



CANADIAN COUNCIL FOR YOUTH PROSPERITY

CONSEIL CANADIEN POUR LA REUSSITE DES JEUNES

# LES ASSEMBLÉES PUBLIQUES NATIONALES

pour les fournisseurs  
de services d'emploi  
pour les jeunes

Un rapport sur l'état du secteur

## À propos du Conseil canadien pour la réussite des jeunes

Le Conseil canadien pour la réussite des jeunes est un organisme sans but lucratif qui appuie le développement de la main-d'œuvre chez les jeunes au Canada. Nous sommes une table de collaboration intersectorielle formée de dirigeants communautaires et de dirigeants d'entreprises hautement qualifiés qui améliorent le secteur par la mobilisation, des activités coordonnées, la recherche et le plaidoyer.

Nous remercions nos partenaires et commanditaires d'avoir rendu possible les assemblées publiques nationales.



# Objectif avenir RBC



## The Counselling Foundation of Canada

Financé par le Gouvernement du Canada par le programme de Stratégie d'emploi et compétence jeunesse



OPPORTUNITY FOR ALL YOUTH  
OPPORTUNITÉS POUR TOUS LES JEUNES



YWCA  
CANADA

A TURNING POINT FOR WOMEN  
UN POINT TOURNA POUR LES FEMMES



# Table des **MATIÈRES**

<b>Introduction</b> .....	4
<b>Qui était là</b> .....	6
<b>Incidences de la COVID-19 sur les fournisseurs de services d'emploi</b> .....	10
<b>Approche et méthodologie</b> .....	13
Analyses des sondages en cours de session et après l'événement.....	13
Séances en petits groupes simultanées: discussions approfondies et themes émergents.....	15
<b>Thèmes émergents</b> .....	17
<b>Thème 1: Technologie</b> .....	17
<b>Thème 2: Employeurs</b> .....	20
<b>Thème 3: Enjeux cernés par l'ESP</b> .....	22
<b>Thème 4: Santé et sécurité mentales</b> .....	23
<b>Thème 5: Jeunesse</b> .....	24
<b>Thème 6: Financement</b> .....	25
<b>Thème 7: Problemes liés aux données</b> .....	26
<b>Plans et prévisions postérieurs à la COVID</b> .....	27
<b>Évaluations des participants</b> .....	30
<b>Domaines d'exploration futurs et recommandations stratégiques</b> .....	34
<b>Recommandations stratégiques à l'intention du gouvernement</b> .....	34
<b>Annexe</b> .....	37

# INTRODUCTION

*L'économie canadienne était en chute libre, puisque des millions de gens (3 millions) ont été abandonnés, mis à pied ou se sont retrouvés sans emploi, le taux de chômage des jeunes ayant tourné autour de 30% en juin 2020, alors que le taux de chômage général était de 12% à l'époque. — chiffres de Statistique Canada*

La COVID-19 a accéléré la nécessité pour le secteur de l'emploi de changer la façon dont il a fourni du soutien aux jeunes. À titre d'organiseurs et de connecteurs de systèmes dans le secteur du développement de la main-d'œuvre, le CCRJ a remarqué qu'il n'y avait eu aucune discussion ni aucun investissement notable dans les services pour aider le secteur à répondre au besoin accru de soutenir les jeunes plus vulnérables pendant la reprise économique. Nous et nos partenaires avons jugé qu'il était impératif d'entamer une discussion avec les praticiens de première ligne afin de mieux comprendre ce dont ils auraient besoin pour aider les jeunes à trouver un emploi alors que nous progressons vers une reprise économique.

C'est ce qui est à l'origine de l'élan pour les assemblées publiques du secteur national de l'emploi des jeunes.

Les assemblées publiques ont été organisées par le Conseil canadien pour la réussite des jeunes (CCRJ), en partenariat avec AXTRA, Opportunity for All Youth, NPower Canada, le Partenariat canadien de mentorat, YWCA Canada, OTEC, CERIC, The Counselling Foundation of Canada, le gouvernement du Canada — Stratégie emploi et compétences jeunesse et RBC.

Au cours de la semaine du 15 au 19 juin 2020, nous avons réuni des fournisseurs de services d'emploi (FSE) de partout au Canada pour faire face à cette époque sans précédent. Les assemblées publiques ont permis au secteur de l'emploi des jeunes de se réunir et de discuter de la façon dont ils s'adaptent aux répercussions de la COVID-19 et de ce dont ils auraient besoin pour soutenir la réouverture de l'économie. Les professionnels des services d'emploi qui sont en première ligne avaient besoin d'un forum pour réagir, échanger et discuter des enjeux (et trouver des solutions) auxquels ils se heurtaient en temps réel.

Le CCRJ, de concert avec ses partenaires, a conçu une séance interactive, comprenant des sondages et des séances en petits groupes, qui ont été assortis d'un sondage lors de l'inscription et après l'événement.

Nous avons cherché à comprendre ce qui suit au cours de la réunion des praticiens :

- 1 Comment la prestation de services peut-elle changer pour répondre au nouveau marché du travail ? Comment la technologie peut-elle aider ?
- 2 Quelles données devrions-nous recueillir (FSE, gouvernement) pour mieux comprendre les besoins des intervenants ?

3 De quoi avez-vous besoin en tant que professionnel pour soutenir les jeunes?  
De quoi le secteur a-t-il besoin ?

Ce qui suit est ce que nous avons appris de la collaboration directe avec les praticiens de première ligne.

Les assemblées publiques nationales (APN) couvrant les répercussions de la Covid-19 sur le secteur du développement des jeunes comprenaient trois activités participantes : les assemblées publiques elles-mêmes divisées en séances régionales, soit sept d'entre elles, un sondage d'inscription et un sondage après l'événement.



Nous rendons compte des assemblées publiques nationales et des sondages connexes en analysant les données qualitatives et quantitatives reçues des intervenants du secteur interrogés.

