

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 1 • ÉTUDE QUALITATIVE

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 1 • Étude qualitative

Entrevues individuelles et de groupes réalisées auprès des
personnes concernées par les services socioprofessionnels

ÉVALUATION SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

SEPTEMBRE 2004

DIRECTION DE L'ÉVALUATION

*Santé
et Services sociaux*

Québec 

Conception et collaboration à l'analyse :

Sara Veilleux

Comité de suivi de l'évaluation :

Sara Veilleux, Direction de l'évaluation (MSSS), coordination

Donald Foidart et Marie-Claude Beauchamp, Service des personnes handicapées (MSSS);

Claude Campeau, Services de réadaptation L'Intégrale (Montréal);

Danielle Francœur, Direction de l'évaluation (MSSS), coordonnatrice de 1999 à 2002;

Serge Moore et Andrée Marchand, Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Chaudière-Appalaches;

Lysette Trahan, directrice de l'évaluation (MSSS).

Réalisation des entrevues, rédaction et analyse des données :

Consultants de la firme Johnson & Roy inc.

Éditique :

Lise Lapointe

Révision linguistique

Carole Noël

Édition produite par :

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

Ce document est disponible uniquement 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 : 978-2-550-48160-7 (version PDF)

ISBN 10 : 2-550-48160-7 (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 :

Cette étude constitue un des volets de l'évaluation en cours des services Support des stages en milieu de travail (7021) et Intégration en emploi (7031). Il s'agit du volet qualitatif 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 qualitative reflètent donc les perceptions des personnes interrogées au sujet de ces services lors des nombreuses consultations réalisées.** Il est important de préciser que, si ce type d'étude est utile pour cerner les perceptions des différents acteurs clés, il ne permet cependant pas une généralisation à l'ensemble de la population étudiée.

D'autres études menées par le ministère de la Santé et des Services sociaux viendront compléter cette analyse qualitative et conduiront à la production du rapport final d'évaluation des services Support des stages en milieu de travail (7021) et Intégration en emploi (7031).

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
1. CONTEXTE DE L'ÉTUDE	9
1.1 HISTORIQUE DES SERVICES AUX PERSONNES PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE.....	9
1.2 CADRE LOGIQUE DES SERVICES SUPPORT DES STAGES EN MILIEU DE TRAVAIL ET INTÉGRATION EN EMPLOI DESTINÉS À DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE.....	11
2. MÉTHODOLOGIE PRIVILÉGIÉE DANS LE CADRE DE CETTE ÉTUDE.....	13
2.1 PRÉPARATION DE L'ÉTUDE	13
2.2 COLLECTE DE L'INFORMATION	14
2.3 ANALYSE DE L'INFORMATION ET PRODUCTION DU RAPPORT.....	17
3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	19
3.1 ÉVALUATION DE LA PERTINENCE	19
3.2 ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE	31
3.3 ÉVALUATION DES EFFETS.....	56
CONCLUSION.....	69
ANNEXE 1 : CADRE LOGIQUE DES SERVICES.....	73
ANNEXE 2 : GRILLE D'ÉVALUATION.....	77
ANNEXE 3 : GUIDES D'ENTREVUE	85
ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.....	101

INTRODUCTION

Ce document expose les résultats d'une collecte d'information qualitative réalisée auprès des acteurs clés de deux services socioprofessionnels offerts à des personnes ayant une déficience intellectuelle¹, soit les services Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi². La présente étude s'inscrit dans le cadre de l'évaluation de la pertinence, de la mise en œuvre et des effets des services.

Il importe de souligner que la série de consultations constitue un des volets de l'évaluation globale des services Stage et Emploi. Le Ministère entend compléter l'évaluation avec d'autres méthodes, non incluses dans le mandat confié à la firme de consultants externes, servant à mesurer la pertinence, l'implantation et la mise en œuvre ainsi que l'efficacité des services. Revue de littérature, administration de questionnaires et analyse des données statistiques et administratives figurent parmi les autres moyens d'évaluation qui viendront compléter cette analyse qualitative et conduiront à la production du rapport global d'évaluation des services Stage et Emploi.

LE BUT DE L'ÉTUDE

Le mandat a porté précisément sur la réalisation de 60 entrevues au sein de six établissements situés dans les cinq régions. Ainsi, quatre entrevues de groupe et six entrevues individuelles ou de petits groupes ont été conduites dans chacun des établissements sélectionnés. Les entrevues ont été tenues auprès des divers acteurs concernés par les services évalués, à savoir les coordonnateurs, les intervenants, les employeurs, les employés, les familles (ou les personnes significatives³) et les personnes ayant une déficience intellectuelle, nommées aussi « usagers » dans ce document.

Par la réalisation de cette étude, le Ministère souhaite plus précisément obtenir une appréciation des différents acteurs concernés par les services sur les trois enjeux suivants :

- La pertinence des services : déterminer dans quelle mesure les objectifs des services répondent aux besoins des cibles visées à la lumière de l'expérience faite et des changements qui peuvent avoir eu lieu.
- L'implantation et la mise en œuvre des services : déterminer, d'une part, si les services sont mis en place comme prévu, s'ils fonctionnent comme prévu et s'ils fonctionnent adéquatement et, d'autre part, si des facteurs internes et externes facilitent ou entravent l'implantation et la mise en œuvre des services.
- Les effets des services : déterminer si les services ont les effets prévus sur les cibles et dans quelle mesure ils sont efficaces pour préparer les participants à occuper un emploi et pour les maintenir en emploi. Le Ministère souhaite également connaître les facteurs pouvant faciliter ou entraver l'atteinte des effets et déterminer quels sont les effets non prévus, souhaitables ou non souhaitables.

1 Le Mouvement Personne D'Abord de Drummondville recommande l'utilisation de guillemets pour encadrer l'expression « déficience intellectuelle ». Cette *Politique des guillemets* vise à aider à reconnaître les personnes présentant une déficience intellectuelle comme des personnes avant tout et à diminuer les préjugés associés à l'étiquette de « déficience intellectuelle ». Bien qu'elle partage les objectifs poursuivis, la firme JOHNSON & ROY n'a pas retenu cette proposition dans le présent rapport afin d'alléger le texte.

2 Dans le présent document, les expressions « service Stage » et « service Emploi » sont respectivement utilisées afin d'identifier les services Support des stages en milieu de travail (7021) et Intégration en emploi (7031).

3 Par personnes significatives on entend les familles d'accueil, les personnes responsables des milieux résidentiels substitués à la famille ou toute personne de l'entourage de la personne ayant envers elle une certaine responsabilité.

Le présent rapport expose les résultats de l'analyse de l'ensemble de l'information recueillie selon ces trois enjeux d'évaluation.

Des pistes d'action sont également proposées afin de bonifier les services pour qu'ils puissent répondre davantage aux besoins des personnes présentant une déficience intellectuelle. Ces propositions sont formulées sur la base des propos recueillis lors de l'étude et contribuent à enrichir le processus d'évaluation globale des services, actuellement en cours.

1. CONTEXTE DE L'ÉTUDE¹

1.1 HISTORIQUE DES SERVICES AUX PERSONNES PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Les personnes ayant une déficience intellectuelle bénéficient depuis trois décennies de services socio-professionnels. Ceux-ci ont évolué avec le temps.

Au Québec, les premiers services offerts découlaient directement de l'initiative d'associations de parents et de bénévoles constituées en corporations bénéficiant de subventions gouvernementales. Les activités se déroulaient en milieu protégé ou, si l'on veut, ségrégué, et en dehors du marché du travail régulier. Ces activités avaient un caractère essentiellement occupationnel dans la mesure où elles visaient davantage à tenir occupés les participants qu'à produire quelque bien ou service.

À partir des années soixante-dix, le réseau de la santé a graduellement pris en charge certaines de ces initiatives : les unes sont devenues des CENTRES DE TRAVAIL ADAPTÉS (CTA) sous l'égide de L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ) ; les autres ont été intégrées à la programmation de ce que l'on appelait alors les CENTRES D'ACCUEIL ET DE RÉADAPTATION. Quoi qu'il en soit, les SERVICES D'APPRENTISSAGE AUX HABITUDES DE TRAVAIL (SAHT) ont été d'abord offerts à l'aide d'ateliers de groupes et d'activités occupationnelles en milieu protégé, puis par la suite dans des ateliers de travail dont les activités, même si elles se déroulaient toujours en milieu protégé, étaient davantage axées sur la production de biens et services.

Le mouvement vers une plus grande intégration sociale s'affirme davantage depuis environ une quinzaine d'années et ce, en cohérence avec les orientations ministérielles en déficience intellectuelle de 1988² et en conformité avec la mission renouvelée de ce qu'on appelle maintenant les CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (CRDI). On parle désormais de la désinstitutionnalisation des interventions et on réaffirme, d'une part, l'importance du travail comme dimension de l'intégration sociale et, d'autre part, la nécessité d'orienter les personnes vers des milieux de travail les moins ségrégués et vers un travail rémunéré. C'est dans cette perspective que le volet socioprofessionnel de l'intervention des CRDI s'est développé pour offrir, en plus des ateliers de travail, une expression remplaçant peu à peu celle des SAHT, des services axés sur des tâches productives en milieu de travail régulier et/ou adapté. Ce volet est constitué des services Support des stages en milieu de travail (Sous-centre d'activités 7021) et Intégration en emploi (Sous-centre d'activités 7031), qui font l'objet du présent rapport.

L'INTERVENTION GOUVERNEMENTALE

Au Québec, la gestion directe et l'offre du programme socioprofessionnel dont font partie les services à évaluer relèvent des CRDI et de leurs différents points de services. Globalement, leur mission consiste à offrir, à la personne ayant une déficience intellectuelle qui les requiert, des services d'adaptation, de réadaptation et de soutien à l'intégration sociale, ainsi que des services de soutien et

1 Le contexte décrit dans ces lignes s'appuie sur des publications du Ministère de la Santé et des Services sociaux, notamment le document d'appel d'offres : *Appel d'offres sur invitation portant sur l'évaluation de la pertinence, de l'implantation et de la mise en œuvre et de l'efficacité des services socioprofessionnels s'adressant à des personnes vivant une situation de handicap* (2003) et le *Cadre de suivi et d'évaluation des services : Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi — Déficience intellectuelle* (2003).

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

d'accompagnement à son entourage. Les CRDI répondent également à l'objectif de l'Entente Canada-Québec sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées³ (AEPH) qui couvre une partie des coûts liés aux programmes et services visant l'intégration des personnes handicapées au marché du travail, plus précisément sur le plan de la préparation et du maintien en emploi des personnes. Pour réaliser leur mission, les établissements doivent structurer et définir le contenu précis des programmes et services, en fonction de balises ministérielles et régionales, mais aussi en tenant compte de la réalité particulière de l'établissement. Le caractère décentralisé du réseau fait en sorte que les programmes et services, définis et gérés par les établissements, prennent une couleur locale.

Vingt-cinq établissements du réseau de la santé et des services sociaux, majoritairement des CRDI, dispensent un ou les deux services faisant l'objet du présent mandat. Ces établissements sont répartis dans l'ensemble du Québec à l'exception des régions sociosanitaires du Nord du Québec (10), du Nunavik (17) et des Terres crientines de la Baie James (18) qui représentent environ 1 % de la population québécoise. Mentionnons qu'en matière de déficience intellectuelle, les programmes sont aussi dispensés 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, centre de protection et de réadaptation, centre local de services communautaires).

LA RÉVISION DU PROGRAMME SOCIOPROFESSIONNEL

Par ailleurs, 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* et un plan d'action du Ministère de la Santé et des Services sociaux ont officiellement été lancés en juin 2001. Bien que cette politique souligne les gains importants réalisés à ce jour en matière d'intégration sociale, elle indique néanmoins qu'il reste un important chemin à parcourir en matière de participation sociale par le travail et l'emploi. C'est pourquoi le plan d'action prévoyait une révision de l'ensemble du programme socioprofessionnel, ainsi qu'une augmentation du soutien en matière d'intégration au travail et en emploi aux personnes présentant une déficience intellectuelle. La démarche d'évaluation, bien que limitée aux services du programme socioprofessionnel Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi, fournit un éclairage utile à la révision du programme et à la planification de l'offre de service.

LE MANDAT DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS)

Le Ministère de la Santé et des Services sociaux s'est engagé à réaliser un suivi des résultats et une évaluation de services socioprofessionnels destinés à des personnes vivant une situation de handicap. Cette démarche de suivi et d'évaluation se déroule à l'intérieur d'une approche participative, c'est-à-dire en concertation avec différents partenaires, plus spécialement les partenaires du réseau impliqués dans l'organisation et la prestation des services. Le Ministère a mis sur pied le Comité de suivi de l'évaluation dans le but de servir de lieu de discussion et d'échange et de suivre et orienter le déroulement des travaux. Le Comité regroupe des représentants du MSSS et des partenaires du réseau concernés. Les membres de ce dernier ont choisi d'évaluer plus précisément la pertinence, l'implantation, la mise en œuvre, les effets et l'efficacité des services Stage et Emploi.

³ Pour de plus amples renseignements sur l'entente AEPH, remplacée depuis mars 2004 par l'Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail, consulter le site internet de Développement social Canada : www.dsc.gouv.gc.ca

L'évaluation est conduite à l'échelle du Québec sur des services définis et offerts de façon décentralisée, c'est-à-dire à l'échelle régionale et locale, par des dispensateurs multiples. En réalisant cette étude, la Direction générale adjointe de l'évaluation, de la recherche et des affaires extérieures (DGAERAE) souhaite plus précisément percevoir les initiatives locales, les pratiques novatrices et vérifier le bien-fondé et les résultats des services offerts pour, s'il y a lieu, les réajuster et les bonifier afin qu'ils puissent répondre adéquatement aux besoins des usagers.

Mentionnons enfin que le MSSS a choisi de réaliser une étude de type exploratoire parce que les services socioprofessionnels s'adressant aux personnes ayant une déficience intellectuelle offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux sont très peu documentés. En fait, cette approche ne permettra pas au MSSS d'établir des liens de causes à effets, mais rendra possible la détermination de pistes permettant d'établir éventuellement de tels liens.

1.2 CADRE LOGIQUE DES SERVICES SUPPORT DES STAGES EN MILIEU DE TRAVAIL ET INTÉGRATION EN EMPLOI DESTINÉS À DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Pour décrire les caractéristiques des services Stage et Emploi, il est utile d'employer ce qui est communément nommé un modèle logique de programme ou encore un cadre logique des services. Ce dernier décrit les principales composantes des services étudiés et montre les liens qui existent entre les activités accomplies dans le cadre des services et les résultats attendus. Le cadre logique des services présenté en annexe a été élaboré par le MSSS en collaboration avec des intervenants et des coordonnateurs de différents CRDI concernés par les services. Comme ils ont un tronc commun, les renseignements sur les composantes valent pour les deux services. Dans le cas où une différence s'applique, les numéros de sous-centre d'activités sont précisés (7021, pour le service Stage et 7031, pour le service Emploi).

PRÉCISIONS SUR LES THÈMES « TRAVAIL » ET « EMPLOI »

Il s'avère important de préciser le sens des termes « travail » et « emploi » dans le cadre du fonctionnement des services Stage et Emploi. L'emploi est une activité professionnelle rémunérée selon les normes du travail ; le travail est une activité qui vise à produire des biens ou des services. Dans ce document, ce qui distingue les termes « travail » et « emploi » est donc lié à la rémunération. Les expressions « marché du travail » et « marché de l'emploi » incluent à la fois le travail et l'emploi tels que définis précédemment.

2. MÉTHODOLOGIE PRIVILÉGIÉE DANS LE CADRE DE CETTE ÉTUDE

Le mandat confié à JOHNSON & ROY a été réalisé en trois phases distinctes : la préparation de l'étude, la collecte de l'information et, enfin, l'analyse approfondie de l'information et la production du rapport. Tout au long de l'étude, les consultants ont travaillé en étroite collaboration avec la coordonnatrice de l'étude désignée à la Direction de l'évaluation du MSSS et les membres du Comité de suivi de l'évaluation. Ainsi, des rencontres et des échanges ont eu lieu avec les membres du Comité de suivi de l'évaluation pour les tenir au courant de l'état d'avancement des travaux. Au besoin, les membres du Comité étaient disponibles pour préciser certains aspects du mandat.

2.1 PRÉPARATION DE L'ÉTUDE

La première étape, s'étendant de décembre 2003 à janvier 2004, a été consacrée à la préparation de l'étude, soit l'appropriation du mandat et la confection des outils de collecte d'information pour la réalisation des entrevues. L'entrevue de type semi-dirigée a été retenue parce qu'elle permet de s'assurer de couvrir l'ensemble de l'information à recueillir en laissant une large place aux commentaires des répondants. Les consultants ont examiné la documentation existante afin, d'une part, de se familiariser avec les services Stage et Emploi et les problèmes particuliers de l'insertion au travail des personnes présentant une déficience intellectuelle et, d'autre part, de bien saisir les enjeux de la présente étude.

Le défi qui se posait ensuite aux consultants était de déterminer les questions pertinentes pour chacun des groupes d'acteurs ciblés (intervenants, coordonnateurs, employeurs, collègues de travail, famille et personnes significatives et usagers) afin de maximiser l'efficacité et la richesse des rencontres. Le *Cadre de suivi et d'évaluation des services Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi – Déficience intellectuelle*, incluant le cadre logique des services, élaboré par le MSSS, a principalement guidé les consultants pour construire les guides d'entrevues. En plus de décrire les différentes composantes des services à l'aide du cadre logique, ce cadre de suivi et d'évaluation présente aussi les questions générales et spécifiques de l'évaluation globale des services, les indicateurs de mesure, etc. À partir de ce cadre, chacune des questions d'évaluation a été mise en lien avec les sources d'information pertinente dans la grille d'évaluation placée en annexe. Cette grille d'évaluation a servi de document de référence pour l'élaboration d'un plan général d'entrevue et de quatre guides particuliers d'entrevues¹ :

- un guide d'entrevue pour les groupes d'intervenants et de coordonnateurs ;
- un guide d'entrevue pour les groupes d'usagers en emploi et en stage ;
- un guide d'entrevue pour les employeurs et les collègues de travail ;
- un guide d'entrevue pour les familles et les personnes significatives.

¹ Les guides d'entrevues sont présentés en annexe.

Comme le mandat portait, entre autres, sur la pertinence des objectifs en fonction du profil des clientèles, sur la concordance entre les activités et les objectifs et sur les effets obtenus, on a profité de l'occasion des entrevues auprès des intervenants et des gestionnaires pour vérifier si le cadre logique élaboré par le MSSS reflète bien la réalité des services dans les CRDI visités. Bien que ce cadre ait été produit en collaboration avec des intervenants des CRDI offrant les services à l'étude dans différentes régions du Québec, ces rencontres s'avéraient utiles pour valider plusieurs composantes des services. Le déroulement de l'entrevue auprès de ces acteurs clés prévoyait donc un moment pour prendre connaissance du cadre et y réagir.

Un soin particulier a été apporté à l'élaboration du guide d'entrevue auprès des usagers, différents chercheurs ayant fait état des limites méthodologiques existantes lors de la réalisation d'entrevues auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle. À ce propos, voici ce que mentionnent Sigelman et collaborateurs cités par Carrier et Fortin dans une recension des écrits scientifiques portant sur la valeur des informations recueillies par entrevues structurées et questionnaires auprès des usagers :

L'utilisation d'entrevues structurées et de questionnaires pour la cueillette d'informations auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle soulève certains problèmes de fiabilité des renseignements fournis. Ces difficultés s'intensifient à mesure que s'accroît le degré de déficience intellectuelle des sujets. À cause de cela, certains chercheurs s'en tiennent à l'observation de comportements jugée souvent plus objective. Pour la cueillette d'informations verbales, d'autres chercheurs restreignent leur échantillon à des personnes dont le degré de déficience intellectuelle est peu prononcé. Enfin, on confie parfois aux parents et aux éducateurs le soin de parler au nom des personnes plus sévèrement handicapées².

