manifester le désir d'avoir un congé ou à apprécier les journées de congé.

En même temps, les attitudes vis-à-vis du congé dépendent aussi des capacités physiques des usagers : certains ont la capacité de travailler des journées complètes, alors que d'autres ne peuvent faire que des demi-journées de travail. De plus, pour certains usagers, le travail représente l'unique occasion de socialiser et l'unique activité en dehors de la maison. Par contre, d'autres usagers ont des activités de loisirs plus diversifiées et un réseau social qui ne se limite pas au travail. Le congé est différemment apprécié par ces deux catégories. Selon les observations de quelques gestionnaires, certains usagers doivent être préparés à prendre congé,

car ils veulent travailler tout le temps (dans ce cas, il faut leur expliquer les raisons de la prise de congé), alors que d'autres ne peuvent pas faire des journées complètes et sont plus portés à vouloir prendre congé rapidement.

La plupart des usagers rencontrés en entrevue souhaiteraient conserver leur emploi parce qu'ils aiment leur travail et qu'ils ont peur d'en changer, d'aller dans un milieu inconnu, de devoir apprendre de nouvelles tâches et d'avoir à se faire de nouveaux amis ou compagnons de travail. Ces personnes recherchent la sécurité que leur apporte un milieu déjà connu. Des usagers disent ne pas vouloir perdre leurs amis (collègues de travail), même pour avoir un travail mieux rémunéré. Un participant mentionne qu'il serait capable de faire différentes tâches et de s'intégrer dans un autre emploi, alors qu'un autre participant prendrait en considération les conditions avant de changer d'emploi. Un autre participant serait ouvert à la possibilité de changer d'emploi si on lui permettait de voir le nouvel endroit avant de prendre la décision.

D'autres usagers interrogés songent à quitter leur emploi actuel pour un autre. La crainte d'être incapable d'en trouver un autre freine toutefois l'un d'eux. Il se sent limité et il avoue même « ne pas être capable de faire autre chose ». Cette personne a le goût de continuer à travailler, mais souhaite que son intervenant l'aide à trouver un autre travail.

Je voudrais changer de travail mais j'ai besoin d'aide [Propos d'un participant].

❖ **D'autres considérations**

Les avis sont partagés quant à savoir si une participation au service Stage prépare les personnes présentant une déficience intellectuelle à occuper un emploi différent de celui pour lequel elles ont été préparées. De plus, il semble que peu d'usagers peuvent changer d'emploi ou passer d'un stage à un emploi.

Selon les intervenants, en moyenne 9 % des personnes présentant une déficience intellectuelle qui participent aux services socioprofessionnels réussiront à obtenir un emploi rémunéré. Les intervenants ou agents d'intégration doivent sensibiliser les employeurs et leur vendre l'idée d'embaucher une personne ayant une déficience intellectuelle. La rareté des emplois ou des mesures d'aide à l'emploi fait en sorte que certains usagers possédant les compétences nécessaires devront rester en stage plus longtemps malgré leur potentiel. Le stage constitue une étape importante lorsqu'il permet à la personne de développer des habiletés essentielles et son autonomie. D'ailleurs, près de la moitié des intervenants interrogés estime que les usagers se verront offrir un emploi rémunéré par le milieu de travail où ils ont fait leur stage.

Certains intervenants sont d'avis que le service Stage ne prépare pas la personne présentant une déficience intellectuelle à occuper un emploi différent de celui pour lequel elle a été préparée. En fait, ces personnes ont besoin de stabilité, que ce soit sur le plan du climat de travail, des tâches à exécuter ou de la fréquence de la supervision. Dans ces conditions, le changement n'est pas souhaitable parce qu'elles ont une capacité d'adaptation limitée et que tout changement de routine peut nécessiter de recommencer, à la limite, l'ensemble du processus d'intégration. Par contre, d'autres intervenants et coordonnateurs pensent que, même si les participants ont besoin de stabilité, il n'est pas nécessairement vrai qu'ils perdent tous leurs acquis sur les plans personnel et social lorsqu'ils changent de milieu de travail. D'après eux, une supervision appropriée permet de relever les défis liés au changement de travail.