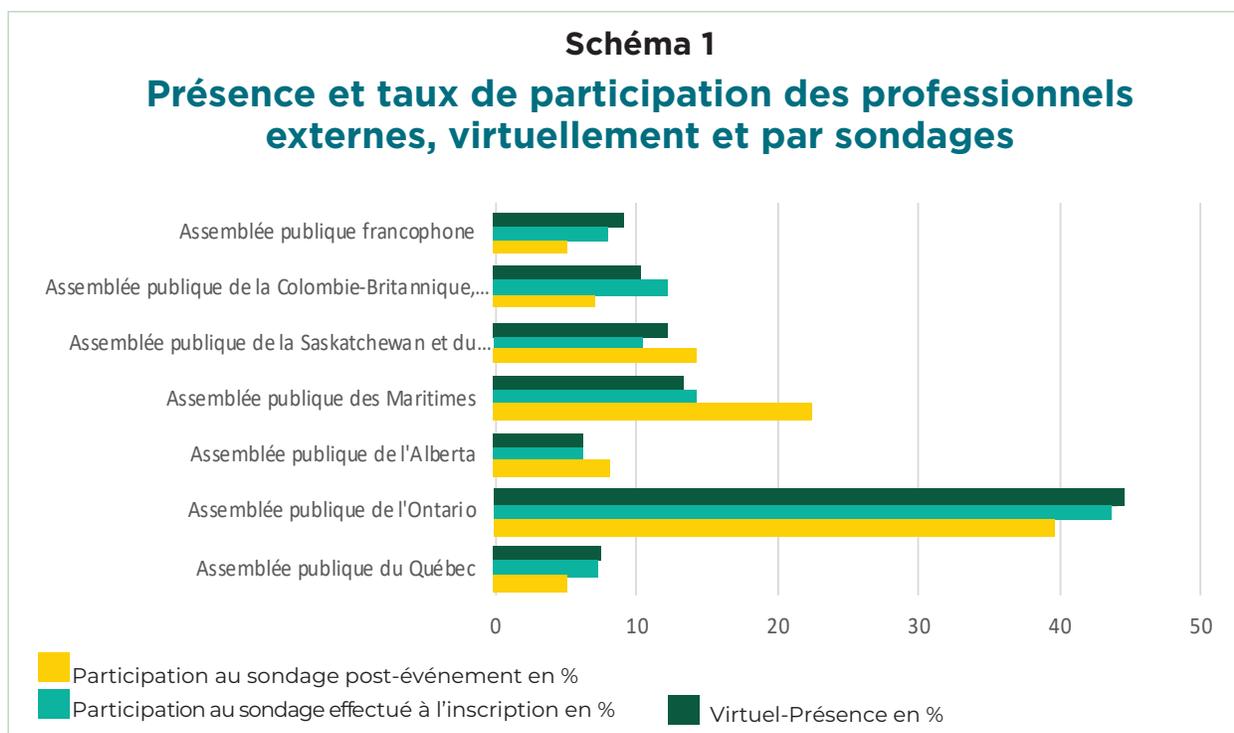
# QUI ÉTAIT LÀ

Nous avons eu un total de 437 inscriptions à une ou plusieurs séances publiques par 411 personnes représentant diverses organisations.<sup>1</sup> Parmi les 411 personnes inscrites, 287 personnes ont participé à une ou plusieurs séances d'information publique. La collecte de renseignements auprès des assemblées publiques a abouti à un sondage mené après l'événement auprès de 100 intervenants.

Dans l'ensemble, les séances d'APN ont connu un taux de participation de 66% parmi les participants externes, ce qui est connu de façon anecdotique comme étant proche de la « norme » pour les événements gratuits.<sup>2</sup>

Parmi les 287 participants, 44% étaient des participants aux séances de l'Ontario. Le reste se repartit dans les six autres séances du Québec, de l'Alberta, des Maritimes et du Québec (langue anglaise), de la Saskatchewan et du Manitoba et dans les séances francophones. Par conséquent, les discussions thématiques et la participation aux assemblées publiques nationales ont été très influencées par la participation de l'Ontario.

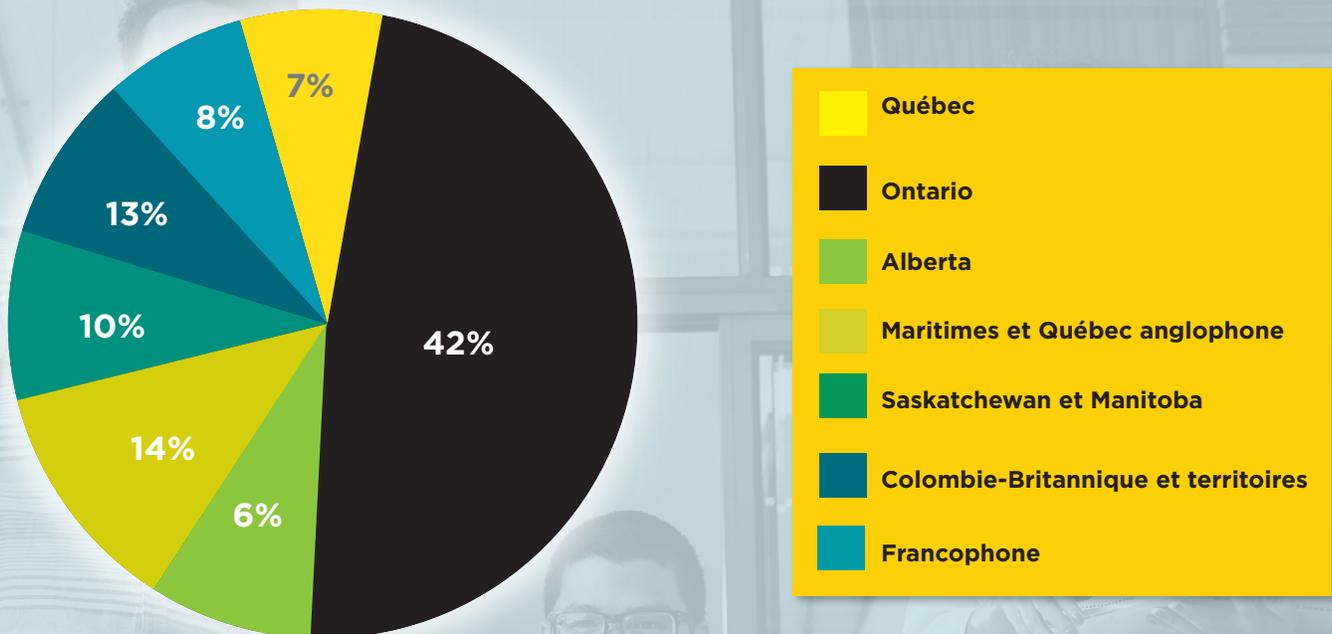
Cela s'applique également aux taux de participation au sondage d'inscription et au sondage post-événement par session. Le schéma 1 indique les taux comparatifs de participation et de participation tout court dans les trois méthodes de collecte de renseignements — l'événement, le sondage d'inscription et le sondage après l'événement.



<sup>1</sup> Voir l'annexe pour obtenir la liste et les détails de l'organisation.

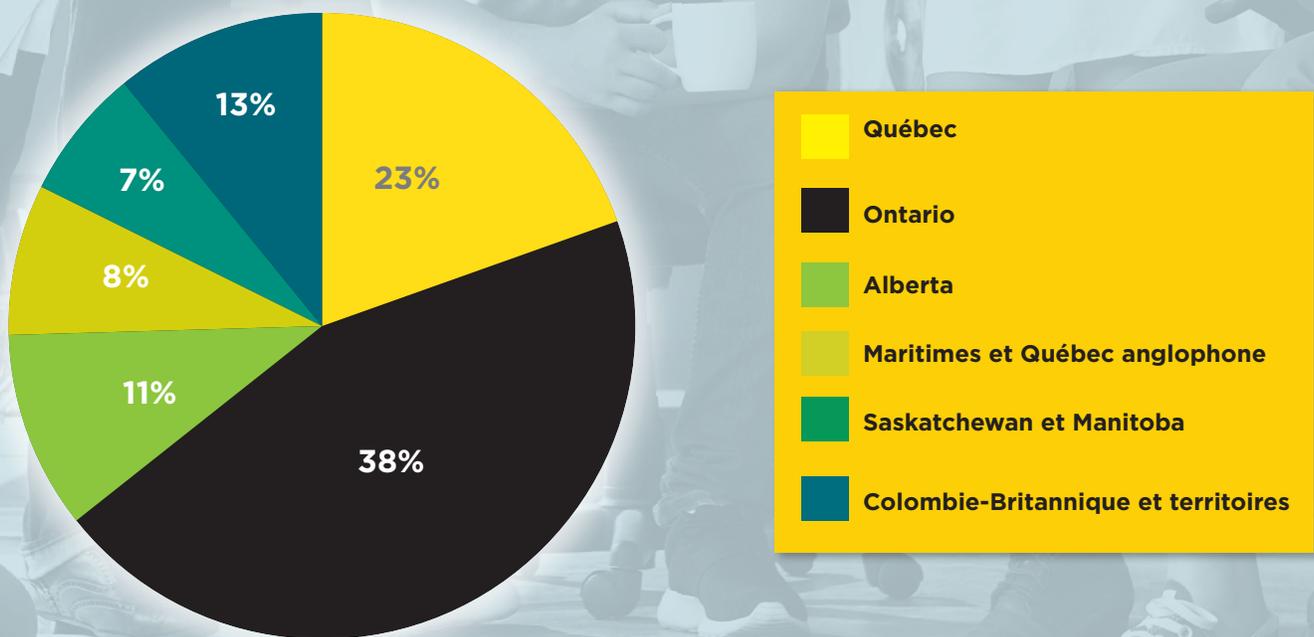
<sup>2</sup> On discute de l'ampleur réelle des taux de déperdition lors d'événements gratuits, selon la démographie et le type d'événement. Elle varie entre 40% et 50% pour les jeunes participants et entre 25% et 30% en général pour les autres groupes et types. Toutefois, il semble qu'il s'agisse de statistiques anecdotiques plutôt que de statistiques publiées. Voir le blogue par cette société de gestion d'événements. <https://www.eventtribe.com/t/what-no-show-rate-do-you-expect-at-free-events/99>