De plus, bon nombre de recommandations soulevées par des chercheurs et des intervenants ont été prises en compte dans la formulation des questions s'adressant aux usagers. Des visites terrain en compagnie d'intervenants ont permis aux consultants de se familiariser avec les usagers et de vérifier leur niveau de compréhension de certaines questions. Ces visites ont également fourni l'occasion de rencontrer des employeurs et des collègues d'usagers dans différents contextes de travail.

Cette mise en contact avec le milieu a constitué une étape importante pour l'ajustement des premières versions de chacun des guides d'entrevue. Enfin, les guides ont pu être pré-testés et ajustés au cours de la première semaine d'entrevues tenues à Québec.

2.2 COLLECTE DE L'INFORMATION

Les entrevues individuelles et de groupes ont été réalisées entre le 19 janvier et le 6 avril 2004. Chaque établissement sélectionné a préalablement été informé de la présente étude par le Comité de suivi de l'évaluation. Les six établissements sélectionnés par le Ministère ont été choisis en fonction du volume et de la diversité de la clientèle. D'autre part, les régions ont été sélectionnées selon des critères précis, c'est-à-dire : 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 socio-économique (type d'économie et disponibilité de l'emploi).

² Suzanne Carrier & Daniel Fortin, « La valeur des informations recueillies par entrevues structurées et questionnaires auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle : une recension des écrits scientifiques », *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, volume 5, num. 1, juin 1994, p.29 à 39.

L'organisation de l'horaire des entrevues a été confiée à une personne désignée par chacun des établissements sélectionnés et ce, selon des consignes logistiques générales transmises à l'avance par les consultants. Confier la responsabilité de l'organisation des entrevues à chaque établissement présente l'avantage de s'inscrire parfaitement dans l'approche participative privilégiée par le MSSS dans le cadre de l'évaluation globale des services, en plus de permettre une insertion adéquate de l'étape de collecte d'information au sein des activités de l'organisation. Les personnes responsables désignées dans les six CRDI ont donc recruté les participants à l'étude en s'assurant que ces derniers avaient une connaissance et une expérience suffisantes des services Stage et Emploi pour être en mesure d'y porter un regard critique. Les entrevues se sont réalisées dans les six CRDI sélectionnés selon le calendrier suivant.

CALENDRIER DES ENTREVUES		
DATES	ÉTABLISSEMENTS	RÉGIONS
Semaine du 19 janvier 2004	CRDI de Québec	Québec
Semaine du 2 février 2004	Claire-Foyer inc.	Abitibi
Semaine du 16 février 2004	CRDI Normand-Laramée	Laval
Semaine du 24 février 2004	Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal	Montréal
Semaine du 9 mars 2004	Services de réadaptation L'Intégrale	Ouest de Montréal
Semaine du 15 mars 2004	CRDI Chaudière-Appalaches	Chaudière-Appalaches

L'ensemble des entrevues ont été réalisées par un même consultant ; ce dernier était assisté d'une professionnelle de recherche pour assurer l'enregistrement audio des échanges et la prise de notes. Cette façon de faire facilite l'appropriation des guides d'entrevues et la rédaction des synthèses en plus de permettre d'approfondir au fur et à mesure la compréhension des services et du contexte dans lequel ils évoluent, selon une formule de type *work in progress*.

Trente-six entrevues individuelles ou de petits groupes ont été réalisées, c'est-à-dire six entrevues par établissement sélectionné. Ces entrevues se sont déroulées soit face à face, soit par téléphone auprès des membres de la famille ou des personnes significatives, des employeurs et des employés ou collègues de travail. Pour chacune de ces sources d'information étaient prévus deux types d'entrevue distincts : une pour le service Stage et une autre pour le service Emploi.

D'autre part, vingt-quatre entrevues de groupes ont été tenues, c'est-à-dire quatre entrevues de groupe par établissement sélectionné. Ces entrevues ont eu lieu avec les usagers (une entrevue avec des usagers du service Stage et une autre avec des usagers du service Emploi), les gestionnaires coordonnateurs (une entrevue) et les intervenants ou éducateurs (une entrevue). Étant donné les biais possibles lors de la collecte d'information auprès des usagers, il s'avérait important de s'assurer de la

présence de leurs intervenants ou éducateurs afin de clarifier et de valider sur place certains des points de vue exprimés. De plus, ces groupes étaient autant que possible constitués d'un maximum de sept usagers afin de permettre à chacun de s'exprimer en adoptant un rythme de discussion approprié.

Lors de la conduite de l'ensemble des entrevues, l'animateur s'est assuré d'obtenir une information de qualité, tout en réduisant le plus possible les biais, c'est-à-dire qu'il a interrogé des personnes concernées par les services, qu'il s'est assuré d'avoir bien compris les idées et les opinions exprimées par ces personnes et qu'il a, au besoin, révisé les principaux points de vue exprimés par les répondants.

Lors de la réalisation des entrevues dans les régions de Québec et de Chaudière-Appalaches, un autre consultant de JOHNSON & ROY ainsi que la coordonnatrice de l'étude au MSSS étaient présents à titre d'observateurs. Cette dernière était également observatrice lors des entrevues tenues dans la région de Laval.

Les rencontres étaient d'une durée maximale de une heure pour les entrevues individuelles ou de petits groupes, de une heure et demie pour les entrevues de groupes auprès des usagers et de deux heures et demie pour les autres entrevues de groupes. Des formulaires de consentement ont été remis à chacun des participants afin d'attester l'acceptation de leur participation à l'étude³. En tout, 178 personnes ont participé à la collecte d'information. Le tableau suivant présente le nombre de participants par région et par type d'entrevue.

TYPE D'ENTREVUES	NOMBRE DE PARTICIPANTS / RÉGION						TOTAL
	<i>Laval</i>	<i>QC</i>	<i>Ch.-Ap.</i>	<i>Abitibi</i>	<i>MTL</i>	<i>MTL-Ouest</i>	
ENTREVUES DE GROUPES							
Intervenants	6	5	8	10	8	9	46
Coordonnateurs/Gestionnaires	5	3	1	5	4	4	22
Usagers en emploi	1	6	7	8	6	4	32
Usagers en stage	3	7	7	7	6	5	35
ENTREVUES INDIVIDUELLES OU DE PETITS GROUPES							
Famille/Usager en emploi	1	1	2	1	1	1	7
Famille/Usager en stage	1	1	3	1	1	1	8
Collègue/Usager en emploi	1	1	2	1	1	1	7
Collègue/Usager en stage	1	1	1	2	1	1	7
Employeur/Usager en emploi	1	1	2	1	2	1	8
Employeur/Usager en stage	1	1	1	1	1	1	6
TOTAL	21	27	34	37	31	28	178

³ Un exemple de formulaire de consentement à une entrevue de groupe est montré en annexe.

2.3 ANALYSE DE L'INFORMATION ET PRODUCTION DU RAPPORT

La pré-analyse de l'information a débuté dès la réalisation des entrevues. En effet, tel qu'expliqué déjà, la conduite des entrevues comprenait l'animation, la prise et l'organisation de notes. Chaque entrevue a donc fait l'objet d'une synthèse. Au besoin, les enregistrements audio des entrevues ont été écoutés dans le but de valider l'information recueillie. La prise de notes et l'enregistrement audio des entrevues permettent de prendre du recul pour bien interpréter et analyser les renseignements.

Une première étape d'analyse générale de l'information a été assumée par l'animateur à l'aide de l'ensemble des synthèses produites. À cette étape, il s'agit de faire ressortir les principaux constats selon chaque enjeu d'évaluation. Les idées et les opinions exprimées sont mises en commun par source d'information ainsi que globalement. Constituant le point d'ancrage du rapport, ces premiers constats ont été validés et complétés par l'équipe de projet de JOHNSON & ROY. Les résultats préliminaires de l'étude ont également été présentés aux membres du Comité de suivi et d'évaluation pour fins de validation et de clarification. L'analyse plus approfondie des résultats a ensuite mis en évidence les convergences et les divergences de points de vue, s'il y a lieu, et permis de faire ressortir toute la richesse d'une information obtenue à l'aide d'une étude qualitative. Enfin, la collaboration de la coordonnatrice de l'étude au MSSS a contribué à enrichir et valider cette analyse approfondie.

La version préliminaire du rapport a été remise aux membres du Comité afin de leur permettre de réagir et d'apporter, au besoin, des suggestions de corrections. La version finale du rapport tient compte de leurs commentaires et suggestions.

La section suivante présente les résultats de cet exercice d'analyse d'information qualitative auprès des personnes concernées par les services à l'étude d'aide à l'intégration sur le marché de l'emploi des personnes présentant une déficience intellectuelle.

3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Cette section présente les résultats d'une analyse qualitative de la pertinence, de la mise en œuvre et des effets des services Support des stages en milieu de travail (Sous-centre d'activités 7021) et Intégration en emploi (Sous-centre d'activités 7031). Il s'agit de l'analyse de l'information recueillie auprès des 178 personnes interrogées dans les six établissements visités. Les résultats font état des perceptions de ces personnes en mettant en perspective les tendances et les distinctions observées selon les trois principaux enjeux de l'évaluation. S'il y a lieu, les résultats mettent en lumière les convergences et les disparités régionales ainsi que les différences entre les types de participants, c'est-à-dire les intervenants, les gestionnaires, les familles, les employeurs et collègues de travail et, enfin, les usagers eux-mêmes. De plus, des citations viennent appuyer les constatations.

Il est important de rappeler que, si ce type d'étude est utile pour cerner les perceptions des différents acteurs clés, il ne permet cependant pas une généralisation à l'ensemble de la population étudiée.

3.1 ÉVALUATION DE LA PERTINENCE

La présente partie porte sur la pertinence des services Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi. Le texte qui suit est le résultat d'une analyse des idées et opinions exprimées dans le premier volet des discussions. Le questionnement visait à déterminer si les objectifs de ces services répondent aux besoins des usagers, mais aussi de leur famille, du milieu de travail dans lequel ils évoluent et des partenaires. Les répondants étaient interrogés sur les éléments généraux suivants :

- La raison d'être des services. Pourquoi une personne ayant une déficience intellectuelle devrait-elle participer aux services ?
- La clientèle des services. Quel est le profil de la clientèle ?
- Les besoins de la clientèle. Quels sont les besoins de la clientèle en matière d'intégration en emploi ?
- Les objectifs des services. Les objectifs fixés par les services répondent-ils aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle en matière d'aide à l'intégration en emploi ?

LA RAISON D'ÊTRE

Le mouvement vers une plus grande intégration sociale des personnes handicapées, qui existe au Québec depuis les années soixante-dix, prône le concept d'insertion sociale à l'opposé du concept d'institutionnalisation. L'accès au marché de l'emploi est considéré par l'ensemble des personnes interrogées comme une condition importante de l'intégration et de la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Une participation aux services Stage et Emploi constitue un moyen de favoriser leur intégration sociale.

Pour les personnes rencontrées ayant une déficience intellectuelle, 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 »¹, « occuper leur temps », « se changer les idées », « rencontrer et aider des gens » et « apprendre à faire des choses ». Ces raisons sont invoquées par la grande majorité des usagers en stage et en emploi et validées par leurs éducateurs. Quelques personnes, surtout parmi les usagers en emploi, ont mentionné comme motivation principale la paie. En fait, plus le niveau 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 de pouvoir « se payer des petites choses » ou simplement contribuer aux dépenses de la maison ; exceptionnellement, principalement chez ceux 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 leurs enfants présentant une déficience intellectuelle aient un travail. Outre les motifs présentés au paragraphe précédent, les parents considèrent que le travail va les aider à devenir plus responsables d'eux-mêmes, à faire valoir leurs compétences et leurs intérêts.

Selon l'avis des parents, les personnes ayant une déficience intellectuelle ont leur place sur le marché du travail et ce, au même titre que toute autre personne. Ils croient que le travail est un excellent moyen pour favoriser leur insertion sociale. Leurs enfants sont motivés à travailler et peuvent devenir de bons travailleurs si on leur laisse la chance : « avoir un travail, c'est un droit, pas seulement un devoir ». Les parents considèrent que le milieu de travail constitue pour leurs enfants présentant une déficience intellectuelle une excellente école, parce qu'ils y apprennent des leçons de la vie de tous les jours. En plus, ils prennent de la maturité et ils deviennent plus fonctionnels en dehors du milieu familial. Le travail leur permet de développer leur réseau social et des compétences sociales utiles dans diverses circonstances et ainsi de réduire leur dépendance envers la cellule familiale.

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, de développer un réseau social, d'apporter une contribution à la société et, somme toute, de « faire comme tout le monde », ce qui, selon eux, 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 réalisées 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 en 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 population².

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

2 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 Naidji (1998).

À ce propos, le MSSS rapporte, dans son cadre d'évaluation et de suivi, que :

La sous-représentation des personnes ayant une déficience intellectuelle dans la population active³ démontre en quelque sorte que l'accès au marché de l'emploi demeure pour ces gens assez difficile et ce, 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 doivent, pour accéder au marché du travail, composer avec des facteurs personnels (leurs capacités, comportements, besoins, etc.) et des facteurs liés à leur environnement immédiat (la famille, le milieu de travail, le transport, etc.). Pour y arriver, elles ont besoin d'aide et de soutien. En ce sens, la participation aux services Stage et Emploi est jugée très utile, voire primordiale, et ce, pour la grande majorité des personnes ayant une déficience intellectuelle qui souhaitent travailler.

Les personnes inscrites au service Emploi peuvent aussi bénéficier du support d'autres programmes tels que les Contrats d'intégration au travail (CIT), les Services d'aide à l'emploi (SAE), les Subventions salariales (SS), les Projets de préparation à l'emploi (PPE), l'Insertion sociale (INSO), la Mesure de formation (MFOR) et le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) du Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF), le Fonds d'intégration au travail des personnes handicapées du comité d'adaptation de la main d'œuvre pour personnes handicapées (CAMO) ainsi que les centres de travail adaptés (CTA) dont la subvention salariale provient de l'OPHQ.

Environ la moitié des parents interrogés sont au courant de l'existence de ces autres services d'aide à l'intégration en emploi. L'autre moitié de parents ne semblent pas connaître d'autres services que ceux qui font l'objet de la présente étude.

LA CLIENTÈLE

Pour bien cerner l'ampleur de la clientèle desservie par les CRDI, il importe de préciser que cette dernière ne correspond pas à toute la population des personnes présentant une déficience intellectuelle. À ce sujet, voici ce que mentionne la politique du MSSS *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.

3 On renvoie ici au concept développé 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.

La population ciblée par la politique en déficience intellectuelle représente assez justement la clientèle rencontrée dans les CRDI québécois. Toutefois, ce ne sont pas tous les adultes présentant une déficience intellectuelle et usagers des services du CRDI qui désirent accéder aux services socioprofessionnels. Par exemple, au début de l'année de référence 2002-2003⁴, le nombre total de personnes inscrites aux programmes des CRDI du Québec s'élève à 25 098. De ce nombre, 17 660 sont des adultes âgés entre 18 et 65 ans dont 14 021 utilisent les services socioprofessionnels. Ceux-ci se répartissent dans une proportion de 41,6 % (5 839) pour le service Support des stages en milieu de travail contre 2,8 % (388) pour le service Intégration en emploi. Les autres personnes travaillent dans des centres d'activité de jour (4 730) ou des ateliers de travail (3 064) qui leur permettent de développer des habiletés personnelles, sociales et professionnelles et ce, dans un milieu plus adapté à leurs besoins. Ces deux derniers services sont temporaires ou permanents selon la capacité de la personne inscrite à développer les habiletés nécessaires pour passer au stage ou à l'emploi. Ces précisions concernant la clientèle des services socioprofessionnels seront utiles pour comprendre le profil de la clientèle des services Stage et Emploi décrit ci-après.

Bien que la majorité de la clientèle visée soit décrite comme étant des personnes ayant une déficience intellectuelle âgées de 21⁵ à 65 ans, le service Stage est parfois aussi offert aux personnes de 16 à 21 ans toujours en milieu scolaire, mais qui désirent vivre une expérience de stage en milieu de travail. Le service Emploi s'adresse à des personnes qui sont déjà intégrées en emploi et qui requièrent des services de suivi et de maintien des acquis. Dans l'ensemble des régions, les intervenants et les gestionnaires interrogés à ce sujet confirment que la clientèle desservie par les CRDI correspond essentiellement à la clientèle visée, à la différence qu'une minorité puisse être âgée de plus de 65 ans.

Quel est le profil de cette clientèle ? Les intervenants et les gestionnaires distinguent d'emblée deux catégories d'usagers, qu'ils qualifient « d'ancienne et de nouvelle générations ».

« L'ancienne génération » est essentiellement constituée des personnes présentant une déficience intellectuelle 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 support 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 sur l'assistance-emploi avec 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 leurs familles, 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, ces personnes semblent également moins incitées et moins soutenues par leurs familles 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 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 de services spécialisés d'aide (éducateur spécialisé, psychoéducateur, orthopédagogue, psychologue, etc.) qui existent désormais. Ces jeunes participent pendant leurs études à des activités communautaires et de loisirs ainsi qu'à des stages scolaires. Certains CRDI, en collaboration avec des

⁴ Ces données sont puisées du document *Les indicateurs de gestion 2002-2003 de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle* (2003).

⁵ 21 ans représente l'âge légal jusqu'auquel ces personnes ont accès à la formation en milieu scolaire.

commissions scolaires, offrent la possibilité aux étudiants présentant une déficience intellectuelle âgés de 16 à 21 ans de participer à des stages. À la fin de leurs études, ces jeunes sont ainsi mieux préparés à rejoindre le marché du travail. Selon les intervenants, les jeunes sont plus stimulés et sensibilisés à l'importance du travail. La perception qu'a la « nouvelle génération » de l'assistance-emploi est sensiblement différente de celle qu'entretiennent les gens plus âgés. Mieux instruits et plus stimulés que « l'ancienne génération », les jeunes et leurs familles ont un rapport différent au travail. Pour 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 recherche plutôt 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. »

Les intervenants et les gestionnaires de tous les milieux visités distinguent aussi la clientèle des services socioprofessionnels selon trois niveaux de déficience intellectuelle : légère, moyenne et sévère. Cette distinction correspond souvent aux différents services socioprofessionnels d'intégration en emploi. Des personnes de différents niveaux 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 que ces personnes 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 et ce, bien que le besoin d'accompagnement diminue graduellement au fur et à mesure que la personne acquiert une autonomie au travail.

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 de la part des 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 rencontrent de grandes difficultés à s'intégrer dans les milieux de travail. Par exemple, certains autistes de haut niveau sont performants dans un domaine précis et 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 que la conséquence d'une expérience négative peut être particulièrement néfaste pour la promotion des services professionnels, car elle « brûle le milieu », qui devient réticent à l'idée d'accueillir une personne ayant une déficience intellectuelle.

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.

Les intervenants des différentes régions confirment que la porte d'accès aux services des CRDI est souvent le CLSC pour plusieurs usagers. Pour d'autres, l'accès peut se faire par les services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO) ou un centre local d'emploi (CLE). Au CRDI, on dirigera la personne vers l'un des services du programme socioprofessionnel. Le CRDI offre une gamme de services d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale, de soutien et d'accompagnement aux personnes présentant une déficience intellectuelle et aux personnes ayant un trouble envahissant du développement. Le CRDI a la responsabilité de recruter un milieu de stage et, lorsqu'une personne s'y intègre bien, elle pourrait 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 aide la personne à mener les démarches relatives à la recherche d'emploi - rédaction d'un CV, se présenter à une entrevue - en l'accompagnant et l'encadrant. Le CRDI peut aider une personne à se placer dans un emploi régulier mais, en général, ce sont d'autres organisations (SSMO, CLE) qui ont le mandat de trouver des emplois aux personnes handicapées. Les services du CRDI consistent à offrir un soutien à la personne dans le but d'atteindre un niveau d'employabilité satisfaisant. Le service Stage comprend entre autres de l'entraînement visant l'amélioration des habitudes et des habiletés 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 ».