Les employeurs et les parents rencontrés considèrent que l'utilisateur qu'ils connaissent serait capable, à long terme, d'occuper un emploi différent de celui pour lequel il a été préparé, mais que cela ne serait pas possible à court terme. Afin d'améliorer le profil d'employabilité, les employeurs soulignent que l'utilisateur doit aller graduellement vers des conditions normales de

travail (ex. : horaire régulier et règles de travail semblables à ceux de ses collègues de travail). Certains usagers désirent occuper un emploi différent de celui pour lequel ils ont été préparés, parce qu'ils aiment relever des défis et parce qu'ils sont suffisamment autonomes. Certains parents sont d'avis que l'intervention du CRDI en matière de suivi et de supervision a été très utile pour que leur enfant atteigne ce degré d'autonomie. La capacité d'occuper un autre emploi semble plus présente chez les personnes inscrites au service Emploi.

Pour certains parents, les résultats observés à la suite des actions du centre de réadaptation sont rassurants pour l'avenir de leur enfant. En effet, l'intervention du CRDI aide l'utilisateur à être plus autonome et permet à celui-ci d'obtenir les services dont il a besoin pour assurer son intégration socioprofessionnelle. Pour d'autres parents, il n'y aura jamais rien de gagné : les personnes présentant une déficience intellectuelle auront toujours besoin d'être soutenues, car elles ne seront jamais totalement autonomes.

2.3.2 Les effets sur les familles

Si on s'appuie sur les commentaires recueillis lors des entrevues, l'attitude et l'implication des familles sont variables; des attitudes opposées ont même été observées par des intervenants. Ces oppositions découlent bien souvent du fait qu'il y a des familles d'accueil et des familles naturelles, et aussi des parents intéressés par le processus de développement de l'employabilité des personnes présentant une déficience intellectuelle et d'autres qui le sont beaucoup moins. Certaines familles ne perçoivent pas nécessairement l'effet bénéfique d'un travail valorisant sur la personne, alors que l'intervenant du CRDI puisse l'observer pour sa part.

Des intervenants ont aussi relevé plusieurs attitudes qui influencent le degré d'implication des familles ou des personnes significatives pour les usagers.

D'abord, mentionnons la surprotection. Des parents sont réticents devant le processus d'intégration en emploi mis en place par l'État, tandis que c'est tout le contraire pour d'autres. Les premiers craignent que leur enfant ne puisse répondre aux exigences, qu'on profite de lui, etc. Après avoir reçu des explications des intervenants, plusieurs d'entre eux finissent par accepter que leur enfant participe aux services, mais ils désirent quand même être informés sur son évolution. Quand les participants réussissent à s'affirmer et à conserver leur place en stage ou en emploi, les familles changent en partie leur attitude.

Certains parents surestiment les capacités pour le travail de la personne présentant une déficience intellectuelle. Ils ne sont pas vraiment conscients des limites des personnes handicapées. Ils exercent une pression trop élevée sur leur enfant, veulent que celui-ci réussisse des performances dépassant ses limites. Dans ces cas, les intervenants considèrent que les parents doivent être informés afin qu'ils reconnaissent et acceptent les incapacités de leur enfant.

Les intervenants soulignent que la collaboration des parents est généralement très bonne. La famille n'agit pas directement dans le processus d'intégration en emploi et dans les activités socioprofessionnelles. Elle collabore au processus touchant le développement de l'autonomie de l'utilisateur, mais son implication est moindre dans les démarches socioprofessionnelles. Quoi qu'il en soit, les intervenants soulignent que la famille constitue, sur le plan social, un important partenaire de l'intégration de la personne ayant une déficience intellectuelle. En fait, la collaboration des parents et des personnes significatives pour le participant est essentielle pour le soutenir et lui fournir une aide complémentaire aux efforts de l'intervenant et de l'employeur pour consolider les habitudes acquises grâce aux services d'intégration en emploi.