## Schéma 2 : Panel A Participation régionale



Source: Compilation réalisée à partir des données d'inscription

## Schéma 2 : Panel B Répartition de la population canadienne



Source: Statistique Canada, Recensement de 2016

Nous cherchons d'autres tendances dans les données en ce qui a trait à la clientèle des FSE et aux FSE eux-mêmes.

### Modèles régionaux :

Parmi les 9 groupes de clientèle de jeunes desservis, il existe des différences régionales distinctes en ce qui a trait aux services et aux soutiens offerts à des groupes particuliers de clientèle. Ces données sont présentées dans le tableau 2 ci-dessous et sont explicites. Par exemple, la grande majorité des praticiens du Québec et des groupes francophones (87% d'entre eux) ont servi les jeunes NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation); pas autant les autochtones (26%). Bien entendu, il est à noter que ces données ne sont pas uniformes à l'échelle du pays, car notre échantillon n'est pas un échantillon statistique construit.

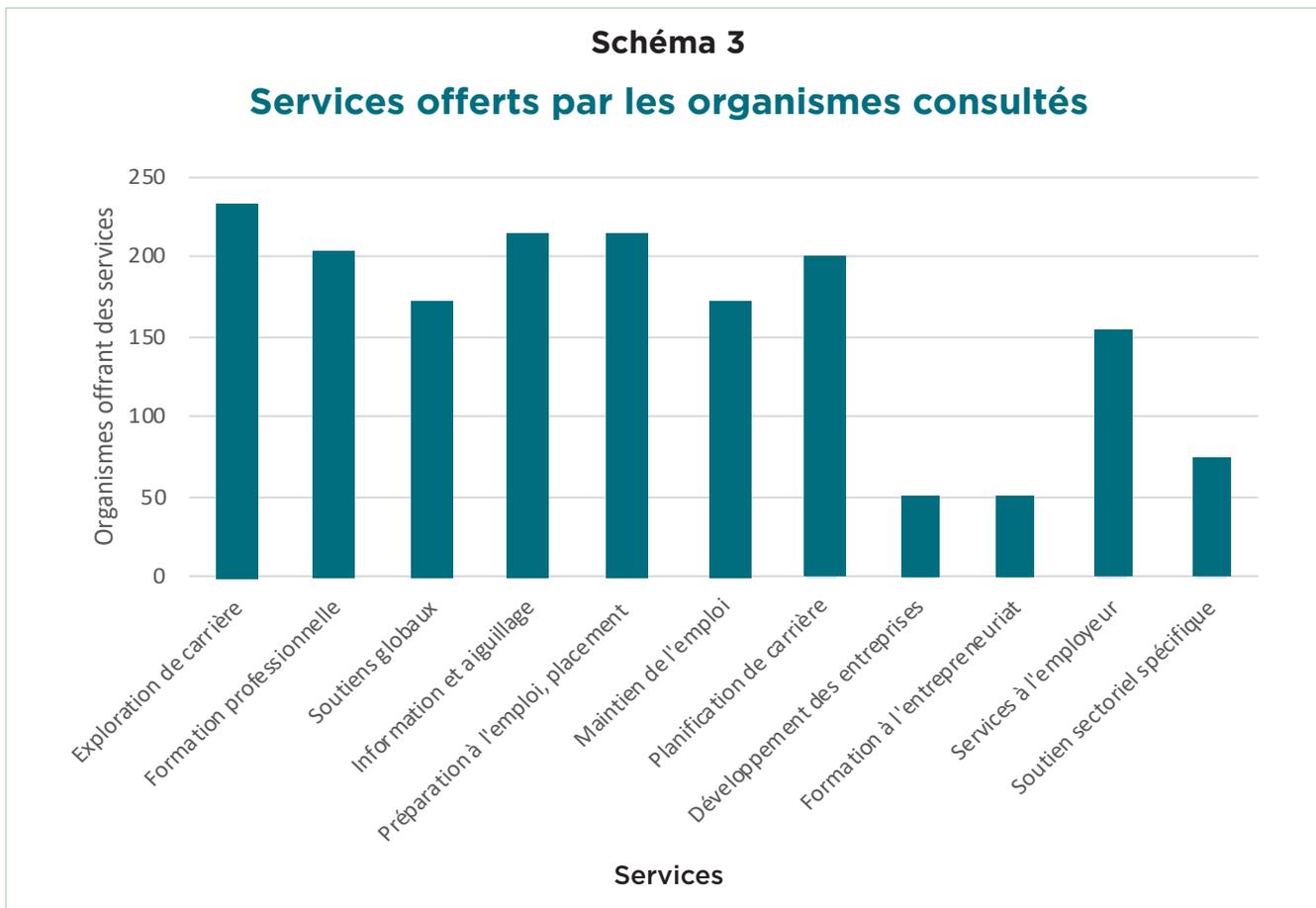
**Tableau 2**

	LES 2 PRINCIPAUX GROUPES DESSERVIS PAR LES FSE		LES DEUX GROUPES LES MOINS DESSERVIS PAR LES FSE	
	Pourcentage des intervenants lors de la séance	Pourcentage des intervenants lors de la séance	Pourcentage des intervenants lors de la séance	Pourcentage des intervenants lors de la séance
<b>QUÉBEC</b>	Jeunes NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation), 83%	Employeurs et étudiants, 67% chacun	Autochtones à 17%	Jeunes ayant un handicap intellectuel, 33%
<b>ONTARIO</b>	Jeunes ayant des défis de santé mentale, 83%	Jeunes NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation), 76%	Jeunes ayant un handicap physique, 67%	NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation), 67%
<b>ALBERTA</b>	Jeunes nouveaux arrivants, 69%	Étudiants, 69%	Employeurs, 38%	LGBTQ, 38%
<b>MARITIMES ET QUÉBEC (FR)</b>	Jeunes ayant des défis de santé mentale, 81%	Jeunes ayant un handicap physique, 75%	Jeunes NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation), 53%	
<b>SASK./ MANITOBA</b>	Étudiants, 84%	Autochtones, 68%	Jeunes ayant une déficience intellectuelle, 28%	NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation), 40%
<b>BC/YK/T.N.-O.</b>	Jeunes ayant des défis de santé mentale, 72%	Étudiants et NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation), 53%	LGBTQ, 41%	Autochtones, 41%
<b>FRANCOPHONE</b>	Jeunes NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation), 90%	Jeunes ayant des défis de santé mentale, 80%	Autochtones à 35%	LGBTQ, 50%

Source : Données compilées auprès de 260 personnes inscrites avant l'événement

## Comment la clientèle est-elle desservie ?

Les intervenants des organisations participantes offrent généralement une variété de services différents. Ces données sont présentées dans le schéma 3 ci-dessous. Les services offerts ont toute une gamme de clients, allant de clients à faible risque qui pourraient bénéficier de services d'exploration de carrière, à des clients à risque élevé qui bénéficient de services de contournement pour naviguer dans leurs besoins respectifs et particuliers, en dehors de l'emploi lui-même.