Au début de l'intégration au milieu de travail, la présence de l'intervenant sur le lieu de travail est jugée primordiale pour aider l'usager à acquérir des habitudes et des habiletés de travail et pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir. Le niveau de supervision requis 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. »

Il est clair pour tous 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, dont la fréquence varie selon les besoins.

La disponibilité d'une supervision offerte par un intervenant ou un éducateur est jugée indispensable et ce, sur une base permanente, 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.

« Le soutien du CRDI est indispensable pour aider Nicolas (nom fictif) mais pour nous accompagner et nous aider nous aussi. »

Les usagers ont besoin que le CRDI sensibilise le milieu de travail à leur condition en tant que personnes ayant une déficience intellectuelle. 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. Ils insistent également sur l'importance de sensibiliser le milieu de travail à ne pas retarder à demander de l'aide. Pour eux, c'est un aspect important à ne pas négliger.

« Parfois des petites tensions accumulées peuvent devenir insupportables au point de vouloir cesser l'intégration. »

Les usagers ont également besoin de découvrir leurs goûts, leurs aptitudes et de pouvoir compter sur la collaboration des membres de leur famille. La majorité souhaite une stabilité des tâches qu'ils ont à accomplir et de l'environnement au travail. D'autres sont davantage attirés par la diversité et par l'apprentissage de nouvelles tâches.

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, 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 seraient pas en mesure d'accéder à un travail ou à un emploi et encore moins de le conserver. Les intervenants et les gestionnaires rencontrés soulèvent également l'importance de la contribution de l'État pour créer des conditions particulières et propices à l'embauche comme celle de payer à l'employeur la différence de salaire pour combler, s'il y a lieu, le manque de productivité de la personne ayant une déficience intellectuelle.

LES OBJECTIFS

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

Certains commentaires et quelques suggestions ont toutefois été formulés dans le but de mieux faire comprendre la situation qui règne sur le terrain et de répondre aux besoins de la clientèle. C'est ce dont traitent les paragraphes suivants, d'abord pour les objectifs généraux, puis pour les objectifs spécifiques.

LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Rappelons que les objectifs généraux inscrits dans le cadre logique placé en annexe 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'insertion plus globale et le maintien des personnes qui occupent déjà un emploi rémunéré dans un milieu de travail régulier ou adapté.

Au Québec, en 2002-2003, on a dénombré 7 035 participants⁶ dans les services évalués, dont 6 569 (93 %) au service Stage et 466 (7 %) au service Emploi. On remarque donc une forte prépondérance d'un service sur l'autre. Les intervenants et les gestionnaires interrogés à ce sujet apportent ci-après des éléments d'explication relatifs aux objectifs généraux des services.

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.

« Le passage du service Stage au service Emploi ne correspond pas nécessairement à un cheminement normal. »

Les intervenants précisent que ce sont surtout les niveaux de capacités, d'habiletés 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.

En Chaudière-Appalaches, une initiative a toutefois permis d'offrir des emplois aux personnes ayant une déficience intellectuelle considérées productives mais non compétitives sur le marché du travail régulier. En effet, des ateliers de travail, traditionnellement gérés par le CRDI, ont été transformés en corporations indépendantes. Dans ce cas, le CRDI se concentre sur l'offre des services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale en concertation avec les corporations indépendantes qui s'occupent davantage de la gestion administrative favorisant la création d'emplois.

Habituellement, la plupart des 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 performances le permettent. Généralement, les usagers ayant une déficience intellectuelle sévère se trouvent dans les plateaux de groupe et y demeurent pendant plusieurs années, car ils nécessitent une attention particulière et leurs capacités intellectuelles et physiques ne leur permettent que de faire des tâches simples de courte durée (nombre réduit de jours/semaine et/ou nombre réduit d'heures/jour). Les usagers rencontrés ayant une déficience intellectuelle moyenne peuvent se trouver dans des plateaux de groupe ou stages individuels ; ils semblent avoir des activités de travail de routine, de courte durée (nombre réduit de jours/semaine et/ou nombre réduit d'heures/jour), et bien encadrées, mais certains usagers restent en stage plusieurs années. D'ailleurs, certains intervenants ont fait remarquer que la clientèle du service Stage est vieillissante.

⁶ Le nombre de participants correspond au nombre d'usagers au début de l'exercice 2002-2003 auquel on a additionné le nombre de nouveaux usagers durant l'exercice.

Un nombre important d'utilisateurs de ce service utilisent le stage comme moyen pour demeurer actif et maintenir leur réseau social sans toutefois avoir comme objectif d'accéder au marché de l'emploi. Ces utilisateurs 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 réalise véritablement « un travail » et contribue ainsi à l'activité économique sociale. Cependant, l'objectif du service Stage consistant à les préparer pour qu'ils occupent un emploi n'est pas approprié pour eux. Un nouvel objectif devrait être défini pour répondre aux besoins de cette clientèle.

Cette constatation fait ressortir le besoin de créer un service, ou une mesure spéciale, pour les personnes qui ne pourront manifestement pas accéder à un emploi par le stage. Cette option permettrait de réserver le service Stage aux personnes susceptibles d'intégrer éventuellement le marché du travail et respecterait ainsi l'objectif visé par le stage qui consiste à préparer les personnes à occuper un emploi.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle légère connaissent un cheminement différent. Elles peuvent commencer par une participation au service Stage, mais elles démontrent assez rapidement leurs capacités à participer au service Emploi et réussissent à maintenir un emploi le plus souvent. Un petit nombre d'utilisateurs peuvent être intégrés directement en emploi.

Enfin, dans sa forme actuelle, seule une minorité de personnes présentant une déficience intellectuelle pourra amorcer une participation au service Emploi, à la suite d'une participation au service Stage.

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 (7021) ;
- développer (7021) et consolider (7031) des compétences personnelles et sociales (autonomie, communication et comportements appropriés) ;
- développer (7021) et consolider (7031) 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 (7031).

Les intervenants et les gestionnaires considèrent que ces objectifs se traduisent bien dans leurs activités. Une suggestion est émise toutefois relativement à un autre objectif qui mériterait d'être pris en considération pour que les services Stage et Emploi puissent mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Il s'agit d'un objectif visant le développement d'un réseau social. Tous considèrent que l'intégration en emploi a comme effet de favoriser le développement d'un réseau social, mais la

suggestion émise s'appuie sur le fait que la relation de cause à effet peut également être inversée. Lors des discussions, cette suggestion a fait ressortir que le développement 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 d'encourager la personne 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 au lieu de travail, permet aux individus de mieux connaître la déficience intellectuelle, de se familiariser avec les caractéristiques de ces personnes 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 visent à sensibiliser la famille ou les personnes significatives à l'intérêt que comporte, pour la personne handicapée, la participation à un stage ou à un emploi, à les informer sur les mesures d'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, ces 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 d'employabilité parce qu'elles sont très nombreuses et changent en permanence. Ainsi, cet objectif ne devrait pas relever d'eux, mais devrait plutôt être réalisé en concertation avec 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 activités réalisées par les intervenants comportent 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, il est perçu et se décrit lui-même comme le « pivot » de l'opération.

Dans le milieu de travail, l'intervention réalisée concerne l'information, la promotion, la sensibilisation et le soutien auprès des employeurs et des collègues de travail. Les objectifs particuliers 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 support nécessaire à l'entreprise ou l'organisme et aux employés sont jugés essentiels par les différents groupes consultés.

Si ces objectifs spécifiques sont considérés pertinents pour répondre aux besoins de la clientèle, l'ensemble des intervenants rencontrés disent manquer de temps pour faire un « travail de promotion ». 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 centrées principalement sur le soutien de leurs clients.

La concertation et la collaboration avec les partenaires (autres établissements du réseau, milieux associatifs, milieux communautaires, CLE 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 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 (7021) et l'arrimage d'un réseau de services à l'autre (7031).

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, l'intervention d'Emploi-Québec en matière d'employabilité devrait davantage s'arrimer avec celle du Ministère de la Santé et des Services sociaux qui porte sur les plans de l'adaptation, de la réadaptation et de l'intégration sociale. L'une des difficultés majeures concerne la limitation de certaines mesures d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec qui sont effectives sur une base temporaire, soit de 6 à 52 semaines, par périodes renouvelables ou non. La plupart des usagers doivent pourtant 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. »

À titre d'illustration, il serait utile pour les intervenants du CRDI de 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 et, d'autre part, ces programmes sont régulièrement révisés. C'est la raison pour laquelle les partenaires (SSMO, CLE) doivent être plus directement interpellés de manière à ce 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 d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale, conformément à la mission des CRDI. De cette manière, les familles et le milieu de travail seraient mieux informés et on éviterait des situations comme celle rapportée par des intervenants ou des parents, mal informés, ont abandonné les services. D'où la pertinence d'un tel objectif selon plusieurs intervenants.

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.

Les principaux constats que l'analyse de l'information recueillie en regard de la pertinence des services Stage et Emploi sont rassemblés à la page suivante.

PRINCIPAUX CONSTATS - PERTINENCE

- De façon globale, l'intervention de l'État a sa raison d'être pour favoriser l'intégration au travail des personnes présentant une déficience intellectuelle.
- Les services Support des stages en milieu de travail (7021) et Intégration en emploi (7031) s'inscrivent dans cette volonté et sont jugés pertinents en matière d'aide à l'intégration à l'emploi des personnes présentant une déficience intellectuelle.
- Les objectifs généraux décrits dans le cadre logique des services sont pertinents pour répondre aux besoins d'une partie des personnes ayant une déficience intellectuelle. Un nouvel objectif devrait être défini pour répondre aux besoins d'une autre partie de la clientèle qui ne pourra manifestement pas accéder à un emploi par le stage. Cette dernière réalise un travail dans le cadre du service Stage mais l'objectif général visé par ce service ne correspond pas à sa réalité (participation sociale valorisante versus employabilité).
- Dans l'ensemble, les objectifs spécifiques reflètent bien la réalité des services telle que vécue dans chacun des établissements visités mais des ajustements doivent être apportés dans l'organisation des services dans la délimitation des rôles de chacun des partenaires, y compris les CRDI, pour maximiser l'atteinte de certains objectifs.
- Au Québec, en 2002-2003, on a dénombré 7 035 participants dans les services évalués, dont 6 569 (93 %) au service Stage et 466 (7 %) au service Emploi.
- La clientèle visée correspond à la clientèle touchée par les services. Le profil de la clientèle comprend deux catégories : une « nouvelle » et une « ancienne » générations de personnes ayant une déficience intellectuelle. Les besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle varient selon cette catégorie et selon leurs niveaux de capacités intellectuelles et physiques, d'habiletés personnelles, sociales et professionnelles.
- L'ensemble des besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle en matière d'aide à l'intégration en emploi se trouvent sous deux principaux axes :
 - aide pour accéder au marché du travail (Stage et Emploi) ;
 - aide pour maintenir son travail (Stage et Emploi).
- Les attentes de la « nouvelle génération » de personnes ayant une déficience intellectuelle et de leurs parents semblent très élevées en matière d'intégration en emploi ; selon plusieurs intervenants et gestionnaires rencontrés, les CRDI auront des défis importants à relever dans un avenir prochain pour y répondre.

3.2 ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE

La présente section traite de l'implantation et la mise en œuvre des services Stage et Emploi. Le texte suivant contient une analyse des idées et opinions exprimées par les principaux acteurs concernés par ces services, c'est-à-dire de leur perception quant à savoir si les services sont rendus comme prévu au modèle descriptif, s'ils fonctionnent adéquatement et quels sont les facteurs internes et externes facilitant ou entravant l'implantation et la mise en œuvre.

Les réponses des participants à l'étude sont regroupées selon les éléments généraux suivants :

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

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Dans le cadre des services, un usager doit parfois faire plusieurs essais avant de trouver un milieu de stage qui lui convienne ou qui corresponde à ses capacités et intérêts. 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'usager dans les tâches qu'il doit réaliser au travail. Pour ce faire, il devra adapter les tâches et l'horaire de travail en fonction des aptitudes et des capacités de la personne. Après un certain temps, l'intervenant devra parfois faire des ajustements, ce qui suppose qu'il doive assurer un accompagnement dans le milieu de travail (soutien, suivi et supervision) et une évaluation de la performance. L'intervenant pourra même définir de nouvelles tâches, c'est-à-dire des tâches dont aucun employé ne s'occupe dans l'entreprise par manque de temps, comme la récupération ou la messagerie par exemple, ce qui permet même de créer de nouvelles places de stage dans une entreprise. Ces activités peuvent aussi être bénéfiques pour l'entreprise, lui apporter un élément positif : faciliter le travail des autres, enrichir les activités, développer la conscience civique, le respect de l'environnement, etc.

Dans la plupart des régions, on constate un délai d'attente pour accéder au service Stage. Il est plus ou moins long dans la mesure où il faut trouver un milieu de travail qui soit prêt à accueillir l'usager et qui puisse lui offrir le genre de travail qu'il sollicite, ce qui n'est pas toujours le cas. C'est ce qui justifie, en quelque sorte, qu'un usager doit faire plus d'un essai avant de trouver un lieu de travail qui lui convienne. 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 d'attente sont parfois causés par la nécessité d'entreprendre des démarches collatérales, comme de développer diverses aptitudes (l'hygiène, par exemple) et compétences (l'usage du transport en commun, par exemple.) afin d'atteindre un niveau d'employabilité qui soit acceptable. Les listes d'attente découlent également d'une insuffisance de ressources internes et d'une surcharge de travail chez les intervenants. Le délai d'attente peut généralement s'étendre jusqu'à trois mois, mais il peut être beaucoup plus long dans certains cas. Pour certains usagers, ce délai de trois mois est long,

tandis que, pour d'autres, il est raisonnable. On peut difficilement départager les tendances à ce sujet, elles sont basées sur les appréciations des personnes interrogées.

En règle générale, les opinions des parents et des usagers eux-mêmes sont variables au sujet du délai d'attente. 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 – le problème semble plus préoccupant à Montréal que dans les autres régions visitées. 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 RÉALISATION DES ACTIVITÉS

Dans les paragraphes suivants, on analyse, à l'aide des réponses fournies, comment chacune des activités prévues au cadre logique est réalisée et si elle fonctionne adéquatement.

L'ÉVALUATION ET L'ORIENTATION PRÉALABLE AU STAGE

En tout premier lieu, l'intervenant procède à une « évaluation initiale » des besoins et des capacités de la personne inscrite au service Stage à l'aide de différents outils d'évaluation. Un bon nombre d'intervenants utilisent le test 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 trouver les intérêts, les goûts et les besoins de la personne ayant une déficience intellectuelle et également pour élaborer le plan d'intervention individualisée auprès des usagers. Pour la personne inscrite au service Emploi, on fait aussi une évaluation par rapport aux tâches liées à l'emploi et aux besoins de la personne elle-même.

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.

Cette étape d'évaluation préalable ne semble pas poser de problèmes aux intervenants, car elle est relativement standardisée et facile à utiliser. Il est à remarquer que les intervenants peuvent se fier parfois à leur connaissance personnelle de leurs clients pour cerner les besoins et les capacités de ces derniers.

L'ÉVALUATION EN COURS DE SERVICES

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 la majorité des intervenants des établissements visités : test 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 outils d'évaluation « maison » (tests). 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 leur client. On remarque alors moins d'uniformité dans les façons de faire à cette étape d'évaluation en cours.

Dans la région de Chaudière-Appalaches, il existe plusieurs sous-comités de travail, dont le 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 régulières au niveau provincial avec d'autres intervenants pour notamment échanger sur les problèmes de l'évaluation, pour tester et mettre à jour les outils d'évaluation. Donc, ces outils sont mis à la disposition de certains autres intervenants, et des échanges qui portent entre autres sur les outils d'évaluation sont organisés. 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.

À Montréal, les intervenants rencontrés ont mentionné faire appel au service de recherche en psychologie pour obtenir des tests adaptés aux besoins d'évaluation particuliers de leurs clients et choisir les plus adéquats. Les intervenants ont mentionné qu'ils utilisent le BWAP.

À Laval, les intervenants ont mentionné un autre outil, la GAT (grille d'adaptation au travail) qui est utilisée surtout par l'entraîneur pour décortiquer les tâches de travail, mais qui est moins appliquée par les intervenants à cause du manque de temps. Cet outil a été élaboré à Laval ; c'est un outil maison. À Québec, on a mentionné le test Indis.

Le constat qui se dégage des observations sur les évaluations et les outils utilisés est que même si des outils standardisés existent et sont utilisés généralement aux moments principaux du processus d'intégration en emploi (évaluation initiale, évaluation d'étape), 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 (Montréal, Chaudière-Appalaches) se déclarent satisfaits des outils existants, alors que d'autres (Abitibi) 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 concevoir d'autres plus adaptés à la clientèle actuelle et à ses besoins. Également, les intervenants d'Abitibi ont moins d'échanges avec les intervenants d'autres régions au sujet des outils d'évaluation récents.

Plusieurs intervenants ont déclaré manquer de temps pour utiliser les outils et manquer de formation pour utiliser tous 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.

L'ÉLABORATION D'UN PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉS ET D'UN PLAN D'INTERVENTION

Un plan d'intervention et/ou un plan de services individualisés doivent être élaborés en fonction des besoins, voire du projet de vie, des usagers inscrits dans les services Stage et Emploi. Selon le règlement sur l'organisation et l'administration des établissements de 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 jours⁷.

Le plan est conçu par l'intervenant à partir des besoins, des intérêts et des désirs manifestés par l'utilisateur en collaboration avec les parents ou les personnes significatives. Cet outil vise à déterminer les objectifs de l'intervention, à court et à long termes, 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 vers un même objectif (par exemple, l'intégration socioprofessionnelle). Le plan de services individualisés se définit comme suit :

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 environnement⁸.

Lors des entrevues, les intervenants ont échangé sur ces plans de façon générale. On n'a pas vérifié si les propos échangés se rapportaient au plan de services individualisés ou au plan d'intervention. Les renseignements suivants reflètent les commentaires généraux recueillis auprès des intervenants au sujet de ces deux plans.

Ces outils permettent de connaître les besoins du participant, ses goûts et ses intérêts 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. On peut modifier le plan selon les besoins et sur une base régulière (aux six mois, une fois par année) ou selon les circonstances (déménagement, nouvel emploi, mortalité dans la famille, etc.). Généralement, une évaluation de la mise en pratique de l'intervention est réalisée aux six mois ; à cette occasion, l'intervenant évalue les progrès de l'utilisateur, ses performances, son rendement, l'adaptation au milieu de travail. À la suite de cette évaluation, des changements peuvent être apportés au plan

⁷ Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, Article 42, dernière mise à jour en 2002

⁸ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle : Un impératif humain et social (1988) 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, 2001.*

d'intervention (dans certains établissements l'évaluation semble se faire aux trois mois). Par exemple, si on doit changer la médication d'une personne, on peut inscrire dans le plan d'intervention que son comportement peut changer pendant une certaine période. 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 de services individualisés et du plan d'intervention, et la plupart d'entre eux participent même activement au processus d'élaboration et de révision. Lorsque vient le temps d'élaborer ou de réviser un plan, on réunit l'intervenant du CRDI, les parents et l'utilisateur afin de dresser le portrait de la situation. L'intervenant s'informe alors de ce que l'utilisateur souhaite faire. Par exemple, un intervenant a mentionné le cas d'une personne qui souhaitait s'adonner à un travail de bureau. Par conséquent, le plan d'intervention a été conçu d'une manière adaptée afin de rendre possible la réalisation de ce désir, à savoir amener l'utilisateur à être capable d'effectuer des tâches demandées dans un emploi de secrétariat et entreprendre les démarches nécessaires pour lui trouver un tel emploi. Un autre intervenant a mentionné le cas d'un utilisateur qui s'intéressait à la musique et qui a été accompagné pour se trouver un emploi dans un magasin spécialisé dans ce domaine.