La plupart des parents ou personnes significatives rencontrés en entrevue estiment être davantage en mesure de soutenir le participant depuis qu'ils sont en contact avec les intervenants du centre de réadaptation. Par exemple, les parents comprennent mieux les comportements de leur enfant et ils se sentent appuyés, ce qui n'était pas le cas auparavant, c'est-à-dire avant l'entrée en scène du CRDI.

Le principal soutien accordé par la famille consiste à discuter avec l'enfant pour régler des problèmes et obtenir de l'information sur ce qui se passe au travail et dans la vie de tous les jours. Des parents ont dit vouloir intervenir seulement lorsqu'il y a des problèmes à régler. De cette manière, le parent s'éloigne graduellement, parce qu'il veut que son enfant devienne le plus autonome possible puisqu'il ne sera pas toujours là pour l'aider.

De plus, des intervenants soulignent que les parents doivent être conscients qu'ils servent en quelque sorte de modèles pour ce qui est des habitudes de vie, étant donné que les personnes présentant une déficience intellectuelle apprennent aussi par imitation, c'est-à-dire en observant le comportement des gens qui les entourent.

En général, les familles et les personnes significatives pour les usagers se disent satisfaites du soutien qu'elles reçoivent de la part du CRDI, et plus particulièrement de l'intervenant.

2.3.3 Les effets sur le milieu de travail

La venue de personnes présentant une déficience intellectuelle dans une entreprise a de quoi bouleverser des habitudes bien établies. Par exemple, un employeur qui a décidé d'accueillir des stagiaires dans son entreprise a mentionné qu'au début, ses employés étaient mal à l'aise avec ces personnes. L'adaptation s'est faite graduellement puisque certains stagiaires, plus fonceurs que d'autres, ont fait les premiers pas auprès des employés, ce qui a permis un rapprochement. Cette situation ne semble cependant pas être une constante, selon les personnes interrogées.

Toutefois, ce sont davantage les rencontres de sensibilisation qui sont à l'origine du changement d'attitude des employeurs et des collègues de travail. Ces derniers en viennent à mieux comprendre ce qu'est la déficience intellectuelle. L'information recueillie tend à montrer que l'attitude des employés envers les usagers est correcte dans l'ensemble. Pour que ce soit le cas, l'intervenant du CRDI veille à ce que les collègues de travail de l'utilisateur soient sensibilisés au phénomène de la déficience intellectuelle.

Diverses situations méritent toutefois d'être surveillées. Par exemple, les préjugés ou le malaise à l'égard des personnes handicapées chez leurs collègues, l'incompréhension des réactions ou des comportements de l'utilisateur, le degré d'encadrement de l'utilisateur, l'isolement de l'utilisateur dans son milieu de travail (ex. : aucune interaction avec ses collègues de travail), etc. En effet, malgré le travail de sensibilisation, seulement 60 % des intervenants considèrent que le degré d'intégration des usagers dans leur milieu de travail est comparable à celui de leurs collègues de travail ne présentant pas une déficience intellectuelle. Le placement de la personne ayant une déficience intellectuelle dans un milieu de travail ne garantit pas pour autant son acceptation dans le milieu de travail.

De plus en plus d'employeurs invitent les stagiaires et employés ayant une déficience intellectuelle à participer aux activités sociales de l'entreprise. On parle du « party » de Noël, des sorties à la cabane à sucre, des anniversaires, etc. Ces activités sont intéressantes parce qu'elles permettent aux participants d'entretenir des relations amicales en dehors du travail. Selon des gestionnaires, les employeurs sont habituellement fiers de montrer qu'ils ont une certaine préoccupation sociale. Dans certains milieux, il y a même une compétition entre les entreprises pour l'embauche des personnes handicapées. En guise de reconnaissance, des

CRDI soulignent l'implication et la bonne collaboration de certains employeurs (soirées de reconnaissance, publication d'articles dans un journal interne, etc.).