Source : Données compilées auprès des répondants durant le sondage d'inscription.

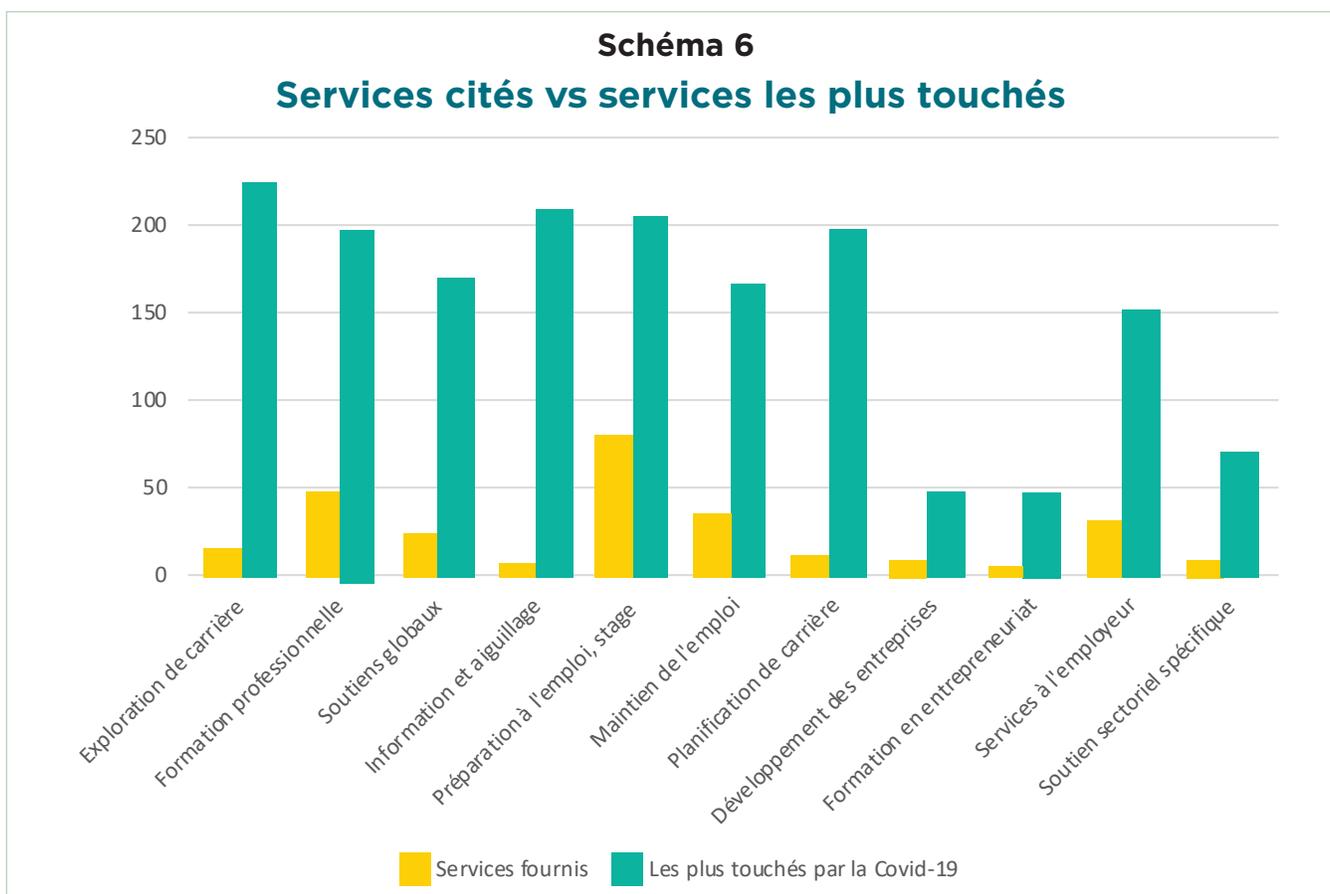
# INCIDENCES DE LA COVID-19 SUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'EMPLOI

Lors du sondage d'inscription et lors des discussions en session, les participants aux assemblées publiques ont indiqué à la fois qu'ils font face à de nombreux défis dans leur offre de services pendant les fermetures de la COVID. Le schéma 6 présente la répartition des intervenants selon la gamme de services qui ont été cités comme étant les plus touchés par les arrêts.

La plupart des praticiens des services d'emploi ont fait la transition vers un emploi à temps plein à la maison, soit 74% des 260 répondants au sondage d'inscription. Une petite minorité, 47 des 260 sont retournés au travail en personne. Cinq répondants ont été mis à pied et les autres sont passé au temps partiel.

## Incidence organisationnelle

On a demandé aux participants quels services ils fournissaient à titre de FSE étaient les plus touchés par la COVID-19 (planification de carrière, formation professionnelle, etc.). De plus, la schéma 6 illustre l'identification par le répondant des services les plus touchés par la crise par rapport à l'étendue des services offerts dans des circonstances normales.



Source : Données compilées auprès des répondants au sondage d'inscription.

La barre bleue indique quels services ont été cités comme étant les plus touchés, tandis que les barres jaunes indiquent le nombre de participants qui ont offert le service en temps normal. En valeurs absolues, la **préparation à l'emploi et les placements préalables** à l'emploi ont été les plus perturbés, suivis de la **formation axée sur les compétences**, du **maintien en poste** et des **services aux employeurs**. Dans l'ensemble, ces quatre services sont apparus comme les quatre plus perturbés par la COVID-19.

## COVID-19 formation et sentiment des intervenants

Dans le cadre du sondage, on demandait aux participants si les FSE qu'ils représentaient fournissaient de l'information et du soutien spécifiques à la COVID-19 aux clients (77 % ont répondu par l'affirmative). Ils ont ensuite été invités à évaluer leur niveau de confort à l'égard de quatre sujets de soutien précis, avec une note de 0 à 100 :

- fournir de l'information sur l'aide gouvernementale liée à la COVID-19, comme la CERB,
- fournir des renseignements sur les subventions de l'employeur ;
- fournir des renseignements sur les droits des clients de travailler à domicile ou de rester à la maison après le travail ;
- fournir de l'information sur les mesures prises par les employeurs en matière de santé et de sécurité.

Les participants ont identifié la source à partir de laquelle ils avaient reçu la formation qui leur a permis de fournir de l'information liée à la COVID. Cela nous a permis d'utiliser un modèle de corrélation statistique, en comparant les effets de différentes sources d'information sur le niveau de confort des participants dans la prestation de renseignements aux clients. Notre objectif était de déterminer si la communication de l'information et le type d'agent qui fournit de l'information influencent sur le niveau de confort que ressentent les intervenants des services d'emploi lorsqu'ils travaillent dans le contexte de cette crise.

\*Note : Tous les effets ci-dessous sont liés aux « autres » sources de formation, c'est-à-dire qu'ils ne proviennent pas du gouvernement, des autorités de santé publique, des organismes communautaires (comme la Croix-Rouge), des employeurs ou de leurs réseaux ou associations.

**Niveau de confort par rapport au PCU:** La seule source de formation à avoir un effet statistiquement significatif sur cette question est le gouvernement (fédéral, provincial ou municipal). Après avoir reçu une formation du gouvernement, le niveau de confort a augmenté d'environ **46%**.