Dans tous les établissements, les répondants ont souligné l'importance de l'implication de la famille ou des personnes significatives de 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 permanent 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. 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 à l'intérieur du plan d'intervention, l'encadrement et le soutien offerts par les services professionnels sont considérés satisfaisants, mais quelques exceptions ont été notées. Plusieurs parents ont mentionné qu'à un moment donné leur enfant a eu des difficultés quant à l'intégration dans le milieu du 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 du manque de disponibilité de l'intervenant pour réagir rapidement et prendre les mesures nécessaires quand l'utilisateur a des problèmes au lieu du travail.

À ce sujet, à la fois les parents et les intervenants se sont exprimés de façon plus globale sur l'implication de la famille dans l'intégration en emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle. 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 précisées. Nombre de parents ne s'impliquent pas dans les questions et problèmes en lien 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 leurs enfants et ils sont au courant de leur évolution en milieu de travail (dans les grandes lignes). Ils préfèrent cependant donner à leur enfant l'occasion de construire cette partie de leur vie de manière autonome autant que possible. Ils encouragent leur enfant à contacter l'intervenant quand il vit des difficultés au lieu de 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 au lieu de travail, mais qu'ils encouragent plutôt leur enfant à contacter l'intervenant pour lui rapporter les difficultés vécues en milieu de travail. 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 permet à la famille 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 leurs enfants ayant une déficience intellectuelle. Sur ce plan aussi, les intervenants ont signalé qu'une attitude de surprotection, souvent observée chez les parents, peut freiner l'intégration.

On retiendra de ces constats que l'intervenant déploie autant que possible tous ses efforts pour mettre en place une intervention qui respecte les désirs et les intérêts de l'usager. Même si plusieurs exemples soutenant cette affirmation ont été mentionnés dans les entrevues, on a également fait état d'une des difficultés le plus souvent rencontrées 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 intérêts 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 ».

L'APPROCHE D'INTERVENTION

L'organisation de l'intervention dépend de l'approche adoptée par l'établissement. Tous les établissements étudiés, à une exception près, ont adopté l'approche globale : 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 : le plan familial, le logement, la santé, l'épanouissement personnel. Pour les intervenants et les gestionnaires, le travail est « un bon moyen de faire l'intégration sociale », mais, par le biais du travail, on peut poursuivre des buts plus vastes, comme permettre à la personne d'être autonome.

Les exemples suivants permettent de constater que l'intégration en emploi peut avoir de multiples retombées sur la vie d'une personne, favorisant son épanouissement personnel et son autonomie.

Un premier exemple rapporté par un intervenant concerne une cliente en emploi qui souhaitait aller vivre en appartement. Un plan d'intervention a alors été réalisé en fonction des objectifs et des intérêts de l'usager. On a mis le plan en pratique et on a tenu des rencontres tous les trois mois pour voir où la personne en était rendue par rapport aux objectifs fixés ; on a apporté les ajustements lorsque c'était nécessaire. Finalement, la participante a réalisé son souhait d'aller vivre en appartement.

Un autre exemple cité est celui d'un usager en emploi qui fait partie d'une minorité culturelle et qui voulait apprendre le français et « aller plus loin dans la vie » (c'est-à-dire être autonome et indépendant par rapport à sa famille). L'intervention par les services socioprofessionnels lui a permis de réaliser ce but, car il est actuellement employé régulier d'un organisme gouvernemental et qu'il a pu louer un appartement avec son salaire.

Cette approche globale présente l'avantage de confier à une personne, souvent qualifiée de « pivot » par les intervenants, le suivi du développement global de l'usager. En cas de besoin, la famille se tourne vers un seul intervenant. 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 l'intégration en emploi. 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. »

Dans la région de Chaudière-Appalaches, l'approche d'intervention se vit différemment de celle décrite plus haut. Elle s'appuie sur la conviction que l'intervenant ne peut être spécialiste dans tous les champs d'intervention requis 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 (placement en famille d'accueil, aide pour trouver un logement) et d'autres interviennent dans le volet de soutien à la personne (développement d'habiletés personnelles et sociales). Les intervenants responsables de l'intégration en emploi des usagers disent avoir avec le temps la possibilité de développer un réseau de contacts dans le milieu, une certaine crédibilité auprès des employeurs ainsi qu'une expertise dans ce domaine. Tout cela semble faciliter leur travail d'intégration en emploi de personnes ayant une déficience intellectuelle. 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.

LA RECHERCHE D'UN STAGE ET ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION AUPRÈS D'EMPLOYEURS POTENTIELS

Les intervenants ou les agents d'intégration doivent faire de la sollicitation auprès des entreprises pour y placer les personnes présentant une déficience intellectuelle inscrites au service Stage. La recherche du milieu de travail est effectuée soit par une approche concertée, soit par une approche individuelle. 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 d'accueillir 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 réalise selon l'approche globale, c'est-à-dire qu'elle porte sur l'ensemble des divers aspects de la vie de l'usager (lien avec la famille,

logement, santé, travail). Les intervenants assument donc l'ensemble des responsabilités relatives à la supervision des usagers en stage et en emploi, au suivi et au placement. Quant aux stages de groupes, communément appelés plateaux de travail, un intervenant supervise sur place, en permanence, les activités de 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 l'usager en question, son éducateur et un agent d'intégration. Cette rencontre permet d'explorer ses goûts et intérêts, ses compétences et les milieux de stages 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 du CRDI Normand-Laramée comprend également, sur les quatre territoires qui divisent la région de Laval, des chefs de services 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 la dotation en ressources qui offre un rôle de soutien. Par exemple, un éducateur peut solliciter les services d'un entraîneur pour l'apprentissage de tâches particulières afin de préparer l'usager à accomplir les tâches exigées par le milieu de stage. 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 participants 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 services (gestionnaires) supervisent les intervenants (agents d'intégration et éducateurs).

Dans la région de 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 la réalisation de 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 contactent 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 rencontré dans d'autres régions du Québec et ce, même si chaque organisme fait sa propre sollicitation de milieux de stages. Par ailleurs, les activités de sollicitation sont généralement bien reçues de la part des employeurs. Les réponses sont souvent positives, et on constate le développement de réseaux dans les divers milieux de travail sollicités.

Une approche de « marketing concerté » a été développée dans la région de Chaudière-Appalaches : 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 des 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 spécifique de 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 5 à 12 usagers, un intervenant qui doit placer et superviser des usagers en emploi peut avoir la responsabilité de 1 à 5 usagers. Certains intervenants sont chargés de 1 à 5 usagers en stage individuel ou en emploi, alors que d'autres ont 18, voire 20 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 auprès d'employeurs potentiels. Une solution proposée par certains gestionnaires pour éviter la surcharge des intervenants et les listes d'attentes (pour permettre le traitement des nouvelles demandes) vise le retrait du CRDI dans les cas d'utilisateurs intégrés en emploi qui ont seulement des besoins d'intervention ponctuelle. C'est le cas des usagers qui bénéficient d'un CIT par le SSMO et qui ont besoin de support en milieu de travail. Le CRDI est présent dans le milieu de travail pour définir le problème et trouver des solutions. Ces gestionnaires précisent que, même si le dossier est fermé, le client peut obtenir de l'aide ponctuelle du CRDI.

LES RENCONTRES ET ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION EN COURS DE STAGE ET EN COURS D'EMPLOI AVEC LES EMPLOYEURS ET LES AUTRES EMPLOYÉS

Une fois la décision prise par l'employeur d'intégrer une personne présentant une déficience intellectuelle dans son milieu de travail, l'intervenant va accompagner l'employeur quant aux démarches à suivre pour favoriser l'intégration de la personne 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 auprès de l'employeur et des collègues de travail. À cette occasion, l'intervenant ou l'agent d'intégration, selon les établissements, doit transmettre à l'employeur 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 doit transmettre de l'information plus précise sur les besoins particuliers de l'utilisateur relativement à son état de santé (physique et mentale), si c'est le cas, sur des traits de personnalité, etc.

Un employeur va parfois prendre l'utilisateur sous sa charge, 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 en quelque sorte 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, de sorte qu'il faut parfois introduire un superviseur externe lorsque les employés refusent de superviser l'utilisateur ou de travailler avec lui.

Des intervenants ont suggéré d'offrir des mesures incitatives, comme une prime, aux employés qui acceptent de superviser une personne présentant une déficience intellectuelle. Une telle mesure pourrait susciter un intérêt particulier pour la supervision, encourager un plus grand nombre d'employés à assumer cette tâche et, en bout de ligne, faciliter l'intégration de la personne dans le milieu de travail. Cette récompense pourrait constituer une reconnaissance de la tâche de supervision. Comme le mentionnent quelques intervenants rencontrés en Abitibi, une telle mesure a existé quelques années auparavant et elle était très appréciée par les employeurs, mais elle a été supprimée. Cette mesure était bien accueillie dans le monde du travail. En contrepartie, dans certaines régions, une partie de la subvention destinée au maintien en emploi (50 % du salaire) est destinée à couvrir la supervision. Des intervenants ont toutefois émis une mise en garde sur les effets pervers possibles relativement aux primes offertes aux superviseurs.

Les activités destinées à aider la personne ayant une déficience intellectuelle à comprendre le statut d'employé sont plus ou moins importantes. Elles sont réalisées selon les besoins du client. Comme les intervenants l'ont expliqué, la compréhension du statut d'employé, notamment pour faire la différence entre loisirs et emplois, 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.

LES RENCONTRES ET ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION AUPRÈS DES FAMILLES

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 envers le thème proposé. Des sujets précis sont abordés comme, par exemple, le rôle des parents avec des 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 thèmes afin de pouvoir poser des questions concernant leurs préoccupations du moment.

Une répondante a participé à de telles activités de sensibilisation, plus précisément à des rencontres d'information. Sa participation a eu lieu à l'époque du changement de système, c'est-à-dire au moment du changement des ateliers protégés vers les plateaux de travail. Les représentants du CRDI ont alors rencontré les parents pour leur expliquer comment ils allaient s'y prendre pour trouver un travail qui convient aux usagers. Les parents rencontraient la personne responsable et l'intervenant. On a dit à cette mère, entre autres, que son fils « allait quitter l'atelier seulement lorsqu'on aurait trouvé un milieu qui lui convient parfaitement ». Ces rencontres étaient nécessaires pour calmer les inquiétudes des parents. Quoi qu'il en soit, l'explication a été assez claire pour convaincre les parents de faire participer leurs enfants aux plateaux de travail.

Les activités réalisées auprès des familles sont variables. Elles dépendent du niveau d'implication des parents : certaines familles sont plus impliquées que d'autres en matière de soutien offert à leurs enfants ayant une déficience intellectuelle pour assurer leur intégration en milieu de travail.

Les intervenants ont mis en évidence quelques différences quant à l'implication de la famille. 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 le bien-être social et les avantages sociaux associés est très important, car il fait 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 en raison de leur situation « réelle » : leurs capacités ne leur permettent d'avoir qu'un emploi au salaire minimum. En perdant les avantages associés (carnet de réclamation, allocation de participation), leur revenu devient inférieur à l'allocation d'assistance-emploi. Cependant, chez certains parents, l'attitude de réticence face à l'emploi provient du manque d'information sur les services et sur les bénéfices de l'emploi. Dans ces derniers cas, les intervenants accordent une attention très 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 sont plus ouverts face à l'emploi. Leurs enfants ont accès dès un jeune âge aux différentes activités et à plusieurs services. Ils sont également plus sensibilisés aux valeurs du travail.

« Ils sont moins habitués à être au crochet de la société. »

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 ».

À ce sujet, deux attitudes opposées ont été remarquées par les intervenants, toutes les deux excessives. D'un côté, il s'agit de la surprotection des enfants : les parents craignent qu'ils soient abusés dans les milieux de travail ou qu'ils soient exploités. D'un autre côté, il s'agit des demandes excessives des parents pour que leurs enfants aient un travail le plus rapidement possible, sans respecter leur rythme d'apprentissage. Ces parents peuvent exercer des pressions pour que leur enfant ait un travail dès un jeune âge, on parle même de 16-18 ans. Forcés à exceller au-delà de leurs capacités, les enfants trop « poussés » par leur parents se retrouvent rapidement « brûlés ». On cite l'exemple d'un jeune que les parents ont fortement encouragé à travailler 35 heures par semaine dès 18 ans et qui, en un an, a perdu les capacités de continuer. Dans ces deux situations, l'intervention vise à tempérer les demandes excessives vis-à-vis de l'emploi des personnes présentant une déficience intellectuelle, à faire comprendre aux parents les limites et les capacités des enfants ayant une déficience intellectuelle pour qu'ils soient capables de les soutenir tout au long du processus d'intégration. L'intervention sera articulée sur l'harmonisation des efforts et des actions des divers acteurs impliqués dans l'intégration : la famille, l'employeur, l'usager. 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, logements, aspects familiaux et personnels, santé).

LA 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, elle est problématique selon le mode d'organisation et les initiatives mises en place.

Le CRDI Normand-Laramée (Laval) participe à plusieurs projets de collaboration avec les partenaires impliqués dans le domaine 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'employabilité (SSMO, Emploi-Québec) qui ont l'expertise en matière de réglementations de l'emploi qui changent 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, toujours dans la région de Laval, une initiative a été mise 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. Une initiative similaire est en place au CRDI de Chaudière-Appalaches.

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 CRDI d'obtenir de l'information pertinente permettant de mieux orienter la personne présentant une déficience intellectuelle qui désire joindre les services Stage ou Emploi. 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, Option Travail (SSMO) va s'impliquer dans les évaluations et le suivi et ce, même si certains agents n'ont pas la formation et les ressources nécessaires pour assurer le suivi régulier en emploi. Le CRDI est alors écarté de ces tâches, bien qu'il possède une expertise en comportements sociaux, en adaptation et en réadaptation. Dans ces conditions, le résultat est parfois malheureux et conduit même à des abandons. Sans un suivi régulier des intervenants du CRDI, les chances de maintenir un usager en emploi diminuent considérablement. Il serait donc souhaitable d'augmenter la concertation et la collaboration afin de mieux définir les limites des actions 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'emplois (CLE). 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 des clients présentant une 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 relative aux rôles et aux compétences de chacun d'entre eux ; dans leur formule actuelle, 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, milieux associatifs, milieux communautaires, centres locaux d'emplois et autres organismes de main-d'œuvre, du milieu scolaire et des 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, par exemple, dans la recherche d'un emploi, le suivi de la personne en cours d'emploi, le transport adapté, etc. Actuellement, les différentes instances ne semblent pas en mesure de délimiter le rôle de chacune pour assurer une cohérence des actions. L'exercice d'arrimage reste donc à faire.

LES RESSOURCES

Il est à noter que plusieurs remarques concernant les ressources humaines, matérielles et financières ont été exprimées par les intervenants et les gestionnaires. Les intervenants et gestionnaires interviewés ont mentionné que les ressources humaines sont insuffisantes par rapport aux demandes et aux tâches. Les intervenants sont surchargés et, par conséquent, manquent souvent de temps pour utiliser tous les outils d'évaluation, pour faire la sensibilisation dans les milieux de travail et parfois aussi pour les rencontres avec la famille ou le suivi dans le milieu de travail de l'usager. Les listes d'attentes sont un résultat de cette surcharge de travail. L'intervenant est surchargé en raison, par exemple, de la nouvelle approche globale, parce que son intervention doit « toucher à tout », prendre en considération l'ensemble des aspects familiaux, personnels, professionnels et communautaires de la vie d'un usager.

Dans tous les établissements étudiés, on a exprimé le souhait d'avoir plus d'investissement dans les ressources humaines qui sont actuellement insuffisantes pour permettre de développer davantage les actions de sensibilisation et les nouveaux milieux de travail.

En Abitibi, des intervenants et gestionnaires ont mentionné également que les ressources matérielles sont insuffisantes. Par exemple, ils disent ne pas avoir accès à un ordinateur personnel, ni à des ressources comme le répertoire des entreprises, ce qui pourrait leur faciliter la recherche des milieux de travail. Ils souhaiteraient également que les ressources financières permettent une participation plus fréquente à des formations ponctuelles portant sur des problèmes et thèmes précis.

L'OFFRE DES MILIEUX DE TRAVAIL

Dans leur 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 « au niveau du plancher » : s'occuper de la messagerie, faire des photocopies, nettoyer le plancher, étiqueter la marchandise, vider les corbeilles, sortir les vidanges, 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.

Selon les opinions recueillies, à peu près tous les milieux de travail permettent aux usagers de socialiser avec les autres employés et ce, qu'ils présentent une déficience intellectuelle ou non. En fait, les usagers ont l'occasion d'échanger avec des collègues lors des pauses ou pendant 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 épiluchettes 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 d'une entreprise.

Les intervenants s'efforcent d'offrir aux usagers des emplois en milieu régulier, non ségrégués. Les usagers sont parfois insérés dans des équipes de travail (une chaîne de montage, par exemple). D'autres usagers 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 ce dernier 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'usager 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'usager 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. Chez ces employeurs, le désir d'engagement social et la reconnaissance de l'importance de l'intégration font en sorte qu'ils persistent à les garder malgré les problèmes qu'ils causent. Il existe des cas d'exceptions où certains milieux de travail ne s'impliqueraient pas suffisamment dans l'encadrement.

La rémunération diffère selon que les usagers sont en stage ou en emploi. Les premiers reçoivent une prestation du programme de l'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 à la participation 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 combler un manque de productivité de l'utilisateur et/ou un besoin de supervision. 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 de 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, par exemple, une réduction sur le laissez-passer mensuel d'autobus ou même l'offre gratuite du laissez-passer. D'ailleurs, dans certains milieux de travail, l'employeur assume ces frais.

LES FACTEURS QUI FACILITENT L'IMPLANTATION ET LA MISE EN ŒUVRE

Les adolescents présentant une déficience intellectuelle et qui fréquentent l'école secondaire peuvent faire des stages variés. Ces diverses expériences de travail leur permettent de mieux définir leurs intérêts et préférences en matière d'emploi et ils permettent également de déterminer les candidats aptes à l'emploi. En conséquence, leur intégration en emploi est généralement plus rapide. Le programme de stages en milieu scolaire devrait être plus développé, selon plusieurs intervenants. Ces derniers suggèrent d'introduire un programme de formation dans le milieu scolaire pour faciliter la transition entre l'école, le stage et les services socioprofessionnels en général. Une formation continue à l'école permettrait aussi de préparer la personne ayant une déficience intellectuelle à l'intégration en emploi d'une manière plus rapide et efficace. Les capacités intellectuelles et physiques de même que les habiletés personnelles, sociales et professionnelles demeurent cependant des facteurs déterminants (facilitant ou entravant) dans le bon déroulement du stage ou de l'emploi.

Un autre facteur facilitant la mise en œuvre des services concerne l'implication des intervenants. Leur dévouement envers leurs clients favorise grandement la réussite de l'intégration au travail. Beaucoup de gestionnaires soulignent la qualité du travail des intervenants. Les usagers apprécient et reconnaissent la qualité du soutien accordé par leur intervenant.

LES FACTEURS QUI ENTRAVENT L'IMPLANTATION ET 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 et à d'autres moments conduire à un abandon.

La plupart des personnes présentant une déficience intellectuelle inscrites aux services Stage et Emploi apprécient grandement leur présence 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 création d'un réseau social, qui fait cruellement 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 ; l'argent. Lorsque tout va bien, ils disent vouloir poursuivre longtemps cette expérience de travail. Par contre, lorsque cela va moins bien, certains participants songent parfois à abandonner ou prennent la décision d'abandonner. Mais les abandons

sont rares et ils sont plutôt temporaires. Les principales causes d'abandon sont les troubles de comportement, le changement de milieu de travail et l'incapacité de s'adapter au changement, le vieillissement, la détérioration de la santé qui entraîne la limitation des capacités de travail, la diminution des capacités physiques. L'attitude de l'employeur ou des collègues de travail y est parfois pour quelque chose. 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'il 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, au besoin, pour mettre un frein aux demandes excessives de l'employeur et, si nécessaire, mettre fin à l'entente avec ce dernier.