Les employeurs se disent généralement satisfaits du soutien du CRDI; ils trouvent même important de pouvoir compter sur la présence et la disponibilité de l'intervenant pour régler les problèmes, fournir les renseignements nécessaires, etc.

Lorsqu'un employeur est satisfait du travail des intervenants en matière de suivi et d'encadrement et des participants présentant une déficience intellectuelle, il devient promoteur de l'embauche de personnes handicapées dans son réseau de contacts. D'ailleurs, des intervenants l'ont mentionné à quelques reprises. Les employeurs s'informent les uns les autres, par « bouche à oreille », ce qui entraîne une plus grande ouverture des milieux de travail à l'égard des personnes handicapées.

2.3.4 Les effets sur les partenaires

Selon plusieurs intervenants, gestionnaires et parents, il existe des problèmes liés à la coordination et à la collaboration entre les partenaires, c'est-à-dire les organismes de transport, les autres organismes qui s'intéressent à l'intégration des personnes handicapées sur le marché de l'emploi ou dans la société, les syndicats, l'école, etc. Les intervenants déplorent que la confusion règne parfois en raison du recoupement des actions de ces organismes.

Par exemple, certains clients sont pris en charge par le SSMO, ce qui leur permet d'obtenir un contrat d'emploi. Mais, comme on l'a mentionné auparavant, les agents d'Option Travail n'ont pas la formation ou encore les ressources nécessaires pour faire le suivi du client, leur rôle étant de trouver des emplois et des subventions. Le manque d'expertise en déficience intellectuelle et l'absence d'un suivi adéquat et l'absence d'une communication systématique avec le CRDI nuisent à la personne ayant une déficience intellectuelle et mettent en danger son maintien à plus long terme en emploi.

Des intervenants suggèrent de « rechercher des solutions qui permettraient de dépasser ces obstacles » qui nuisent à la collaboration entre les partenaires. Pour eux, il existe des solutions. Certains CRDI organisent des rencontres avec les représentants de plusieurs secteurs, comme le transport et le milieu scolaire, pour les sensibiliser aux problèmes de la déficience intellectuelle. Cela étant, lorsqu'existe une concertation entre le CRDI et les divers partenaires, on dénote plusieurs effets positifs : par exemple, une approche concertée du transport permettant l'utilisation optimale des ressources disponibles sur le territoire, des plans de transition entre les écoles et les CRDI, des tables régionales de concertation des partenaires concernés par l'employabilité, etc.

CONCLUSION

L'évaluation des services Stage et Emploi fait ressortir la pertinence des services pour répondre aux besoins d'une partie des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Le soutien des intervenants des CRDI permet à plusieurs personnes d'intégrer un milieu de travail et de s'y maintenir. Toutefois, le programme socioprofessionnel ne dispose pas toujours des ressources nécessaires pour répondre aux besoins d'une autre partie de la clientèle qui désire intégrer le marché de l'emploi. Dans les années à venir, un défi majeur se pose : aller au-delà de la situation où les personnes ne sortent jamais du cercle de la préparation à l'emploi et n'arrivent pas à obtenir un emploi durable et de qualité⁴⁵.

De façon très globale, les différentes activités prévues par le programme socioprofessionnel se déroulent relativement bien, mais le fonctionnement de certaines d'entre elles peut être amélioré. En effet, les CRDI doivent se pencher sur l'organisation et la prestation des services afin d'assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des services de développement de l'employabilité offerts aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Parmi les éléments à surveiller, notons le temps d'attente pour accéder aux services, les lacunes sur le plan des pratiques et des outils d'évaluation, la surcharge de travail vécue par les intervenants et les problèmes liés à la délimitation du rôle et des compétences des différents organismes partenaires. Le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de la santé et des services sociaux doivent par ailleurs demeurer attentifs aux facteurs faisant obstacle à la participation aux services socioprofessionnels et, par ricochet, à l'intégration socioprofessionnelle des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

On observe que la clientèle des services Stage et Emploi acquiert des compétences essentielles, de l'autonomie et un réseau social grâce aux services. De plus, ces derniers contribuent à soulager les familles et à les rassurer sur l'avenir du participant. En général, les milieux de travail s'adaptent bien à la présence des usagers et acquièrent une meilleure compréhension de la déficience intellectuelle. Les efforts consacrés à l'intégration socioprofessionnelle des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement semblent donc fructueux pour l'ensemble de la communauté. Cependant, il reste beaucoup à faire pour assurer une véritable participation sociale de ces personnes sur le marché de l'emploi.