**Subventions des employeurs Niveau de confort:** Trois sources ont eu un effet statistiquement significatif : une augmentation de **37%** par les autorités de la santé comme source, une augmentation de **32%** par rapport au gouvernement et une diminution de **34%** lorsque les employeurs étaient la source de la formation !

**Confort du au droit de rester à la maison:** Aucune formation n'a eu d'effet statistiquement significatif sur ce niveau de confort.

**Niveau de confort en matière de santé et de sécurité:** La seule source de formation à avoir un impact statistiquement significatif ici provient des autorités sanitaires et de la santé publique, avec une augmentation d'environ **38%**.

Dans l'ensemble, il y a peu de surprises ici : la formation offerte par le gouvernement accroît l'aisance avec les programmes gouvernementaux comme les PCU, tandis que la formation dispensée par les autorités de santé publique accroît l'aisance avec la transmission de renseignements sur la santé et la sécurité.

Le tableau ci-dessous montre l'effet des sources d'entraînement sur les niveaux de confort, et les sources statistiquement significatives sont colorées en jaune et orange pour faciliter la distinction.

	Gouvernement	Autorités de santé publique	Réseau/ Association	Employeur	Organismes communautaires
Niveau de confort PCU	46%	30%	-16%	16%	11%
Subventions de l'employeur Niveau de confort	32%	37%	-2%	-34%	-24%
Droit de rester à la maison	22%	34%	4%	-34%	-31%
Niveau de confort en matière de santé et de sécurité	26%	39%	-2%	5%	-18%

Source : Statistiques estimées à partir des répondants au sondage d'inscription.

Dans l'ensemble, on pourrait conclure que la formation offerte par le gouvernement et les autorités de santé publique est la plus utile et a la plus grande incidence, tandis que la formation des réseaux et des associations semble avoir le moins d'impact.

# APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE

## Analyses des sondages en cours de session et après l'événement

Les séances d'assemblées publiques elles-mêmes ont été conçues avec deux objectifs :

- a) tirer des leçons du secteur de l'emploi de cas, de problèmes et de solutions suggérées (propositions de politiques) très spécifiques qui pourraient faciliter le travail pendant la crise de la COVID ;
- b) offrir aux praticiens du secteur une tribune pour partager librement leurs sentiments, leurs craintes et leurs opinions.

Les assemblées publiques comportaient deux volets : une séance/discussion **générale** regroupée avec un sondage en temps réel pour chaque séance régionale, suivie de séances simultanées (en petits groupes) pour mener des discussions approfondies sur les enjeux. Nous avons utilisé un Google **JamBoard** pour faciliter les discussions en petits groupes. À la fin de chaque séance, un sondage a été envoyé aux participants dans un courriel de suivi.

Il y avait 100 intervenants aux séances en français et en anglais. Cependant, 15 d'entre eux **ne** s'étaient **PAS** inscrits aux assemblées publiques et s'étaient joints aux séances après la fermeture de l'inscription. Ils étaient souvent liés à un organisme enregistré et étaient probablement des membres de leur personnel ou des remplaçants. Par conséquent, une fois que nous les avons pris en compte, nous avons eu 85 répondants qui s'étaient initialement inscrites, qui ont participé à la fois au **sondage** d'inscription abordé dans les sections précédentes et au **sondage** post-événement dont il a été question plus haut.

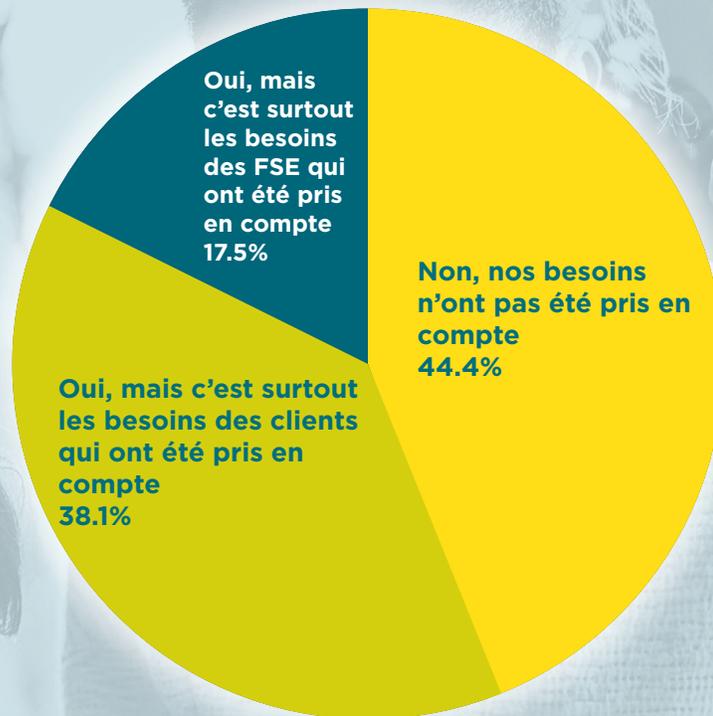
### Résultats de la séance générale : Opinions des FSE sur la réponse du gouvernement aux besoins du secteur

Les analyses des résultats du sondage d'inscription ont révélé que l'accès à la formation et la source d'information pour adapter les services aux conditions de crise de la COVID ont joué un rôle important en influant sur le niveau de confiance avec lequel le personnel chargé de la prestation des services pourrait poursuivre son travail. Le fait que les FSE ont besoin d'autres mesures de soutien dans ces moments difficiles ressort clairement de leurs réponses lors des volets interactifs des séances publiques elles-mêmes.

Dans cette section, nous énumérons les questions qualitatives discutées par les participants à l'assemblée publique dans le cadre d'une discussion libre. Le fait que le gouvernement doive répondre à certaines exigences très précises de ce secteur ressort du sondage effectué pendant la session et des discussions qui ont eu lieu pendant la session générale elle-même. Les résultats d'un sondage en cours de session sur le sentiment des intervenants à l'égard des besoins non comblés par le gouvernement sont résumés par le diagramme circulaire du schéma 4 ci-dessous.

#### Schéma 4

### Croyez-vous que vos besoins et ceux de votre client ont éclairé la réponse du gouvernement ?



Source : Participants à l'événement aux séances générales.

Il s'agit d'un scénario de « verre à moitié plein » ou de « verre à moitié vide ». Une faible majorité (56%) croient que certains besoins ont été comblés, que ce soit le client ou le FSE, mais pas les deux. Une minorité importante, 44% affirment explicitement que leurs propres besoins n'ont pas été comblés (mais ceux de quelqu'un d'autre). C'est le scénario du « verre à moitié plein ».

Une autre interprétation est une implication générale selon laquelle l'on a répondu aux besoins de « quelqu'un d'autre que moi-même », ce qui fait augmenter la proportion de répondants qui se sentent exclus à 82% (les parts de bleu et d'orange ensemble), puis, si nous supposons qu'il s'agit principalement de praticiens qui ne sont pas FSE qui présumant que seuls les besoins des FSE ont été comblés, nous obtenons le total des participants !

## Séances en petits groupes simultanées : discussions approfondies et thèmes émergents

Voici les deux composantes des analyses, les **petits groupes** et le **sondage post-événement**. Elles étaient complémentaires puisqu'elles permettaient de comparer les thèmes et les défis soulevés par les participants à l'assemblée publique. Les constatations tirées de ces deux éléments éclaireront l'analyse ci-dessous.