Dans cet ordre d'idées, mentionnons toute l'importance à accorder à l'effort de supervision ou d'encadrement. Par exemple, dans un lieu de travail où personne n'a le mandat clair de superviser l'utilisateur, 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'utilisateur 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. D'autre part, 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'utilisateur soit en mesure de comprendre rapidement la tâche qu'il doit accomplir et ne pas faire en sorte qu'on ait à lui répéter souvent les mêmes consignes. Dans un tel milieu où l'accueil de la personne ayant une déficience intellectuelle est réservé, il appert que cette dernière doit déranger le moins possible les employés. Certains intervenants ont souligné que les jugements des autres employés sont parfois plus sévères et stricts quand il s'agit des personnes ayant une déficience intellectuelle : un comportement qui pourrait passer inaperçu de la part d'un employé régulier est mal jugé quand il est affiché par une personne présentant une déficience intellectuelle. Cette attitude, des collègues de travail, doit être détectée par les intervenants, car elle peut être dommageable pour les usagers et parfois être à l'origine d'un abandon qui peut être évité.

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 particulier, les collègues 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, l'utilisateur accomplissait correctement des tâches qui étaient normalement dévolues à des collègues, de sorte que ceux-ci se réjouissaient d'avoir moins de travail à faire. Toutefois, lorsque l'utilisateur avait à accomplir des tâches plus complexes, parce qu'on avait essayé de pousser plus loin ses limites, on devait lui expliquer longtemps et souvent les consignes. Cela a fini par exaspérer les collègues, de sorte qu'ils appréciaient beaucoup moins la personne. Encore une fois, l'intervenant doit être vigilant afin de détecter ce genre de comportement qui peut aussi être dommageable pour l'utilisateur et être à l'origine d'un abandon.

De plus, le niveau 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, 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 liées au soutien, au suivi et à la supervision de l'usager 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 réaliser toutes les activités prévues, ce qui peut à l'occasion nuire au bon déroulement du processus. De plus, l'intervenant a davantage de difficulté à assurer le suivi lorsque l'usager reçoit à la fois des services socioprofessionnels d'un CRDI et des services d'un autre établissement. Par exemple, à Montréal, dans les CRDI visités, un usager peut bénéficier des services professionnels d'un CRDI et des services pour le logement d'un autre établissement, ce qui pose le problème de la coordination des actions entre les intervenants et les établissements. Toutefois, cela ne semble pas être le cas pour les autres établissements. Des problèmes d'arrimage entre les organisations impliquées dans le processus nuisent à l'efficacité des interventions.

LES AUTRES FACTEURS

D'autres facteurs ont été mentionnés comme étant susceptibles d'entraver le bon déroulement des services. Les quatre premiers facteurs ont été mentionnés dans tous les CRDI par plusieurs personnes. Ils sont présentés par ordre d'importance.

LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Les familles ou personnes significatives 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 admissible 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, épilepsie, troubles de comportements, etc.). Une fois qu'elles sont insérées en emploi, ces personnes savent qu'elles devront un jour supporter seules les frais encourus en matière de médicaments. Elles pourront compter pendant une certaine période (48 mois) sur le carnet de santé. Après cette période, leur travail au salaire minimum ne suffira pas à couvrir le coût des médicaments. Certains usagers et leurs familles 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 la charge de travail effectuée. 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 réalisé 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 peuvent 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 la perte des avantages sociaux qui n'est pas compensée par le salaire. Ces personnes sont en général davantage motivées par l'aspect monétaire que ne le sont les personnes ayant une déficience moyenne ou sévère. En effet, ces dernières ont souvent d'autres préoccupations comme de se créer un réseau social.

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. Une suggestion a été formulée en ce sens et vise notamment la transformation de la prestation du programme de l'assistance-emploi en salaire sous forme de subvention salariale à l'employeur. Ainsi, 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.

LE TRANSPORT

Le transport constitue également un obstacle de taille à l'insertion 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 disponibles, 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 transport qui puisse correspondre à 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 chauffeurs. 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 leurs familles. D'autres problèmes concernent le transport en commun. Celui qui a été le plus souvent mentionné concerne 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 d'un usager. Des employés devaient aller chercher l'utilisateur 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.

Un usager avoue même souhaiter changer d'emploi en raison du transport. Le trajet pour se rendre au travail est long, compliqué, et souvent peu fiable, ce qui constitue pour lui un irritant majeur.

Ce problème est plus présent en régions 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.

Dans la région de Chaudière-Appalaches, conscients du problème de transport sur leur territoire, un milieu rural où les distances sont grandes entre les citoyens, leurs lieux de travail et les services, différents acteurs de la MRC de Lotbinière se sont concertés pour élaborer un concept novateur de transport collectif qui table sur les services existants. Ce transport collectif nommé Éco-voiturage a pour objectif premier de favoriser l'accessibilité de l'emploi et des services aux résidents de la MRC de Lotbinière. La mise en place d'un groupe de concertation sur le transport dans Lotbinière comprenant la MRC de Lotbinière, le Centre Local de Développement (CLD), Lobicar, le Centre de Santé Arthur-Caux, la Corporation de développement communautaire, l'Association des personnes handicapées de Lotbinière, la Commission scolaire des Navigateurs, le Carrefour Jeunesse Emploi, l'Oasis de Lotbinière inc., l'Entraide Sainte-Croix, la SADC de Lotbinière aura permis la mise en place d'une centrale de répartition dont l'objectif est de répondre aux besoins des gens en matière de transport. Le principe est d'utiliser toutes les places disponibles dans les différents véhicules qui circulent déjà dans la MRC ou vers l'extérieur comme les autobus scolaires, les taxis, le transport adapté et le covoiturage. Cette approche réduit les frais d'exploitation et permet de consolider les différents efforts investis dans le transport collectif. Avec 2 357 transports officiels à sa deuxième année, le projet a atteint son objectif et maintenant, divers employeurs se montrent intéressés à participer à la démarche.

LES RÈGLES DES 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 en emploi 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, etc.

Les normes fixées par les différentes mesures d'aide à l'emploi pour bénéficier d'une subvention sont parfois trop limitatives. Tous les intervenants et les gestionnaires interviewés 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 sont limitées dans le temps, alors que les besoins des usagers sont permanents.

« Ils ont besoin d'accompagnement maintenant et toujours. »

Cette durée limitée 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 ? »

D'un autre côté, les conditions d'admissibilité aux diverses mesures sont parfois inadéquates par rapport aux capacités des personnes ayant une déficience intellectuelle. Il s'agit du nombre d'heures de travail obligatoires et de certaines procédures à suivre. On cite l'exemple des personnes avec problèmes d'élocution qui doivent parler au téléphone avec l'agent du CLE pour donner et confirmer des renseignements. L'exigence la plus restrictive semble toucher le nombre d'heures de travail. Pour avoir droit à une subvention, on exige parfois de travailler 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 pieds des politiques, des façons de faire qui ne conviennent pas à la majorité de la clientèle en déficience intellectuelle [...]. Le programme qui conserve ces critères n'est pas adapté aux réalités actuelles. »

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

« 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. [...] Les entreprises par contre disent ne pas avoir un rôle social, le Ministère aussi ; on n'a pas une mission claire par rapport à cette clientèle-là. »

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 cadre 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, etc., non ». Dans plusieurs cas, 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 d'embaucher nombre d'utilisateurs comme employés réguliers.

Les facteurs suivants ont également été exprimés comme étant susceptibles d'influer sur la qualité de l'intégration.

LES TÂCHES TROP COMPLIQUÉES

Les tâches trop compliquées peuvent constituer un obstacle. Lorsque ce problème survient, l'intervenant doit 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.

LES CRAINTES DE L'EMPLOYEUR

L'employeur craint parfois de perdre le support 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 DE LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Le manque de connaissances sur la déficience intellectuelle peut parfois être néfaste. 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 réalisées auprès des employeurs et des collègues de travail.

D'autres obstacles ont été mentionnés moins souvent :

LES CRAINTES DE LA FAMILLE

Les craintes de la famille face au concept d'intégration en emploi, à cause principalement d'un manque d'information pertinente pour faire un bon choix : insécurité, peur de l'instabilité, crainte que leur enfant soit abusé.

LE MANQUE DE COLLABORATION DES FAMILLES

Ce manque de collaboration a été observé 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 (délais d'attente prolongés) ; 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'ils ne comprennent pas la complexité de l'enjeu du travail pour leur enfant.

LA DÉVALORISATION DU STATUT DE STAGIAIRE

La dévalorisation du statut de stagiaire surgit lorsque les parents ne considèrent pas que le stage est 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.

LES PARENTS VIEILLISSANTS

Les parents vieillissants n'ont plus la capacité de soutenir leurs enfants dans les démarches d'intégration.

L'ACCUMULATION DES PROBLÈMES

L'employeur passe sous silence certains comportements et problèmes de l'usager au travail parce qu'il ne veut pas lui nuire, plutôt que de contacter 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'usager.

LE MANQUE D'INTÉRÊT POUR LE TRAVAIL

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 entrer au travail le matin ou si elle va arriver en retard. Parfois aussi les usagers sombrent dans un esprit lunatique. Par exemple, une personne qui avait pour tâche de classer des livres sur les rayons d'une bibliothèque lisait les volumes plutôt que de les classer. Le collègue de travail devait poliment remettre la personne au travail.

LES PROBLÈMES DE SANTÉ PHYSIQUE

Les problèmes de santé physique sont parfois à l'origine du désistement d'un participant. Par exemple, une personne atteinte de dystrophie a été dans l'obligation d'abandonner.

Il est utile de rassembler les faits les plus frappants que l'analyse de l'information recueillie dans le second volet des discussions, soit la mise en œuvre des services, a pu mettre en lumière. Ces nombreux constats figurent à partir de la page suivante.

PRINCIPAUX CONSTATS – IMPLANTATION ET MISE EN ŒUVRE DES SERVICES

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ET RESSOURCES

- Le service Emploi est davantage accessible que le service Stage ; dans la plupart des régions visitées, il y a un délai d'attente pour accéder au service Stage ; il semble que le délai d'attente peut s'étendre jusqu'à trois mois, mais qu'il peut être beaucoup plus long dans certains cas.
- Ces listes d'attente découleraient, entre autres, d'une surcharge de travail chez les intervenants et d'une surcharge des plateaux de travail.
- Plusieurs remarques exprimées par les intervenants et les gestionnaires concernent l'insuffisance des ressources humaines, matérielles et financières par rapport aux demandes et aux tâches. Les intervenants sont surchargés et, par conséquent, ils manquent souvent de temps pour réaliser les différentes activités.

RÉALISATION DES ACTIVITÉS

- De façon générale, les activités prévues au cadre logique sont réalisées mais à des degrés d'intensité variables ; le fonctionnement de certaines activités peut être amélioré.

Concernant les évaluations :

- Bon 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 besoin de plus de formation pour l'utilisation des outils.
- Plusieurs intervenants disent manquer de temps pour l'utilisation des outils d'évaluation mis à leur disposition ; ils font remarquer que même si des outils sont accessibles, ils se fient aussi, voire parfois plus, à leur expérience, à leur intuition, à leur connaissance personnelle de leur client pour l'évaluation en cours de participation aux services.
- Différentes façons de procéder à l'étape d'évaluation en cours de participation ont été relevées.

Concernant le plan de services individualisés et le plan d'intervention :

- Le plan d'intervention est conçu par l'intervenant en collaboration avec l'utilisateur et généralement avec les parents ou les personnes significatives ; la mise en pratique de l'intervention semble révisée aux six mois (dans certains établissements l'évaluation semble se faire aux trois mois) ou selon diverses circonstances (déménagement, mortalité dans la famille, etc.) ; les familles dites naturelles s'impliquent généralement davantage que les familles d'accueil.
- Les parents sont généralement satisfaits de la réalisation et de la mise en pratique du plan d'intervention ; des parents ne s'impliquent pas dans les questions et problèmes en lien avec le travail non par désintérêt, mais parce qu'ils veulent responsabiliser leur enfant.
- L'organisation de l'intervention dépend de l'approche utilisée (globale ou par spécialisation) ; dans les CRDI visités, l'approche globale d'intervention est davantage utilisée.

PRINCIPAUX CONSTATS – IMPLANTATION ET MISE EN ŒUVRE DES SERVICES – SUITE 1

Concernant la recherche de stage et les activités de sensibilisation auprès d'employeurs potentiels :

- Des différences régionales ont été remarquées dans le mode de fonctionnement de cette activité.
- Les mêmes entreprises sont sollicitées par des organismes qui recherchent des expériences de travail pour leurs clientèles respectives. On frôle la saturation du marché dans certains cas.
- Les activités de sollicitation sont généralement bien reçues de la part des employeurs.
- Plusieurs intervenants disent manquer de temps pour consacrer l'énergie nécessaire à la sollicitation de nouveaux milieux de travail.
- On remarque qu'il est de plus en plus difficile, pour les intervenants du CRDI, de prendre en charge de nouveaux dossiers.

Concernant les rencontres et activités de sensibilisation et de suivi, en cours de stage et en cours d'emploi auprès des employeurs, des autres employés et des familles :

- L'ensemble de ces activités se déroulent mais la plupart du temps les intervenants souhaiteraient avoir plus de temps pour être davantage en mesure de les réaliser ; l'intervenant est souvent le lien entre le milieu de travail, la famille et l'utilisateur.
- Pour les familles, ce sont surtout des activités de soutien et d'accompagnement dont cette clientèle est satisfaite et dont elle a le plus besoin.
- Pour le milieu de travail, en plus des activités de soutien et d'accompagnement très satisfaisantes, les activités de sensibilisation sont particulièrement utiles et appréciées.

Concernant la concertation entre les partenaires :

- Les avis recueillis au sujet de la qualité 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, elle est problématique selon le mode d'organisation et les initiatives mises en place.
- Dans la majorité des établissements, le problème signalé visait l'absence d'une définition précise des rôles et des compétences de chacun pour assurer une cohérence des actions ; dans leur formule actuelle, les activités menées interfèrent souvent ou sont en contradiction.

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 et de socialiser avec les autres employés ; de plus, en général, l'encadrement et la supervision répondent aux besoins des usagers.

PRINCIPAUX CONSTATS – IMPLANTATION ET MISE EN ŒUVRE DES SERVICES – SUITE 2

FACTEURS FACILITANT ET FACTEURS ENTRAUVANT LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

- Les programmes de stages en milieu scolaire procurent diverses expériences de travail qui permettent aux jeunes ayant une déficience intellectuelle de mieux définir leurs intérêts et préférences en matière d'emploi ; ils permettent également de repérer les candidats aptes à l'emploi.
- 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.
- Les intervenants eux-mêmes, par la qualité de leur travail et par leur dévouement envers leurs clients, favorisent grandement la réussite de l'intégration au travail.
- 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 du milieu sont des facteurs facilitant la réussite de l'intégration.
- Les abandons sont rares et plutôt temporaires. Les principales causes d'abandon sont les troubles de comportement, le changement de milieu de travail et l'incapacité de s'adapter au changement, le vieillissement et la diminution des capacités physiques. L'attitude de l'employeur ou des collègues de travail y est parfois pour quelque chose.
- La surcharge de travail de l'intervenant peut faire en sorte qu'il lui arrive de manquer de temps pour réaliser toutes les activités prévues, ce qui peut à l'occasion nuire au bon déroulement du processus.
- L'intervenant a davantage de difficulté à faire le suivi lorsque l'usager reçoit à la fois des services socioprofessionnels d'un CRDI et des services d'un autre établissement.
- Des préoccupations sur le plan de la sécurité financière, des problèmes rencontrés dans le transport adapté, certaines règles des mesures d'aide à l'emploi ainsi que l'opposition des syndicats sont les principaux facteurs mentionnés comme obstacles à la participation aux services et, par ricochet, à l'intégration socioprofessionnelle des personnes ayant une déficience intellectuelle.

3.3 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 ;
- les autres effets.

Dans cette partie du rapport, de nombreux témoignages ont été rapportés pour refléter l'atteinte des effets prévus. Toutefois, 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 dépasse l'actuel mandat d'évaluation du MSSS.

LES EFFETS SUR LES PARTICIPANTS

Lorsqu'il débute en stage ou en emploi, l'utilisateur doit affronter un double défi : celui de devoir 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.

À la lumière des expériences vécues, les personnes interrogées ont fait part de leurs observations.

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 envers 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 étaient 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 envers les 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 inscrite 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.

« Cela peut paraître moins intimidant. »

Un second facteur mentionné comme favorisant l'atteinte des effets sur le plan social concerne la possibilité qu'ont les usagers de faire partie d'un réseau social. On a vu que le réseau social de l'utilisateur 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 malheureusement que ce réseau social se limitera 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 présentant une déficience intellectuelle. C'est d'ailleurs ce qu'a confirmé un parent.

« Christian (nom fictif) participe à une soirée de danse le vendredi soir en compagnie d'une centaine d'autres personnes présentant une déficience intellectuelle. Ça lui permet de socialiser avec d'autres gens comme lui. »

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 ».
« Les nouveaux employés viennent me voir. »

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 profondes avec les 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, Ginette (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. »

D'autres faits intéressants ont été soulevés 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 aide les usagers 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. Cependant, des conflits entre employés n'ayant pas de déficience intellectuelle et employés ayant une déficience intellectuelle surviennent parfois et ce, 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 entrevues tend à montrer que des participants aux services n'ont pas développé 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 et ce, 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 : rasage, propreté des vêtements et des cheveux, etc.

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 réaliser des tâches domestiques, etc. Elles disent que c'est vraiment le travail qui leur a donné l'assurance nécessaire pour réaliser ces tâches et même davantage.

D'autres usagers, pour qui le rapport à l'argent est secondaire, ont parfois appris à mieux gérer leur budget. Par exemple, une participante raconte qu'après avoir reçu son premier chèque, elle a dépensé tout son argent en compagnie de ses amis et ce, avant même d'avoir payé son loyer. Elle dit qu'elle a tiré des leçons de cette expérience, de sorte qu'elle n'a pas l'intention de recommencer.

De plus, une participante s'était donné un défi personnel de suivre un cours et elle est très fière d'avoir réussi.

« J'ai suivi un cours de tricot et j'ai fait un beau chandail. »

Le parent d'un usager en emploi considère que des personnes présentant une déficience intellectuelle sont capables de rester seules à la maison, sans les parents, pendant quelques jours et ce, même s'ils ne sont pas encore prêts à vivre en appartement.

Le parent d'un usager en stage mentionne que l'utilisateur s'impose une certaine discipline à la maison, une compétence qu'il a apprise au travail. Par exemple, il sort le bac à récupération tôt le matin. Il est très discipliné et ce, autant à la maison qu'au travail.

La mère d'un autre usager en emploi mentionne que son enfant est beaucoup plus indépendant à la maison : « Il fait ses choses tout seul. » Pour elle, cela constitue une grande amélioration par rapport à la situation qui régnait auparavant. L'utilisateur continue même de s'améliorer.

« Il change de vêtements, cire ses souliers, fait sa toilette, lave la vaisselle, cuisine certains plats comme des œufs, du macaroni, du riz, des sauces, etc. »

Prenons un exemple de parents qui ne croyaient pas aux services du CRDI, ni au développement possible de leur enfant ayant une déficience intellectuelle. À la maison, celui-ci ne faisait rien de toute la journée. On le surprotégeait. D'ailleurs, au travail, ses tendances à ne rien faire reviennent parfois à la surface et on doit le remettre à l'ordre. Depuis qu'il travaille, il est devenu plus autonome. Par exemple, il a suivi un cours de conduite automobile malgré la désapprobation de ses parents. Ces derniers ne voulaient pas qu'il se lance dans cette aventure parce qu'ils le croyaient incapable d'apprendre à conduire une voiture. Maintenant, il possède sa propre voiture. L'employeur l'a encouragé parce qu'il croyait en lui. L'usager a ainsi réglé ses problèmes de transport, ses parents ne voulant pas toujours le reconduire au travail.