En plus des défis qu'ils relèvent déjà afin de répondre à la demande, les services Stage et Emploi devront faire face, à court et moyen terme, aux attentes élevées d'une « nouvelle génération » de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement constituée de jeunes très stimulés dans le réseau scolaire et qui souhaitent intégrer le marché du travail. De plus, étant donné que de nouvelles personnes s'inscrivent régulièrement à ces services et que leurs besoins s'étalent sur une longue période, les plateaux de travail sont maintenant surchargés. La conséquence prévisible de cette situation pour les intervenants est une augmentation continue de leur charge de travail au cours des prochaines années.

Il est clair que le Ministère, les Agences, les CSSS et les CRDI doivent prévoir dès maintenant une organisation et une planification des ressources humaines, matérielles et financières afin de maintenir la qualité du soutien accordé aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

45. COMITÉ D'ADAPTATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE POUR PERSONNES HANDICAPÉES (2005), *Diagnostic sur la formation et l'emploi des personnes handicapées au Québec*, Montréal, Le Comité.

SIGLES ET ACRONYMES UTILISÉS DANS LE DOCUMENT

CLE	Centre local d'emploi
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CSSS	Centres de santé et de services sociaux
FQCRDI	Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
SIC-DI	Système d'information clientèle pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
SSMO	Services spécialisés de main-d'œuvre

BIBLIOGRAPHIE

CARRIER, S. et D.FORTIN (1994), « La valeur des informations recueillies par entrevues structurées et questionnaire auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle : une recension des écrits scientifiques », *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, vol. 5, no 1, p. 29-39.

COMITÉ D'ADAPTATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE POUR PERSONNES HANDICAPÉES (2005), *Diagnostic sur la formation et l'emploi des personnes handicapées au Québec*, Montréal, Le Comité.

COMITÉ RÉGIONAL DES ASSOCIATIONS POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (1996), *Problématique de l'intégration au travail des personnes handicapées et éléments pour améliorer la situation*. Orientations du CRADI en matière d'intégration au travail. Document adopté par l'Assemblée générale du CRADI le 10 juin 1996, Montréal, Le Comité.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (2005), *Les indicateurs de gestion 2004-2005*, Montréal, La Fédération.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (2004), *Les indicateurs de gestion 2003-2004*, Montréal, La Fédération.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (2003), *Les indicateurs de gestion 2002-2003*, Montréal, La Fédération.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (2001), *Les indicateurs de gestion 1996-2001*, Montréal, La Fédération.

FOUGEYROLLAS P. et al. (1998), *Classification québécoise : Processus de production d'un handicap*, RIPPH, Québec.

HAMEL S. et O. NAÏDJI (2001), *Activité sur le marché du travail*, in Institut de la statistique du Québec, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, chapitre 11, Québec, L'Institut, p. 277-305.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2006), AS-485 *Rapport statistique annuel. Centres de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle 2004-2005*, Québec, Le Ministère.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003), *Cadre de suivi et d'évaluation des services : Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi – Déficience intellectuelle*, Québec, Le Ministère. [Document de travail].

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2001), *De l'intégration à la participation sociale. Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches*, Québec, Éditeur officiel.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1988), *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle : un impératif humain et social*, Québec, Éditeur officiel.

MONNIER, E. (1992), *Évaluation de l'action des pouvoirs publics*, Paris, Economica.

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (2005), *Vers l'intégration des personnes handicapées*, Ottawa, Gouvernement du Canada.

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA (2004), *Orientations et priorités du Québec en matière de participation des personnes handicapées au marché du travail*, in Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail, Ottawa, Le Ministère.