### Points remarquables

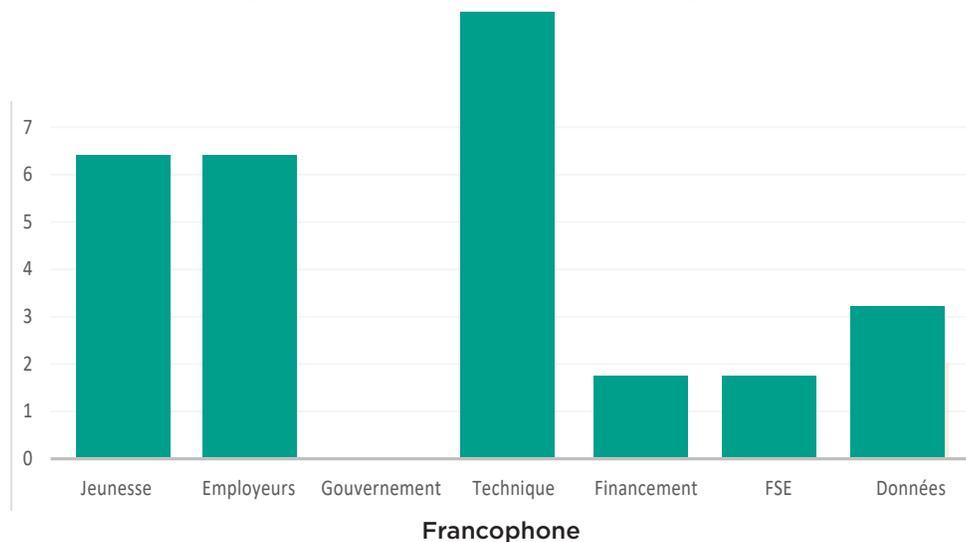
Chaque séance comportait un certain nombre de salles virtuelles dans lesquelles les participants étaient répartis, et on leur a demandé de répondre à trois questions. Les discussions qui ont suivi ont permis de dégager certains thèmes. Les questions étaient les suivantes :

- 1 Comment la prestation de services peut-elle changer pour répondre au nouveau marché du travail ? Comment la technologie peut-elle aider ?
- 2 Quelles données devrions-nous recueillir (FSE, gouvernement) pour mieux comprendre les besoins des intervenants ?
- 3 De quoi avez-vous besoin en tant que professionnel pour soutenir les jeunes ? De quoi le secteur a-t-il besoin ?

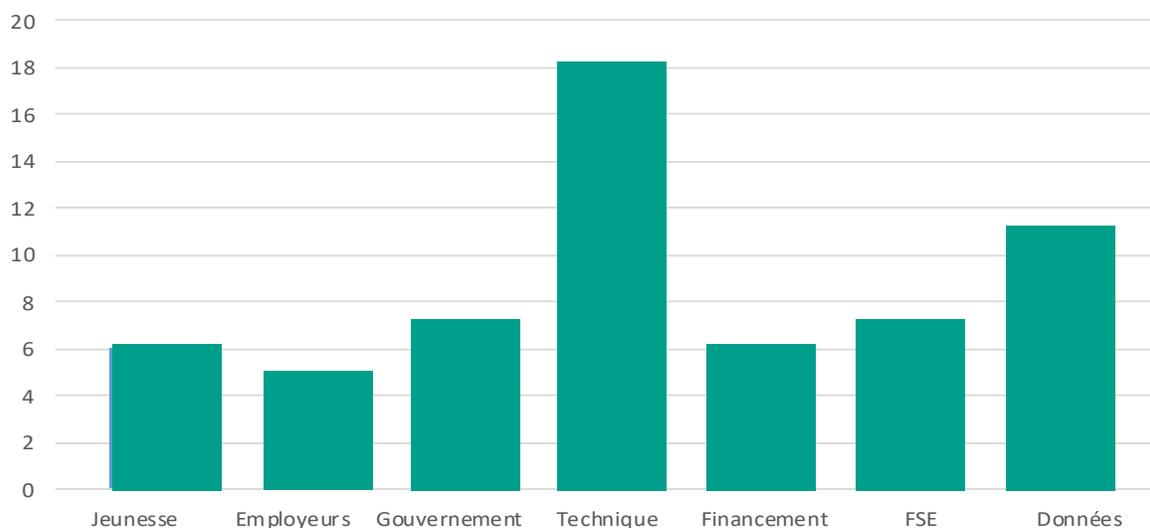
Afin de synthétiser l'information essentiellement qualitative provenant de 287 participants à l'assemblée publique, nous avons compilé et catalogué des thèmes communs en fonction de concepts uniques et généraux présents dans chaque ensemble de réponses fournies à chacune des trois questions. Il s'agit des jeunes (clients), des employeurs, du gouvernement, de la technologie, du financement, des FSE et des données. Au total, 78 commentaires ont été relevés dans les 26 salles des sept séances publiques tenues. La fréquence à laquelle chaque thème a été abordé au cours de ces séances est illustrée dans les graphiques ci-dessous.

Chaque barre du schéma 5, Panels A et B, les deux panels mesurent le nombre de fois qu'un thème particulier a été abordé dans une région ou une séance. Ainsi, dans les séances francophones, la « technologie » a été remontée six fois en tout, alors que dans les séances en anglais, elle a été 18 fois.

### Schéma 5 Panel A Fréquence du thème francophone



### Schéma 5 Panel B Thèmes anglophone par fréquence



*Source : Données compilées à partir des thèmes de discussion des participants à l'événement*

**Les thèmes communs et récurrents dans les deux séances linguistiques (les petits groupes) sont les suivants :**

- I** Préoccupations au sujet de la technologie : accès à celle-ci, utilisation de celle-ci et distribution, et autres effets qualitatifs
- II** Problèmes liés aux données : Disponibilité des données axées sur les clients afin de mieux les conseiller.
- III** Préoccupations à l'égard des jeunes et des employeurs : Manque de motivation pour les jeunes à retourner au travail et difficulté à établir des liens entre les employeurs et les clients.

# THÈMES ÉMERGENTS

Des thèmes communs sont ressortis de discussions approfondies lors des séances en petits groupes et du sondage post-événement mené par la suite.

On a demandé aux répondants au sondage post-événement de nommer leurs trois principaux défis lorsqu'ils abordent les effets que la COVID-19 a engendrés. Souvent, il s'agissait des mêmes défis que ceux qu'ils ont soulevés au cours de la discussion des séances en petits groupes. Nous discutons des thèmes émergents communs de la séance interactive et du sondage postérieur à l'événement ci-dessous.