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. »

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 ou sont incapables de prendre des initiatives. Un parent mentionnait qu'il devait donner à l'usager des responsabilités à la maison parce que celui-ci ne les prenait pas de lui-même.

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.

« Sauver Daniel (nom fictif), c'est sauver la famille. »

La débrouillardise observée dans le comportement des 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 dépressions sévères, de sorte qu'il faut lui accorder 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. Selon ce parent, il n'est pas certain que la personne pourra changer de milieu de travail éventuellement. C'est seulement si cette situation se produit dans l'avenir qu'il sera possible de mieux juger de son amélioration sur le plan personnel surtout.

La mère d'un usager en emploi faisait aussi remarquer que le comportement « amélioré » des usagers sur le plan personnel n'est pas toujours transférable à l'extérieur du lieu de travail. Dans le cas particulier de son enfant, l'amélioration observée au milieu de travail a ses limites parce que l'usager, selon la mère, ne sait pas quoi faire de lui-même lorsqu'il est en congé et qu'il s'ennuie. Cette mère est donc d'avis que les effets positifs observés au travail sur le plan des compétences personnelles ne sont pas nécessairement observables à la maison.

SUR LE PLAN PROFESSIONNEL

Les intervenants, les employeurs et les collègues de travail sont en mesure d'apprécier le degré d'amélioration des participants aux services sur le plan professionnel en observant la personne ayant une déficience intellectuelle lorsqu'elle fait son 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 assez 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.

En général, les 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. Mais certains usagers sont capables de réaliser plus d'une tâche. C'est le cas pour un usager qui est en emploi dans une chaîne de restauration minute. Son travail consiste essentiellement à laver la vaisselle, mais il agit parfois à titre d'aide-cuisinier. Un autre exemple est le cas d'une personne qui travaille dans un atelier et qui garde l'enfant de la patronne. Un employeur qui a un stagiaire dans son entreprise ajoute que l'usager 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 ne cause pas vraiment de problèmes, parce qu'il y a plusieurs personnes pour montrer à l'usager 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 concernent 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. »

Les activités d'encadrement et de supervision sont nécessaires dans tous les milieux de travail, mais elles le sont davantage pour certains employeurs. Dans un premier exemple, un employeur racontait en entrevue que l'usager qui est à son emploi 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. Par exemple, il a de sa propre initiative 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. Dans un autre exemple, un superviseur a mentionné qu'une participante 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. Un collègue de travail qui agit comme superviseur mentionne qu'il fait des efforts particuliers en ce sens. Par exemple, lorsque l'utilisateur a terminé une tâche et qu'il n'a plus rien à faire, il lui demande de songer à ce qu'il pourrait faire maintenant. L'utilisateur réfléchit et trouve parfois des tâches à faire.

En général, les usagers disent avoir appris à respecter les règles et les normes de l'entreprise : habilleusement, 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 et ce, même s'il les comprend très bien. Une participante s'est fait dire de ne pas stopper son travail 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, mais un usager en emploi considère qu'il y a parfois trop de règles pour pouvoir les respecter toutes et il favorise 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. »

La même chose s'applique pour la ponctualité. C'est l'intervenant, l'employeur et le superviseur qui vont être forcés de 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 et ce, 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.

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. De plus, 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. Les personnes interviewées l'expliquent par le fait que, pour ces usagers, le travail représente la seule occasion de sortir de la maison et la seule occupation. 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 le 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 motivations de prendre 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 de le 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 et ce, 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 ont mentionné qu'ils songeaient 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. »

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 certains gestionnaires, seulement 7 à 15 % des personnes présentant une déficience intellectuelle et qui participent aux services socioprofessionnels sont actuellement en emploi. Les intervenants ou agents d'intégration doivent sensibiliser les employeurs et leur vendre l'idée d'embaucher une personne ayant une déficience intellectuelle. Pour la majorité des bénéficiaires possédant les compétences nécessaires, il y a peu de disponibilité pour être employé, de sorte qu'ils devront rester en stage plus longtemps, malgré leur profil d'employabilité.

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 dans le milieu de travail, les tâches à effectuer ou 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, voire nécessiter un nouvel apprentissage et un effort supplémentaire d'adaptation. Par contre, certains coordonnateurs pensent que, même si les participants ont besoin de stabilité, il n'est pas nécessairement vrai qu'ils perdent tous leurs acquis sur le plan personnel et social lorsqu'ils changent de milieu de travail.

Outre les exemples des sections précédentes, les nombreux témoignages suivants reflètent d'autres effets probables des services à plus long terme.

Un employeur considère que l'usager en stage présent dans son entreprise 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. L'usager manque encore de confiance en lui actuellement. En fait, pour s'améliorer, il a besoin de travailler dans des conditions normales, c'est-à-dire en dehors des heures de travail intense d'un restaurant. C'est alors que l'usager pourrait, à l'intérieur même de son lieu de travail habituel, dans un horizon de 6 à 12 mois, apprendre d'autres tâches pouvant lui permettre de relever de nouveaux défis.

Un parent mentionne que son enfant, un usager en emploi, serait capable d'occuper un emploi différent de celui pour lequel il a été préparé et ce, parce qu'il aime relever des défis et parce qu'il est suffisamment indépendant pour dire ce qu'il n'aime pas, donc pour s'affirmer dans l'entreprise. Le parent est même d'avis que l'intervention du CRDI en matière de suivi et de supervision a été très utile pour que son enfant atteigne ce niveau. La capacité d'occuper un autre emploi semble plus présente chez les personnes inscrites au service Emploi.

Un parent croit qu'il serait possible pour son enfant d'occuper un emploi différent de celui pour lequel il a été préparé, mais qu'il faut prendre la peine de lui montrer à faire autre chose. La répondante s'appuie sur l'expérience passée : au cours des quelque quinze dernières années, son enfant a occupé des emplois différents et réalisé diverses tâches.

Pour une mère, les résultats observés à la suite des actions du CRDI sont rassurants pour l'avenir à long terme de son enfant. En effet, cette intervention du CRDI aide l'usager à être plus autonome et c'est cela qui est rassurant pour la répondante, d'autant plus qu'elle a confiance que le CRDI sera toujours là pour prendre soin de lui. 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.

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 au processus versus d'autres qui le sont beaucoup moins. La famille ne voit pas toujours l'importance du travail, contrairement à l'intervenant qui peut observer les effets

bénéfiques du travail pour la personne ayant une déficience intellectuelle. La famille ne semble donc pas toujours en mesure d'apprécier la portée du processus d'intégration en emploi.

Des intervenants ont aussi relevé plusieurs attitudes qui influencent le niveau d'implication des familles ou des personnes significatives.

D'abord, mentionnons la surprotection. Des parents sont réticents face au 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 leurs enfants ne puissent répondre aux exigences, que l'on profite d'eux, etc. Après avoir reçu des explications par les intervenants, plusieurs d'entre eux finissent par accepter que leur enfant participe aux services, mais ils désirent quand même être informés sur son évolution. Les craintes ne s'évanouissent jamais complètement dans leur cas. 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 de travail de la personne présentant une déficience intellectuelle. Ils ne sont pas vraiment conscients des limites des personnes handicapées. Des parents exercent une pression trop élevée sur leur enfant pour que celui-ci réussisse des performances dépassant ses limites. Dans ce cas-ci, les intervenants considèrent que le manque de connaissances de la déficience intellectuelle y est pour beaucoup.

Les intervenants soulignent que la collaboration des parents est plutôt bonne, mais qu'elle n'est pas totale. La famille n'agit pas directement dans le processus d'intégration en emploi et dans les activités socioprofessionnelles. La famille va collaborer 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 est essentielle pour soutenir le participant et 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 dans le cadre des entrevues estiment être davantage en mesure de soutenir leurs enfants depuis qu'ils sont en contact avec les intervenants du CRDI. Par exemple, les parents comprennent mieux les comportements de leurs enfants 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 tenir des discussions 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. L'un d'eux a créé un réseau (médecins, dentistes, psychologue spécialisée en déficience intellectuelle, etc.). De cette manière, le parent se dégage graduellement parce qu'il veut que son enfant devienne le plus autonome possible étant donné qu'il ne sera pas toujours là pour l'aider.

D'autre part, la mère d'un usager en emploi se considère capable d'aider ce dernier à se développer, mais elle a choisi d'intervenir à sa manière. Par exemple, lorsque son enfant veut faire quelque chose dont elle le sait incapable, elle préfère qu'il découvre lui-même s'il peut ou non le faire. En d'autres mots, la mère n'aime pas dire à l'utilisateur qu'il n'est pas capable de faire quelque chose. Parfois, ce dernier réussit quand même à se débrouiller. C'est sa façon à elle de soutenir l'utilisateur. Dans un autre

cas, la mère d'un usager en emploi se considère aussi en mesure d'aider son enfant dans sa démarche. C'est ce qu'elle fait afin qu'il devienne le plus autonome possible. Elle lui montre, par exemple, à se servir d'une carte de guichet automatique. Elle considère que c'est sa propre expérience et non l'intervention du CRDI qui a fait en sorte qu'elle est capable de soutenir personnellement l'utilisateur, bien qu'elle apprécie grandement l'intervention du CRDI.

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 et ce, 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 se disent satisfaites du soutien qu'elles reçoivent de la part du CRDI, plus particulièrement de l'intervenant.

LES EFFETS SUR LE MILIEU DE TRAVAIL

La venue de personnes présentant une déficience intellectuelle dans une entreprise a de quoi chambarder des habitudes bien établies. Ainsi, un employeur qui a décidé d'accueillir des stagiaires dans son entreprise, mentionne qu'au début, les employés étaient mal à l'aise avec ces personnes. L'adaptation s'est faite tout naturellement parce que 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.

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, de sorte qu'ils peuvent mieux apprécier la dimension humaine de ces personnes, plus spécialement la joie et la bonne humeur qu'ils amènent dans l'entreprise. Les employeurs considèrent que le maintien en entreprise d'un stagiaire ou d'un employé découle de certains facteurs comme, par exemple, d'une connaissance appropriée de la déficience intellectuelle, du respect des limites des personnes handicapées et du soutien qui leur est offert.

Un autre employeur a senti le besoin de sensibiliser lui-même ses employés à la déficience intellectuelle dans le but de les préparer à l'arrivée prochaine d'un stagiaire dans l'entreprise. L'employeur a tenu à les informer que ses exigences seraient moindres envers le stagiaire, en termes d'effort et de productivité. Ce faisant, l'employeur voulait éviter que les employés exercent des pressions sur l'utilisateur. Pour lui, le développement personnel d'un stagiaire ayant une déficience intellectuelle compte bien davantage que le rendement au travail.

Toutefois, dans un milieu de travail particulier, les employés doivent agir correctement avec l'utilisateur. Ils n'ont pas le choix, car l'employeur les y oblige, sous peine de congédiement.

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 a veillé à ce que les employés travaillant dans les entreprises soient sensibilisés au phénomène de la déficience intellectuelle. Si cela fonctionne bien dans la plupart des cas, c'est parce que l'intervenant a fait un excellent travail de sensibilisation.

Malgré cela, il y a des situations qui méritent d'être surveillées. Par exemple, un employeur faisait remarquer que 90 % de ses employés agissent correctement avec l'utilisateur. Pour eux, il s'agit d'une personne comme les autres, mais qui a des caractéristiques bien à elle. La plupart des employés acceptent la personne présentant une déficience intellectuelle, tandis qu'une minorité s'en accommode, l'ignore ou l'évite. Dans ce dernier cas, il semble que ces employés entretiennent des préjugés ou ressentent un malaise à l'égard des personnes handicapées en général.

Par exemple, une stagiaire n'a pas réagi à la carte qu'on lui a remise à son anniversaire qui renfermait des mots trop compliqués à comprendre. La stagiaire a vite fait de mettre la carte de côté, ce qui a déplu aux employés. Ceux-ci ont compris la situation après en avoir discuté avec l'employeur. Ce dernier leur a plutôt suggéré de lui remettre un cadeau, tel un oursin. C'est ce que les employés ont fait et cela a fait plaisir à la stagiaire. Cet incident tend à démontrer toute l'importance des activités de sensibilisation.

Par ailleurs, les employeurs invitent presque toujours 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 démontrer 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, de « bouche à oreille », ce qui entraîne une plus grande ouverture des milieux de travail vis-à-vis des personnes handicapées.

LES EFFETS SUR LES PARTENAIRES

Selon plusieurs intervenants, gestionnaires et parents il existe des problèmes liés à la coordination et 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 programme Option Travail (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 nécessaire 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 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. Un CRDI (Chaudière-Appalaches) a organisé des rencontres avec les représentants de plusieurs organisations, comme le transport et le milieu scolaire, pour les sensibiliser aux problèmes de la déficience intellectuelle. L'exemple mentionné précédemment sur le transport dans Lotbinière (Éco-voiturage) a démontré les effets positifs d'une concertation entre collaborateurs et partenaires. Rappelons que ces derniers ont mis leurs efforts en commun pour remédier aux problèmes de transport dans cette région.

Les principaux constats de l'analyse des perceptions qu'ont les personnes interrogées des différents effets des services Stage et Emploi, sur les diverses clientèles, ont été regroupés à la page suivante.

Suit ensuite, la conclusion de l'évaluation qualitative des services Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi destinés à des personnes présentant une déficience intellectuelle.

PRINCIPAUX CONSTATS – EFFETS DES SERVICES

EFFETS SUR LES USAGERS

Les effets des services varient grandement d'un usager à l'autre. Les retombées sont souvent dépendantes des niveaux de capacités intellectuelles et physiques, d'habiletés personnelles, sociales et professionnelles des personnes en plus de la qualité de l'encadrement et de la supervision offerts aux participants des services Stage et Emploi. Voici donc une énumération de différents effets observés sur des usagers des services tels que relevés par l'ensemble des personnes interviewées.

- Sur le plan social :
 - Amélioration des relations avec les collègues de travail présentant ou non une déficience intellectuelle
 - Atténuation de certains comportements nuisant à l'intégration (gêne, agressivité, comportements inadaptés)
 - Développement de la capacité d'adaptation (apprentissage de nouvelles tâches, prise d'initiatives personnelles, gestion du stress)
 - Développement d'un réseau social plus riche, sentiment d'appartenance et d'appréciation du milieu de travail, participation aux activités sociales du milieu de travail
 - Amélioration de la communication (meilleure expression, échange avec son interlocuteur).
- Sur le plan personnel :
 - Amélioration dans plusieurs aspects du développement personnel : maturité, autonomie, indépendance des parents ou de la famille d'accueil, confiance en soi, règles d'hygiène et vestimentaires, valorisation personnelle, sentiment de fierté et d'être utile à la communauté, développement du potentiel, reconnaissance de ses limites, amélioration de l'affirmation de soi, etc.
 - Transfert des acquis à d'autres projets de vie comme le désir de vivre en appartement, de gérer son budget, de gagner de l'autonomie, de prendre des responsabilités dans le milieu résidentiel, etc.
- Sur le plan professionnel :
 - Apprentissage de différentes tâches, des règles établies par le milieu de travail (santé et sécurité au travail, ponctualité, etc.)
 - Développement et consolidation des goûts et intérêts pour le travail
 - Transfert des acquis à un autre emploi

EFFETS SUR LES FAMILLES

- Soulagement des familles et consolidation de l'équilibre familial
- Meilleure confiance en l'avenir de leur enfant, augmentation du sentiment de sécurité
- Reconnaissance du potentiel et des limites de leur enfant, diminution de la surprotection
- Amélioration de la qualité du soutien à leur enfant, meilleure compréhension de certains comportements

EFFETS SUR LE MILIEU DE TRAVAIL

- Développement du sentiment d'aise avec l'utilisateur
- Changement des attitudes envers les personnes ayant une déficience intellectuelle
- Meilleure compréhension de la déficience intellectuelle, des capacités et limites de l'utilisateur
- Promotion des services et de l'intégration en milieu de travail des personnes ayant une déficience intellectuelle d'un employeur à l'autre, « bouche à oreille »

CONCLUSION

Le présent rapport contient une analyse des idées et opinions exprimées par des acteurs clés des services socioprofessionnels Support des stages en milieu de travail et Intégration en emploi destinés à des personnes présentant une déficience intellectuelle. Outre ces dernières, des intervenants, des gestionnaires, des parents ou personnes significatives, des employeurs et des employés superviseurs ont été rencontrés. Cet exercice s'inscrit dans le mandat plus global d'évaluation du Ministère de la Santé et des Services sociaux à l'égard de ces services.

La réalisation de plus de 60 entrevues a permis de connaître le point de vue de 178 personnes concernées par les services. L'appréciation qualitative de la pertinence des services, de leur mise en œuvre et de leurs effets s'appuie sur les commentaires et perceptions recueillis auprès de ces dernières.

DES CONSTATS

À la lumière de cette information, de nombreux constats ont été tirés pour chacun des trois principaux enjeux de cette évaluation qualitative. Le lecteur appréciera prendre connaissance de ces divers constats qui couvrent plusieurs aspects des services Stage et Emploi.

CONCERNANT LA PERTINENCE DES SERVICES

Les constats de cet enjeu font ressortir que les services sont pertinents et répondent à un réel besoin des personnes ayant une déficience intellectuelle en matière d'aide à l'intégration en emploi mais que, premièrement, les objectifs généraux des services doivent être adaptés pour répondre davantage à la réalité vécue par une partie de la clientèle et que, deuxièmement, la concertation avec les partenaires impliqués doit être améliorée.

CONCERNANT LA MISE EN ŒUVRE DES SERVICES

Plusieurs éléments du fonctionnement des services ont été discutés lors des entrevues et ont conduit à de multiples constats. De façon très globale, ces derniers révèlent que les différentes activités se déroulent relativement bien mais que le fonctionnement de certaines d'entre elles peut être amélioré. Il ressort également qu'un délai d'attente est davantage observé dans le service Stage que dans le service Emploi. Les difficultés rencontrées dans la réalisation de certaines activités et le délai d'attente observé dans le service Stage seraient liés en partie à la surcharge de travail vécue par les intervenants. Une délimitation, voire une définition, du rôle et des compétences, des différents organismes partenaires contribuerait à améliorer le fonctionnement des services. Enfin, les éléments suivants ont été soulevés dans tous les milieux comme étant des facteurs pouvant représenter des obstacles à la participation aux services et, par ricochet, à l'intégration socioprofessionnelle des personnes ayant une déficience intellectuelle : des préoccupations en matière de sécurité financière, des problèmes rencontrés dans le transport adapté, certaines règles des mesures d'aide à l'emploi ainsi que l'opposition des syndicats.

CONCERNANT LES EFFETS DES SERVICES

Plusieurs témoignages montrent les effets observés chez la clientèle des services. La participation aux services Stage ou Emploi permet aux usagers d'améliorer leurs compétences sur les plans personnel, social et professionnel. Leur expérience de travail s'avère valorisante socialement et constitue pour eux une occasion de consolider leur goût et leur intérêt envers le travail en plus de développer une certaine forme de réseau social. De plus, les services contribuent à soulager les familles et à les rassurer sur l'avenir de leur enfant. En général, les milieux de travail s'adaptent bien à la présence des usagers et acquièrent une meilleure compréhension de la déficience intellectuelle.

DES RETOMBÉES DE L'ÉTUDE

Enfin, il importe de mentionner que l'approche participative privilégiée dans le cadre de cette étude qualitative a été très appréciée et qu'elle a elle-même généré certaines retombées.

Les entrevues ont été qualifiées de « moments privilégiés » par les intervenants et les gestionnaires qui ont aimé échanger entre eux de la question plus large de l'intégration et de la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle, moments jugés trop rares selon eux.

« J'ai adoré avoir l'occasion de parler « clients ». Nos rencontres portent souvent sur les aspects techniques de notre travail. Nous avons trop peu souvent l'occasion d'échanger entre nous sur la problématique d'insertion sociale de nos clients. »

Les usagers étaient contents de participer aux rencontres. Au-delà de la possibilité offerte d'exprimer leurs points de vue concernant leurs besoins et différents aspects des services, les usagers ont apprécié avoir l'occasion d'échanger entre eux, de partager leurs expériences, de se conseiller, voire de s'encourager. Ces rencontres tenues en présence d'intervenants se sont également avérées utiles pour ces derniers en leur permettant d'observer le comportement de leurs clients en groupe et d'en apprendre davantage sur eux.

UN REGARD SUR L'AVENIR

En plus des défis qu'ils relèvent déjà afin de répondre à la demande, les services devront faire face, à court et moyen terme, aux attentes élevées d'une « nouvelle génération » de personnes ayant une déficience intellectuelle, constituée de jeunes très stimulés dans le réseau scolaire et qui souhaitent intégrer le marché du travail. De plus, étant donné que des personnes présentant une déficience intellectuelle entrent régulièrement dans les services Stage ou Emploi, mais que peu en sortent parce 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 ou éducateurs est une augmentation continue de leur charge de travail au cours des prochaines années. Actuellement, le ratio est parfois de 18 usagers pour un seul intervenant.

Les usagers ont des besoins pour accéder au marché de l'emploi (évaluation initiale, recherche d'un milieu pouvant les accueillir, etc.) et pour s'y maintenir (supervision, suivi, évaluation du rendement, etc.). Il faut donc prévoir dès maintenant, et pour les années à venir, une organisation et une planification des ressources humaines, matérielles et financières qui soient adaptées à cette situation changeante si l'on désire, à tout le moins, maintenir le niveau de qualité actuel de ce précieux soutien accordé aux personnes présentant une déficience intellectuelle.

En conclusion, la nécessité de maintenir ces services fait l'unanimité parmi les répondants, mais ceux-ci sont d'avis qu'il faudra prendre des mesures afin d'assurer leur pérennité également. Ce sera le principal défi à relever au cours des prochaines années.

DES PISTES D'ACTION

Formulées à partir de l'information recueillie et des suggestions émises par les différents acteurs concernés, les pistes d'actions suivantes sont à envisager pour maintenir et améliorer la qualité des services Support des stages en milieu de travail (sous-centre d'activités 7021) et Intégration en emploi (sous-centre d'activités 7031).

- Prévoir une mesure supplémentaire pour le stage afin de répondre aux besoins d'une partie de la clientèle et de refléter davantage la réalité (participation sociale valorisante versus employabilité).
- Définir les rôles respectifs des différents organismes concernés par les services afin d'améliorer la concertation entre les partenaires.
- Améliorer les modalités de fonctionnement du transport adapté ou explorer des moyens pouvant remédier aux problèmes de transport rencontrés.
- Revoir l'organisation des services, ajuster les méthodes et les façons de faire actuelles pour aider les intervenants à répondre aux besoins de la clientèle et ajouter des ressources si nécessaire.
- Évaluer la possibilité de changer certaines règles gouvernementales de mesures d'aide à l'emploi afin qu'elles conviennent davantage aux capacités des personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Apporter certaines améliorations au processus d'évaluation : uniformiser les outils d'évaluation, faciliter le transfert des connaissances ; le FQCRDI pourrait favoriser le transfert entre les établissements.
- Offrir de la formation continue pour les intervenants ou les éducateurs sur les différents problèmes rencontrés : troubles envahissants du développement, santé mentale, évaluation, nouvelles techniques d'information.
- Organiser plus fréquemment des rencontres entre intervenants pour qu'ils puissent échanger sur la question de l'intégration sociale des personnes présentant une déficience intellectuelle.

ANNEXE 1 : CADRE LOGIQUE DES SERVICES

LE CADRE LOGIQUE DES SERVICES

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.			
Clientèle	Personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement âgées entre 21 ¹ et 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 significatives²	Milieu de travail	Partenaires³
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>insertion</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, pour la personne handicapée, la participation à un stage ou à un emploi sur le marché du travail. Informer sur les mesures d'employabilité disponibles Favoriser la participation au processus 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 employés. 	<ul style="list-style-type: none"> Faire connaître les besoins et les particularités des personnes présentant une déficience intellectuelle. Fournir le support nécessaire pour qu'elles 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 d'un réseau de services à l'autre (7031).
Nature de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> adaptation réadaptation intégration sociale approche globale approche 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
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> Ressources financières : les établissements ont consacré, en 2004-2005, un montant de 31 160 880 \$ pour le service <i>Support des stages en milieu de travail</i> et un montant de 1 040 643 \$ pour le service <i>Intégration en emploi</i>. 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 programmes, les agents d'intégration, les éducateurs, les intervenants et intervenantes en réadaptation, les psychologues et le personnel administratif⁴. 			

1 21 ans représente l'âge légal jusqu'auquel ces personnes ont accès à la formation en milieu scolaire.

2 Par personnes significatives on entend les familles d'accueil, les personnes responsables des milieux résidentiels substituts à la famille ou toute personne de l'entourage de la personne ayant envers elle une certaine responsabilité.

3 Autres établissements du réseau, milieux associatifs, milieux communautaires, CLE et autres organismes de main-d'œuvre, milieux scolaires, organismes de transport.

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

LE CADRE LOGIQUE DES SERVICES - suite

Activités	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation et orientation préalable • 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 d'habiletés personnelles, sociales et professionnelles • Aide à la compréhension de son statut d'employé et de ses conditions de travail • Réalisation 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 • Développement de protocoles d'ententes • Autres activités administratives
Résultats opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de demandes reçues / acceptées • Nombre de participants par service / caractéristiques des participants par service • Nombre d'évaluations préalables réalisées • 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 réalisées auprès de la famille, milieu de travail et partenaires
Effets intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction : participants, famille ou personnes significatives, milieu de travail • Développement (7021) et acquisition (7031) des intérêts et goûts en matière de travail et de compétences personnelles, sociales et professionnelles • Atteinte des objectifs prévus au plan d'intervention • Production d'un travail de qualité avec l'aide d'une supervision (7021) • Effectuer 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 la réalisation 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 CRDI • Arrimage entre les réseaux de services et les périodes de transition de la personne
Effet ultime	<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

Source : Direction de l'évaluation, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

ANNEXE 2 : GRILLE D'ÉVALUATION

L'ÉVALUATION DE LA PERTINENCE							
QUESTIONS D'ÉVALUATION		SOURCES DES DONNÉES					
		ENTREVUES INDIVIDUELLES OU DE PETITS GROUPES			GROUPES DE DISCUSSION		
		FAMILLES OU PERSONNES SIGNIFICATIVES	EMPLOYÉS	EMPLOYEURS	USAGERS (PARTICIPANTS)	INTERVENANTS	COORDONNATEURS (GESTIONNAIRES)
Q1	Les objectifs fixés par les services répondent-ils aux besoins des personnes handicapées en matière d'aide à l'intégration en emploi?	*			*	*	*
Q2	La clientèle atteinte correspond-elle à la clientèle visée?					*	*
Q3	Les activités sont-elles appropriées aux objectifs poursuivis par les services? - Quels sont les obstacles?					*	*
Q4	Les services sont-ils accessibles à la clientèle? - Y a-t-il des personnes en attente de services? - Quels sont les obstacles limitant l'accès aux services?	*			*	*	*
Q5	Les activités réalisées auprès de la famille ou des personnes significatives répondent-elles à leurs besoins? - Quels sont les obstacles à la réalisation des activités?	*				*	*
Q6	Les activités réalisées auprès des employeurs et des employés répondent-elles à leurs besoins? - Offre-t-on le soutien nécessaire aux entreprises?		*	*		*	*
Q7	Dans quelle mesure le service favorise-t-il la collaboration et la concertation entre les partenaires? Assure-t-on l'arrimage d'un réseau à l'autre?	*				*	*

L'ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION ET DE LA MISE EN ŒUVRE

QUESTIONS D'ÉVALUATION		SOURCES DES DONNÉES					
		ENTREVUES INDIVIDUELLES OU DE PETITS GROUPES			GROUPES DE DISCUSSION		
		FAMILLES OU PERSONNES SIGNIFICATIVES	EMPLOYÉS	EMPLOYEURS	USAGERS (PARTICIPANTS)	INTERVENANTS	COORDONNATEURS (GESTIONNAIRES)
Q1	Les services sont-ils accessibles? - Qu'est-ce qui limite l'accessibilité (facteurs internes et externes)?					*	*
Q2	Quel est le taux de participation aux services? - Est-ce qu'il y a eu des changements au cours des années?	Données quantitatives					
Q3	Quel est le profil des personnes participant aux services?					*	*
Q4	Quelle est la durée de participation aux services? - Devrait-elle faire l'objet d'une limite minimale et/ou maximale?					*	*
Q5	Quels sont les principaux motifs de départs des services? - Sont-ils définitifs?					*	*
Q6	Quels sont les obstacles à la participation lorsque les services sont accessibles?	*			*	*	*
Q7	Les évaluations préalables et en cours de service ont-elles réalisées? - Quels outils sont utilisés? - Les plans d'interventions (PI) sont-ils réalisés? - Un suivi est-il réalisé lors de l'interruption de la participation au service?					*	*

L'ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION ET DE LA MISE EN ŒUVRE - SUITE 1

QUESTIONS D'ÉVALUATION		SOURCES DES DONNÉES					
		ENTREVUES INDIVIDUELLES OU DE PETITS GROUPES			GROUPES DE DISCUSSION		
		FAMILLES OU PERSONNES SIGNIFICATIVES	EMPLOYÉS	EMPLOYEURS	USAGERS (PARTICIPANTS)	INTERVENANTS	COORDONNATEURS (GESTIONNAIRES)
Q8	<p>Les milieux de travail qui accueillent les participant, offrent-ils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une variété d'emplois? - la possibilité de socialiser avec les autres employés (présentant une déficience intellectuelle ou non)? - des emplois en milieux réguliers, non ségrégués? - un encadrement suffisant et adéquat? - une rémunération, une allocation? 	*	*	*	*	*	*
Q9	<p>Les activités auprès de la famille ou des personnes significatives sont-elles réalisées?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se déroulent-elles adéquatement? 	*				*	*
Q10	<p>Les activités auprès des partenaires sont-elles réalisées?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se déroulent-elles adéquatement? - Le cas échéant, comment se fait l'arrimage avec les autres réseaux? 					*	*
Q11	<p>Quelles sont les ressources humaines, matérielles et financières impliquées dans l'implantation et la mise en œuvre du service? Sont-elles suffisantes et adéquates?</p>					*	*

L'ÉVALUATION DES EFFETS

QUESTIONS D'ÉVALUATION		SOURCES DES DONNÉES					
		ENTREVUES INDIVIDUELLES OU DE PETITS GROUPES			GROUPES DE DISCUSSION		
		FAMILLES OU PERSONNES SIGNIFICATIVES	EMPLOYÉS	EMPLOYEURS	USAGERS (PARTICIPANTS)	INTERVENANTS	COORDONNATEURS (GESTIONNAIRES)
Q1	EFFETS SUR LES PARTICIPANTS La participation aux services a-t-elle eu pour effet d'améliorer les compétences personnelles et sociales des participants?	*	*	*	*	*	
Q2	La participation aux services a-t-elle eu pour effet de développer les intérêts et le goût en matière de travail?	*	*	*	*	*	
Q3	La participation aux services a-t-elle eu pour effet d'améliorer (7021) ou de consolider (7031) les compétences professionnelles et les habitudes de travail des personnes présentant une déficience intellectuelle?	*	*	*	*	*	
Q4	Le service Support des stages en milieu de travail prépare-t-il la personne à occuper un autre travail que celui pour lequel elle a été préparée?	*	*	*	*	*	
Q5	Dans quelle mesure la participation aux services a-t-elle eu des effets sur l'insertion des participants dans des emplois durables et de qualité?			*		*	

ANNEXE 3 : GUIDES D'ENTREVUE

GUIDE D'ENTREVUE : INTERVENANTS ET COORDONNATEURS

LA RAISON D'ÊTRE

Pourquoi, selon vous, une personne présentant une déficience intellectuelle devrait-elle participer au programme Stage? Pourquoi devrait-elle participer au programme Intégration en emploi?

LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Quels sont les besoins de vos clients en matière d'aide à l'intégration en emploi?

De quelle aide ont-ils besoin pour intégrer le marché du travail?
Est-ce que l'intervention de l'État est nécessaire? Pouvez-vous nous dire pourquoi?

LA CLIENTÈLE-CIBLE

À l'intérieur de votre établissement, quel est le profil des usagers qui participent au programme Stage? Au programme Intégration en emploi?
(Repères : Comportement, habileté, niveau d'autonomie, niveau de scolarité, sexe, âge.)

Se reporter au cadre logique.

Est-ce que cette clientèle correspond à la clientèle visée par les services, telle que décrite dans le cadre logique?

Y a-t-il des exceptions? Des cas particuliers? Si oui, dans quel-s contexte-s?

LA PARTICIPATION AUX SERVICES

La participation (ou inscription) aux services est-elle facilement accessible à votre clientèle?

À partir du moment où une personne veut participer aux services, quel est le délai d'attente avant qu'elle puisse être inscrite, puis commencer son stage, son emploi?
Y a-t-il des personnes en attente de services (Stage et Intégration en emploi)?
Selon vous, quels sont les obstacles limitant l'accès aux services (Stage et Intégration en emploi)? (Repères : Distance, transport, ressources, nature de l'emploi.)

D'après votre expérience, pour quelles raisons une personne ayant une déficience intellectuelle correspondant à votre clientèle ne voudrait-elle pas ou ne voudrait-elle plus participer aux services Stage et Intégration en emploi?

(Sonder : Distance, transport, ressources, nature de l'emploi).

Quels sont les motifs qui freinent la participation aux services?

(Sonder : La crainte de la famille de perdre certains avantages comme la prestation et le carnet de santé. La perception des intervenants sur les effets de l'emploi et sur les exigences des employeurs).

Pour quels motifs la personne songerait-elle à mettre fin à sa participation aux services?
(Sonder : Les préjugés, l'incapacité de s'insérer dans un groupe).
Quels sont les principaux motifs d'abandon?

Les abandons sont-ils définitifs?

Quelles sont les raisons qui incitent la personne à poursuivre sa participation aux services (Stage et Intégration en emploi)?
(Sonder : L'estime de soi, avoir sa place dans la société, etc.)

Nous aimerions avoir votre opinion au sujet de la durée de participation aux services Stage et Intégration en emploi.

Quelle est la durée moyenne de participation aux services des usagers de votre établissement? La durée est-elle adéquate? Devrait-il y avoir une limite minimale et/ou maximale?

Se reporter au cadre logique.

D'après vous, est-ce que les objectifs, tels que décrits dans le cadre logique, sont utiles pour aider les personnes ayant une déficience intellectuelle à se préparer à l'emploi, à s'y intégrer et à s'y maintenir?

Dans quelle mesure ces objectifs sont-ils en lien avec les besoins des usagers dont nous avons discuté précédemment?
Y aurait-il lieu de réviser ces objectifs? Pourquoi? Avez-vous des suggestions?
Les services ont-ils connu des changements depuis leur création pour répondre à ces besoins? Si oui, lesquels?
Est-il souhaitable de modifier les cibles d'intervention (réf. cadre logique)? Pourquoi?
D'autres personnes concernées doivent-elles être impliquées?

LES ACTIVITÉS

Se reporter au cadre logique.

Concrètement, comment les services (Stage et Intégration en emploi) répondent-ils aux besoins et aux objectifs dont nous avons discuté?

De quelle aide vos clients profitent-ils?
Les activités, telles qu'énumérées dans le cadre logique, sont-elles réalisées à l'intérieur de votre établissement?

Les activités tenues (Stage et Intégration en emploi) :

AUPRÈS DES USAGERS :

Quelles activités sont-elles réalisées auprès des usagers?
Se déroulent-elles adéquatement?
Quels ont été les obstacles rencontrés?
Y a-t-il des besoins plus facilement comblés que d'autres? Pourquoi?
Selon votre perception, dans quelle mesure ces activités répondent-elles aux besoins des usagers?

AUPRÈS DES FAMILLES (OU PERSONNES SIGNIFICATIVES) :

- Quelles activités sont-elles réalisées auprès des familles? Dans quel but?
- Se déroulent-elles adéquatement?
- Quels ont été les obstacles rencontrés?
- Selon votre perception, dans quelle mesure ces activités répondent-elles aux besoins des familles (ou personnes significatives)?
- Quels sont les besoins les plus importants des familles (ou personnes significatives)?

AUPRÈS DES PARTENAIRES :

- La collaboration de partenaires est-elle nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des programmes?
- Si oui, qui sont vos partenaires, quels sont leurs rôles, quelles sont leurs tâches?
- Êtes-vous satisfait de la collaboration de vos partenaires?
- Dans quelle mesure les services (Stage et Intégration en emploi) favorisent-ils la collaboration et la concertation entre les partenaires, selon vous?
- Quelles activités sont-elles réalisées par vous ou votre établissement auprès des partenaires? Dans quel but?
- Ces activités se déroulent-elles adéquatement?
- Quels ont été les obstacles rencontrés?
- Comment assure-t-on l'arrimage d'un réseau à l'autre dans votre cas?
- (Repères : Par exemple, le lien avec le réseau scolaire, les contacts avec le CRDI avant ou après la fin des études.)

AUPRÈS DES EMPLOYEURS :

- Quelles activités sont-elles réalisées auprès des employeurs? Dans quel but?
- Dans quelle mesure les activités tenues auprès des employeurs répondent-elles à leurs besoins?
- Offre-t-on le soutien nécessaire aux entreprises?
- Quels ont été les obstacles rencontrés?

Parmi les activités énumérées dans le cadre logique, certaines concernent les évaluations faites par les intervenants (évaluations préalables et en cours de services) :

- Comment ces évaluations sont-elles réalisées par les intervenants?
- Quels sont les outils utilisés?
- Quelle est votre appréciation de ces outils (qualité, utilité)?
- Comment les plans d'intervention sont-ils réalisés? Jusqu'à quel point sont-ils réalisés?
- Quels ont été les obstacles rencontrés?
- Dans quelle mesure jugez-vous utiles les plans d'intervention (PI)?
- Une mise à jour des plans d'intervention est-elle réalisée?
- Si oui, dans quelle mesure jugez-vous la mise à jour utile?
- Comment se fait le transfert d'un dossier?
- Un suivi est-il réalisé après l'abandon d'un participant? Comment?

Selon vous, dans quelle mesure l'ensemble de ces activités permettent-elles l'atteinte des objectifs poursuivis par les services?

- Les liens entre ces activités et les objectifs des services sont-ils clairs? Si non, pourquoi?
- Des activités réalisées au sein de votre établissement sont-elles absentes du cadre logique? Lesquelles et pourquoi sont-elles réalisées?

LES MILIEUX DE TRAVAIL

Pouvez-vous nous décrire les différents milieux de travail qui accueillent les usagers en stage? En emploi?

Ces milieux offrent-ils aux usagers :

- Une variété d'emplois?
- La possibilité de socialiser avec les autres employés présentant une déficience intellectuelle ou non?
- Des emplois en milieu réguliers, non isolés ou séparés?
- Un encadrement suffisant et adéquat?
- Une rémunération ou allocation?

LES RESSOURCES HUMAINES, MATÉRIELLES ET FINANCIÈRES

Quelles sont les ressources impliquées dans le fonctionnement des services (Stage et Intégration en emploi) au sein de votre établissement?