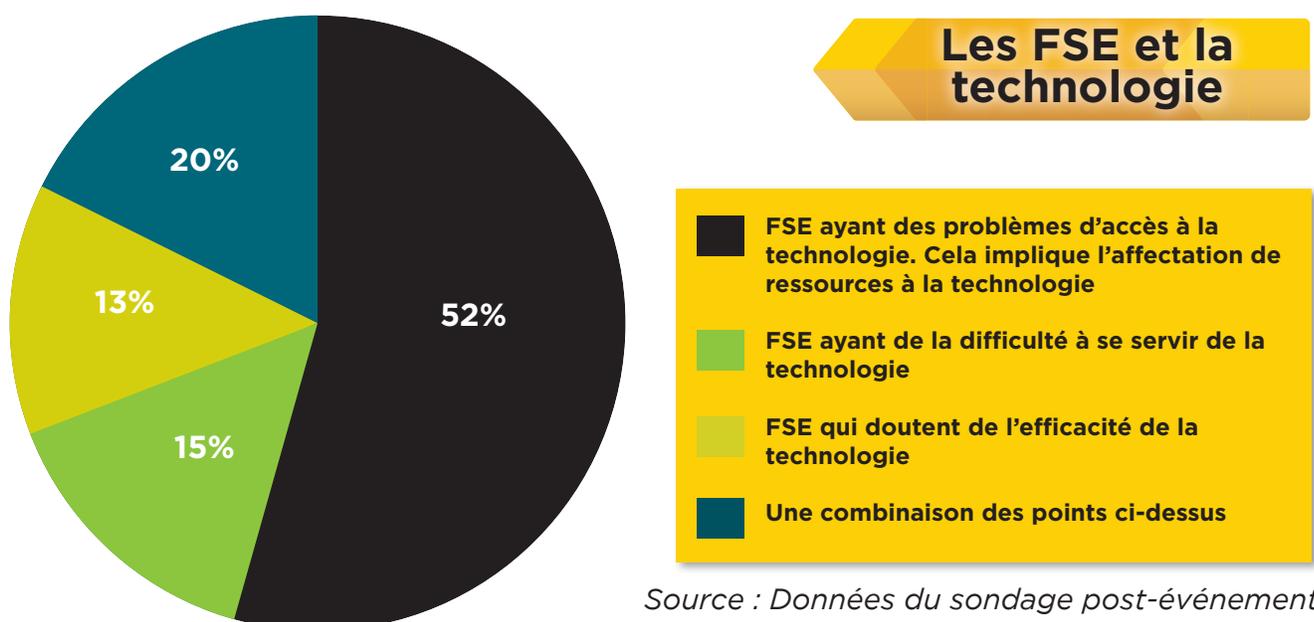
## Thème 1 : Technologie

Préoccupations à son sujet, accès à celui-ci, utilisation de celui-ci, efficacité et autres effets qualitatifs.

### Résultats du sondage post-événement

Presque tous les 85 répondants au sondage post-événement ont mentionné la technologie (certains aspects de celle-ci) au moins une fois parmi les trois défis cernés. La technologie a représenté près des 2/3 de toutes les réponses. Environ la moitié d'entre eux ont mentionné la technologie comme une préoccupation ou un défi pour eux-mêmes et pour leur travail, tandis que l'autre moitié l'a mentionné comme un problème pour leurs clients. La répartition est illustrée dans les schémas 7 Panels A et B ci-dessous.

### Schéma 7 Panel A Accès à la technologie, utilisation et incidence sur les fournisseurs de services d'emploi



Source : Données du sondage post-événement

Le diagramme circulaire ci-dessus décrit leurs préoccupations par ordre d'importance. 52% des répondants ont souligné que l'accès à la technologie des PSE constitue un problème dans au moins un des trois défis relevés. Cela comprenait des problèmes liés au financement et à l'accès aux plateformes et à la formation appropriées pour assurer la prestation de leurs services virtuellement. Par ailleurs, **13%** avaient des doutes quant à l'efficacité de la technologie qu'ils utilisaient, **15%** avaient des problèmes d'utilisation adéquate de la technologie qui leur avait été fournie, **20%** ont cité les deux facteurs susmentionnés comme un problème.

## Résultats des petits groupes

**Accès** des fournisseurs de services d'emploi à une formation appropriée et à des logiciels appropriés pour servir adéquatement les clients, compte tenu des mesures de distanciation physique :

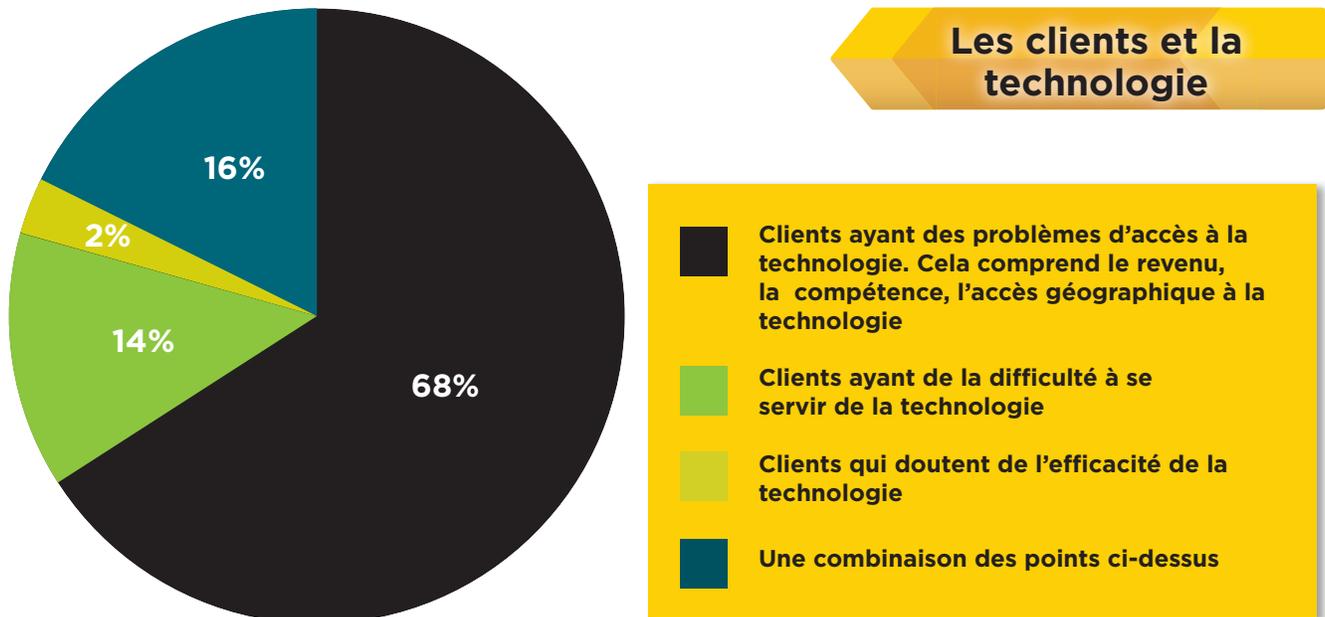
- De nombreux participants à la séance ont indiqué qu'il y avait une lacune dans le logiciel et la formation auxquels ils avaient accès. Certains ont parlé de la nécessité de faire de la formation en technologie un élément central de leur formation, mais ils ont aussi exprimé un manque de financement, de soutien et d'expérience dans ce domaine. Cela a été exprimé en insistant sur l'importance de la « formation informelle qui découle de l'interaction numérique avec les clients et de la mesure de leurs besoins » (Québec). Cela met l'accent sur la croissance de l'expérience, car les fournisseurs utilisent plus fréquemment les outils numériques, mais bon nombre d'entre eux ne se sentent pas appuyés sous forme de financement ou de formation dans cette nouvelle phase exploratoire et expérimentale de la prestation de services.

**Savoir-faire** des fournisseurs de services d'emploi sur la façon d'utiliser la technologie d'une manière qui profite aux clients et encourage la participation accrue des clients aux services :

- Les participants à la séance en petits groupes ont exprimé leur manque d'aisance à fournir des services virtuels compte tenu de leur niveau d'expérience dans ce type de prestation de services. Ils ont eu l'impression qu'il y avait un écart entre ce dont les clients avaient besoin et ce qu'ils étaient en mesure d'offrir. 11 des 24 thèmes technologiques ont abordé cette question. Certains des commentaires comprenaient : « Afin de promouvoir le changement des systèmes, une formation obligatoire sur les outils numériques devait être offerte pour les FSE » (Ontario). Un autre exemple est que certains estimaient avoir des difficultés à déterminer « comment mobiliser virtuellement les jeunes, surtout s'ils ont des défis liés à la santé mentale » (Saskatchewan et Manitoba). La plupart ont partagé un épuisement vis à vis de l'utilisation de la technologie virtuelle.