- Estimez-vous que les ressources humaines, matérielles et financières sont suffisantes et appropriées pour le fonctionnement adéquat des services?

LES CINQ QUESTIONS SUIVANTES S'ADRESSENT AUX INTERVENANTS.

LES EFFETS SUR LES USAGERS

Selon vous, quelles sont les retombées (positives ou négatives) sur les usagers à la suite de leur participation aux services?

- Que retirent-ils de leur participation?
- Quelles sont les principales retombées d'une participation?

Jusqu'à quel point la participation a-t-elle permis aux usagers :

- D'améliorer leurs compétences personnelles et sociales?
- De développer les intérêts et le goût en matière de travail?
- D'améliorer leurs compétences professionnelles et leurs habitudes de travail?
- D'accéder au marché du travail?
- De s'insérer dans des emplois durables et de qualité?

Selon vous, le service Support des stages en milieu de travail prépare-t-il la personne à occuper un emploi autre que celui pour lequel elle a été préparée? Pourquoi?

LES EFFETS SUR LA FAMILLE (OU LES PERSONNES SIGNIFICATIVES)

Dans quelle mesure estimez-vous que les familles (ou les personnes significatives) :

- Ont participé au processus ? De quelle manière?
- Ont soutenu la personne participant aux services? Comment?
- S'impliquent-elles suffisamment?

Jusqu'à quel point selon vous les familles sont-elles satisfaites du soutien de l'établissement dans leur participation à la démarche du participant?

Reçoivent-elles suffisamment d'information?

LES SIX QUESTIONS SUIVANTES S'ADRESSENT AUX INTERVENANTS ET AUX COORDONNATEURS.

LES EFFETS SUR LE MILIEU DE TRAVAIL

Croyez-vous que les activités réalisées auprès du milieu de travail ont changé les attitudes des employés et employeurs envers l'intégration en emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?

Selon votre perception, dans quelle mesure le milieu de travail est-il satisfait des services et du soutien de l'établissement?

LES EFFETS SUR LES PARTENAIRES

D'après vous, dans quelle mesure les services ont-ils permis la concertation et la collaboration des partenaires dans l'intervention du CRDI?

- Comment?
- Pouvez-vous nous donner des exemples?

LES AUTRES EFFETS ET EFFETS NON PRÉVUS

Se reporter au cadre logique (effets intermédiaires).

Pouvez-vous énumérer d'autres facteurs qui ont entravé ou facilité l'atteinte des résultats attendus des services (Stage et Intégration en emploi)?

Selon vous, y a-t-il d'autres effets non prévus, positifs ou négatifs, liés à l'implantation et à la mise en œuvre de l'offre des services (Stage et Intégration en emploi)?

En terminant, avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler pour améliorer les services (Stage et Intégration en emploi) aux usagers?

GUIDE D'ENTREVUE : USAGERS

LA PERTINENCE

Est-ce que c'est important pour vous d'avoir un travail? Pourquoi?

L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE

Avez-vous trouvé ça long avant d'avoir votre travail?
(Repères : à partir du moment où vous avez voulu avoir un travail)

Avez-vous fait un stage avant d'avoir le travail que vous faites maintenant?

Si oui, est-ce que le stage vous a bien préparé ou pas bien préparé à faire le travail que vous faites maintenant?

L'OFFRE DES MILIEUX DE TRAVAIL

Une variété d'emplois :

Qui a choisi l'endroit de votre travail?
(Sonder : vous ou quelqu'un d'autre comme votre intervenant)

Aviez-vous le goût d'essayer ce travail?

La possibilité de socialiser avec les autres employés :

Est-ce que vous vous entendez bien avec vos compagnons de travail?

Vous êtes-vous fait des amis au travail?
Si oui, voyez-vous vos amis en dehors du travail?

Est-ce que vous dînez seul ou avec vos compagnons de travail?
(Sonder : est-ce que c'est correct comme ça? Pourquoi?)

À quelles activités avez-vous participé avec vos compagnons de travail?
(Repères : les activités organisées par les employés comme la soirée de Noël)

Un encadrement :

Est-ce que votre superviseur vous aide quand vous en avez besoin?
(Repères : il prend le temps de vous expliquer le travail que vous avez à faire, il vous laisse vous débrouiller tout seul, il est toujours disponible pour vous aider, etc.).

Si oui, que fait votre superviseur pour vous aider?
Si non, souhaitez-vous avoir plus d'aide de votre superviseur? Quel genre d'aide?

Une paie :

Est-ce que vous recevez de l'argent pour le travail que vous faites?
Si oui, est-ce important pour vous d'avoir une paie? Pourquoi?

LES OBSTACLES À LA PARTICIPATION

Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre travail?

(Repères : argent, contact avec les autres)

Qu'est-ce que vous aimez le moins dans votre travail?

(Repères : énumérer des problèmes ou obstacles précis)

LES EFFETS

Les effets sur les plans personnel et social :

Depuis que vous travaillez, qu'est-ce qui a changé en vous?

(Repères : rien, plus d'autonomie dans les activités quotidiennes de base et/ou dans le contact avec les autres)

Est-ce que vous faites plus de choses à la maison maintenant?

(Sonder : tâches quotidiennes, votre attitude envers les autres)

Si oui, quel genre de tâches faites-vous à la maison?

(Sonder : ménage, lavage, etc.)

Qu'est-ce qui a changé chez les autres?

(Repères : rien, plus de patience et de gentillesse, confiance, responsabilité)

Les effets sur le plan professionnel :

Depuis que vous avez commencé votre travail, avez-vous appris des choses?

Si oui, qu'est-ce que vous avez appris?

Si non, y a-t-il des choses que vous aimeriez apprendre? Lesquelles?

Est-ce que vous vous sentez (maintenant) plus à l'aise dans votre travail? (non, un peu, oui)? Pourquoi?

Comprenez-vous les règles qu'il faut suivre dans votre milieu de travail? Les suivez-vous toujours?

(Repères : ponctualité, sécurité)

(Sonder : Êtes-vous déjà arrivé en retard au travail? Êtes-vous prudent au travail? Êtes-vous plus prudent qu'avant?)

Aimeriez-vous faire le même travail longtemps? Pourquoi? ou souhaitez-vous changer de travail?

Si oui, quel genre d'autre travail?

Si non, pourquoi?

GUIDE D'ENTREVUE : FAMILLES ET PERSONNES SIGNIFICATIVES

LA PERTINENCE

Est-ce que c'est important pour vous que la personne ait un travail (stage ou emploi)?

Pourquoi?

Connaissez-vous les services d'aide à l'intégration des personnes handicapées au marché du travail qui sont offerts par d'autres ministères et organismes?

(Repères : Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Office des personnes handicapées du Québec)

En avez-vous déjà bénéficié?

En quoi ces services sont-ils différents? Qu'est-ce que ces services apportent de plus?

Selon vous, est-ce que les services Stage et Intégration en emploi constituent de bons moyens d'intégration en emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle? Pourquoi?

(Repère : la réponse aux besoins)

Selon vous, est-ce que d'autres personnes sont ou doivent être impliquées dans le processus?

(Sonder : des personnes autres que les : 1) usagers; 2) familles ou personnes significatives; 3) milieux de travail; 4) partenaires)

L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Comment s'est fait le choix du milieu de stage ou de travail?

(Sonder : qui a choisi le stage/emploi : 1) la personne ; 2) le CRDI, soit l'éducateur ; 3) la famille)

Avez-vous attendu longtemps avant que la personne obtienne un stage/emploi?

Combien de temps avez-vous attendu?

Le délai d'attente fut-il : long, correct ou court?

Est-ce que des obstacles ont pu limiter l'accès de la personne aux services (STAGE et INTÉGRATION EN EMPLOI)? Lesquels?

LES ACTIVITÉS DESTINÉES AUX FAMILLES OU AUX PERSONNES SIGNIFICATIVES

Avez-vous participé à des rencontres ou à des activités de sensibilisation?

Si oui, quel genre d'activités? Est-ce que les activités se sont bien déroulées?

Si non, quels problèmes avez-vous rencontrés?

(Sonder : rencontres tenues à des moments qui ne convenaient pas, etc.)

Est-ce que ces rencontres ou ces activités de sensibilisation ont répondu à votre besoin d'information?

Si oui, avez-vous reçu de l'information pertinente?

Si non, quel genre d'information auriez-vous aimé recevoir?

(Sonder : impossibilité de participer pleinement à la prise de décision, etc.)

En conséquence, avez-vous été en mesure de soutenir la personne dans sa démarche?

Comment avez-vous soutenu la personne?

Vous sentiez-vous suffisamment informé pour le faire?

Avez-vous eu votre mot à dire dans le processus d'intégration de la personne aux services Stage et Intégration en emploi?

(Sonder : préparation, participation, évaluation)

(Repère : c'est la tâche du CRDI, mais les parents ont pu y participer quand même)

Êtes-vous au courant qu'il y a un plan d'intervention adapté aux besoins de la personne?

Avez-vous participé à la préparation de ce plan avec l'intervenant?

Finalement, vous sentez-vous suffisamment impliqués dans la démarche de la personne?

(Sonder : Aimeriez-vous jouer un autre rôle? Lequel?)

LA COLLABORATION ET LA CONCERTATION ENTRE LES PARTENAIRES

Dans le cadre de la démarche, avez-vous vous été en contact avec les autres partenaires ou d'autres organisations que le CRDI?

(Sonder : le CRDI, les employeurs, le superviseur)

(Sonder : les Centres locaux d'emplois, les autres organismes de main-d'œuvre, le milieu scolaire, les organismes de transport, les autres établissements du réseau, les milieux associatifs et communautaires)

À votre avis, ces diverses organisations partenaires collaborent-elles?

Si oui, comment s'effectue cette collaboration?

Si oui, cette collaboration donne-t-elle des résultats positifs? Lesquels?

Si non, avez-vous des suggestions pour améliorer la collaboration?

Comment s'est effectué l'arrimage ou si l'on veut le passage du réseau scolaire aux services STAGE OU INTÉGRATION EN EMPLOI?

Avez-vous été en contact avec le CRDI avant ou après la fin des études de la personne

LA DURÉE DE PARTICIPATION AUX SERVICES

Est-ce que la personne participe à son premier Stage/Emploi?
(Repère : déjà dit lors du réchauffement)

Depuis combien de temps est-elle en Stage/Emploi? La durée est-elle adéquate?
Devrait-il y avoir une limite de temps minimale et/ou maximale?

LES OBSTACLES À LA PARTICIPATION LORSQUE LES SERVICES SONT ACCESSIBLES

Quels sont les facteurs pouvant faire obstacle à la participation de la personne aux services?

Vous personnellement, aviez-vous des réticences à ce que la personne travaille?
(Sonder : des caractéristiques personnelles, un manque d'intérêt, le manque d'autonomie, un sens des responsabilités peu développé, le comportement)

Y avait-il des raisons pour que la personne reste à la maison plutôt que d'aller travailler?
(Sonder : la crainte de perdre certains avantages financiers)

Est-ce que la personne avait des craintes à travailler? Lesquelles?

Qu'est-ce qui motive la personne à poursuivre son Stage/Emploi?

Est-ce que la personne aimerait quitter le stage pour occuper un emploi rémunéré?

Est-ce que la personne a déjà abandonné son stage/emploi?

Si oui, quels étaient les motifs de l'abandon?
Étiez-vous d'accord avec la décision de la personne?
Si oui, un suivi a-t-il été réalisé après l'abandon?
(Sonder : son abandon est-il définitif?)

Si non, a-t-elle déjà songé à abandonner son stage/emploi?
Pour quelles raisons y a-t-elle songé?
(Sonder : des préjugés, un travail trop difficile, etc.)

LES MILIEUX DE TRAVAIL

Pouvez-vous nous décrire les milieux de travail qui accueillent les usagers?

Offrent-ils aux personnes :

La possibilité de choisir parmi une variété d'emplois?
La possibilité de socialiser avec les autres employés présentant une déficience intellectuelle ou non?
(Sonder : la personne est invitée à participer aux activités de l'entreprise)
Un emploi parmi tous les autres employés, non isolé?

(Repère : préoccupation de ne pas faire travailler la personne seule, dans une salle à part, importance de stimuler la personne)

Un encadrement adéquat?

(Sonder : le superviseur prend-il le temps d'expliquer à la personne le travail qu'elle doit faire?)

(Sonder : la personne comprend-elle facilement les explications de son superviseur?)

Une paie ou allocation suffisante?

(Sonder : le salaire est-il équitable par rapport à ce que la personne fait comme travail?)

LES EFFETS SUR LES PARTICIPANTS ET LA FAMILLE (OU PERSONNES SIGNIFICATIVES)

Est-ce que la personne, depuis qu'elle est en stage/emploi :

S'est améliorée sur les plans personnel et social? Si oui, comment?

(Repère : participe davantage à la vie familiale, prend des initiatives, etc.)

A développé ses intérêts et son goût pour le travail? Si oui, comment?

S'est améliorée (STAGE) ou a consolidé (INTÉGRATION EN EMPLOI) ses compétences professionnelles et ses habitudes de travail?

(Sonder : habiletés au travail, assiduité, sens des responsabilités, respect de l'horaire et des règles de santé et sécurité au travail, relations de travail)

Selon vous, est-ce que la personne serait capable d'occuper un emploi différent de celui pour lequel elle a été préparée?

Est-elle suffisamment autonome et motivée pour le faire?

Est-ce que les résultats que vous observez sont, pour vous, rassurants pour ce qui est de l'avenir à long terme de la personne? Pourquoi?

Voyez-vous d'autres facteurs, non liés aux services, qui ont facilité l'accès ou le maintien en emploi de la personne? Si oui, lesquels?

Voyez-vous d'autres facteurs, non liés aux services, qui ont nui à l'accès ou au maintien en emploi de la personne? Si oui, lesquels?

Selon vous, y a-t-il d'autres effets, positifs ou négatifs, liés à la participation aux services (Stage et Intégration en emploi)? Si oui, lesquels?

GUIDE D'ENTREVUE : EMPLOYEURS ET COLLÈGUES SUPERVISEURS

LES ACTIVITÉS RÉALISÉES AUPRÈS DES EMPLOYEURS

Avez-vous participé à des rencontres ou à des activités de sensibilisation en cours de stage et en cours d'emploi?

Si oui, est-ce que les activités se sont bien déroulées?

Si non, quels problèmes avez-vous rencontrés?

(Sonder : rencontres tenues à des moments inopportuns, etc.)

Est-ce que ces rencontres ou ces activités de sensibilisation ont répondu à votre besoin en information?

Si oui, avez-vous reçu des informations pertinentes?

Si non, quel genre d'information auriez-vous aimé recevoir?

(Sonder : impossibilité de participer pleinement à la prise de décision, etc.)

Finalement, êtes-vous satisfaits du soutien que vous offre le CRDI?

Quel autre type de soutien auriez-vous aimé recevoir?

CE QUE LES MILIEUX DE TRAVAIL OFFRENT AUX USAGERS

Pouvez-vous nous décrire votre milieu de travail?

Offre-t-il aux usagers :

La possibilité de choisir parmi une variété d'emplois?

La possibilité de socialiser avec les autres employés présentant une déficience intellectuelle ou non?

(Sonder : la personne entretient-elle des relations amicales avec les compagnons de travail, se sent-elle appréciée, va-t-elle parfois manger au restaurant le midi avec des compagnons de travail?)

Un emploi parmi les autres employés, non isolé?

Un encadrement adéquat?

(Sonder : Est-ce que le superviseur prend le temps d'expliquer à la personne le travail qu'elle doit faire?).

(Sonder : Est-ce que la personne comprend facilement les explications de son superviseur?)

Une paie ou allocation suffisante?

(Sonder : Est-ce que la personne aimerait recevoir plus d'argent?)

LES EFFETS SUR LES PARTICIPANTS

Est-ce que la personne, depuis qu'elle est en stage/emploi :

S'est améliorée sur les plans personnel et social? Si oui, comment?

(Repère : prend des initiatives au travail, etc.)

A développé ses intérêts et son goût pour le travail? Si oui, comment?

S'est améliorée (STAGE) ou a consolidé (INTÉGRATION EN EMPLOI) ses compétences professionnelles et ses habitudes de travail?

(Sonder : habiletés au travail, assiduité, sens des responsabilités, respect de l'horaire et des règles de santé et sécurité au travail, relations de travail)

Voyez-vous d'autres facteurs qui ont permis d'aider les usagers à améliorer leurs compétences sur les plans professionnel et social?

Selon vous, est-ce que la personne serait capable d'occuper un emploi différent de celui pour lequel elle a été préparée?

Sembler-t-elle suffisamment autonome et motivée pour le faire?

LA QUESTION SUIVANTE S'ADRESSE AUX EMPLOYEURS SEULEMENT.

La participation aux services permet-elle l'insertion des usagers dans des emplois durables et de qualité?

Si oui, des emplois de quelle nature et de quelle durée?

Le maintien en emploi après la participation aux services?

Le maintien en emploi après avoir vécu des difficultés?

(Sonder : une crise professionnelle)

LES EFFETS SUR LE MILIEU DE TRAVAIL

Quelle attitude les employés ont-ils envers les personnes ayant une déficience intellectuelle au travail?

(Sonder : sont-ils : indifférents, distants, gentils, amis?)

Est-ce que les employés aident parfois les usagers à faire leur travail?

Est-ce que les activités tenues dans le milieu de travail ont changé les attitudes des employés envers les personnes présentant une déficience intellectuelle?

Si oui, positivement ou négativement? Si non, pourquoi?

Avez-vous rencontré des problèmes imprévus occasionnés par la présence de personnes ayant une déficience intellectuelle dans votre milieu de travail?

Si oui, quel genre de problèmes?

ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

SUIVI ET ÉVALUATION DES SERVICES SUPPORT DES STAGES EN MILIEU DE TRAVAIL ET INTÉGRATION EN EMPLOI - DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

But de l'étude

Le but de l'étude est d'évaluer la raison d'être, le fonctionnement et les effets des services socioprofessionnels SUPPORT DES STAGES EN MILIEU DE TRAVAIL et INTÉGRATION EN EMPLOI s'adressant aux personnes présentant une déficience intellectuelle.

Votre participation

Votre participation consiste à nous faire part de vos perceptions et commentaires lors du groupe de discussion animé par un expert de la firme d'évaluation Johnson & Roy. La durée de l'entrevue sera de deux heures.

Confidentialité

Toutes les réponses demeureront confidentielles et ne seront utilisées que par les membres de l'équipe d'évaluation. Rien dans les résultats qui seront diffusés ne permettra d'identifier les personnes.

Responsable des entrevues

Le groupe de consultants en évaluation Johnson & Roy a été mandaté par le Ministère de la Santé et des Services sociaux pour la réalisation des entrevues. Madame Ana Gherghel, Monsieur Raynald Miller et Madame Sylvie Roy seront les experts impliqués dans cette étude.

Information sur l'étude

L'étude est sous la responsabilité de Madame Lysette Trahan, chef de service, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'innovation, Service de l'évaluation.

Si vous avez des questions, vous pouvez obtenir des informations auprès de Madame Sara Veilleux, coordonnatrice de cette étude, au numéro de téléphone : 418-266-7034 ou par courriel : sara.veilleux@msss.gouv.qc.ca. Les autres membres de l'équipe d'évaluation sont : Marie-Claude Beauchamp, Claude Campeau et Serge Moore.

ACCEPTATION DE LA PARTICIPATION À L'ÉTUDE

J'ai lu les informations concernant cette étude et je les comprends. J'ai pu poser toutes les questions que je souhaitais et on y a répondu à ma satisfaction. Je comprends que je suis libre de participer à l'étude et je sais que je suis entièrement libre de me retirer de l'étude dès que je le souhaite. Je, soussigné, accepte de participer à cette étude.

Signature de la personne participant à l'étude

2004

inscrire la date

Signature du représentant de Johnson & Roy

2004

inscrire la date