## Résultats du sondage post-événement

### Schéma 7 Panel B Accès à la technologie, utilisation et incidence sur les clients



Pour ce thème particulier, parmi les répondants qui ont cité la relation client-technologie comme un problème, **68%** ont estimé que l'un des défis à relever serait que leurs clients ont des difficultés à accéder à cette technologie. Cela était lié au revenu, à la capacité et à l'accès géographique. Sept pour cent ont mentionné que les clients avaient des difficultés à « utiliser » la technologie, tandis que 2% ont mentionné que les clients eux-mêmes avaient exprimé des préoccupations à l'égard de l'efficacité de la technologie. Enfin, 16% des répondants ont mentionné une combinaison des préoccupations mentionnées plus haut.

Il ressort clairement de ces réponses que l'accès à la technologie pour les clients qu'ils desservent est une préoccupation sérieuse et qu'il pourrait constituer le principal obstacle pour les clients, compte tenu de la nature virtuelle de la prestation de services à l'heure actuelle.

## Résultats des petits groupes

**Accès** des clients au matériel physique et aux logiciels comme les ordinateurs/tablettes, le Wi-Fi, etc.

- Il s'agissait de l'une des principales préoccupations pour les FSE, 10 des 24 thèmes technologiques ont abordé cette préoccupation. Les FSE se retrouvent non seulement à trouver comment mobiliser les jeunes virtuellement en raison de leurs multiples obstacles, mais ils soulignent que souvent le problème est le manque d'accès au bon matériel et même à une connexion Internet pour participer virtuellement. Cela s'est produit sous la forme d'« Enjeux relatifs à l'accès à la technologie, en particulier ceux qui sont les plus éloignés de l'emploi. » - (Maritimes, EN Québec)

**Savoir-faire** des clients et niveau de confort dans l'accès aux services de manière virtuelle :

- Reconnaisant les problèmes liés au matériel et aux logiciels auxquels les jeunes clients peuvent faire face lorsqu'ils accèdent virtuellement aux services, on reconnaît que les jeunes clients s'adaptent également à cette nouvelle forme de prestation de services et qu'ils ne se sentent donc pas à l'aise de s'engager pleinement de manière virtuelle. Cette préoccupation est aggravée par le thème « nous devons garder à l'esprit les besoins et les difficultés auxquels font face les clients pour accéder aux services virtuellement, c'est pourquoi nous devons leur offrir une variété d'options, que ce soit en ligne par l'entremise de webinaires, de téléconférences ou par téléphone ». (Québec).

La technologie pourrait être excluante ou inclusive :

- Certains considèrent la technologie comme un nouvel outil qui doit être conçu et utilisé adéquatement afin d'éviter de marginaliser davantage les clients qu'ils servent. Ils soutiennent que la technologie peut être un élément clé de la prestation des services à l'avenir, mais qu'elle devrait être conçue en gardant à l'esprit les groupes les plus marginalisés. Cela est illustré par le commentaire « Plateformes numériques : adaptées aux personnes handicapées » (Colombie-Britannique, Yukon et Territoires du Nord-Ouest)

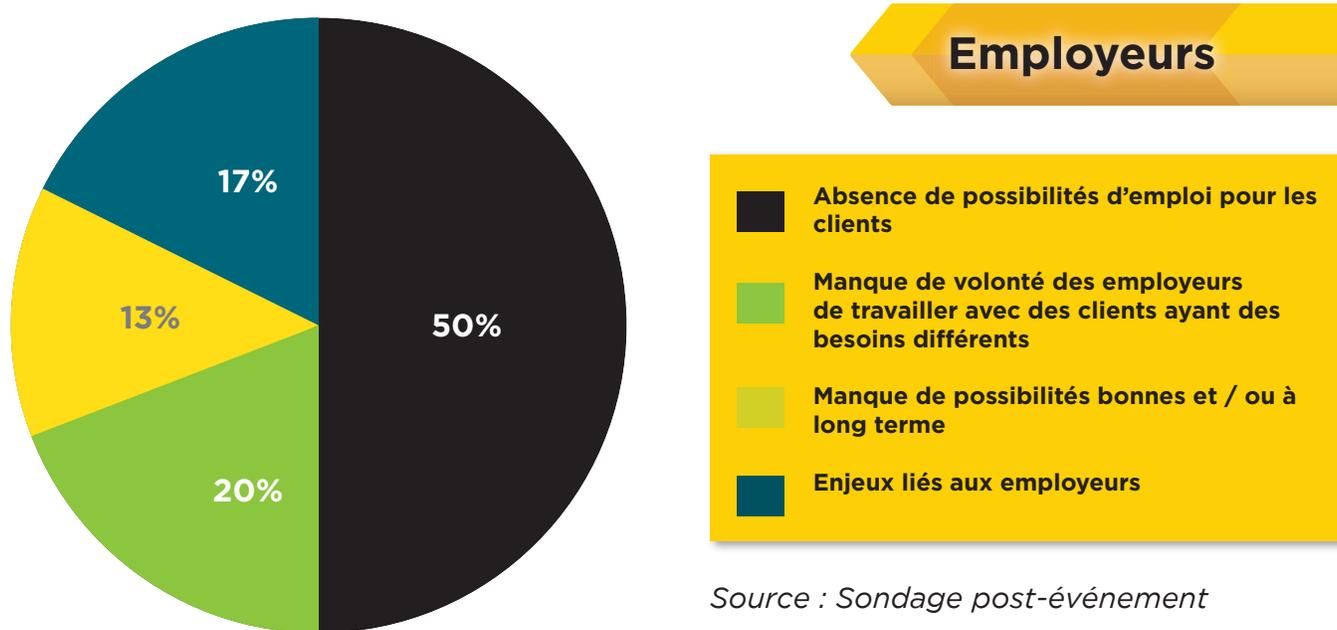
## Thème 2 : Employeurs

Préoccupations au sujet de l'intérêt ou de la capacité de l'employeur à atténuer les problèmes

### Résultats du sondage post-événement

Comme le montre le schéma 8, 50 des 85 répondants qui ont participé au sondage après l'événement ont mentionné un problème lié à l'employeur. Parmi les 50 personnes qui ont mentionné ces préoccupations, **50%** ont mentionné qu'il s'agissait précisément du manque d'emplois qu'elles recherchaient ou s'attendaient à obtenir pour leurs clients. **20%** ont mentionné qu'ils pensaient que le fait d'amener les employeurs à travailler avec des clients ayant des besoins particuliers constituait un défi. Les **13%** restants ont indiqué qu'il était difficile de trouver de bonnes possibilités d'emploi à long terme ou sûres, et **17%** ont estimé qu'il serait difficile d'établir des liens avec les employeurs à ce moment-ci pour créer des emplois.

## Schéma 8 Préoccupations liées à l'employeur



### Résultats des petits groupes

Les praticiens se sont dits profondément préoccupés par le fait qu'il y a peu de possibilités pour leurs clients en matière d'emploi. Cette préoccupation est raisonnable compte tenu des circonstances que la COVID-19 a engendrée, particulièrement pour leurs clients ayant des obstacles ou des besoins particuliers. La question en litige était la communication avec les employeurs, c'est-à-dire la capacité, dans des circonstances modifiées, de mieux relier les services d'emploi aux employeurs de leur région, dans le but de comprendre ce que les employeurs voulaient d'un candidat ou d'un employé.

La préoccupation de trouver de bonnes possibilités, à long terme et/ou sécuritaires a également été soulevée : « Trouver des employeurs qui prennent la santé et la sécurité au sérieux en cas de pandémie — implications éthiques de relier les jeunes à un emploi dangereux ». (BC/YK/T.N. -O.)

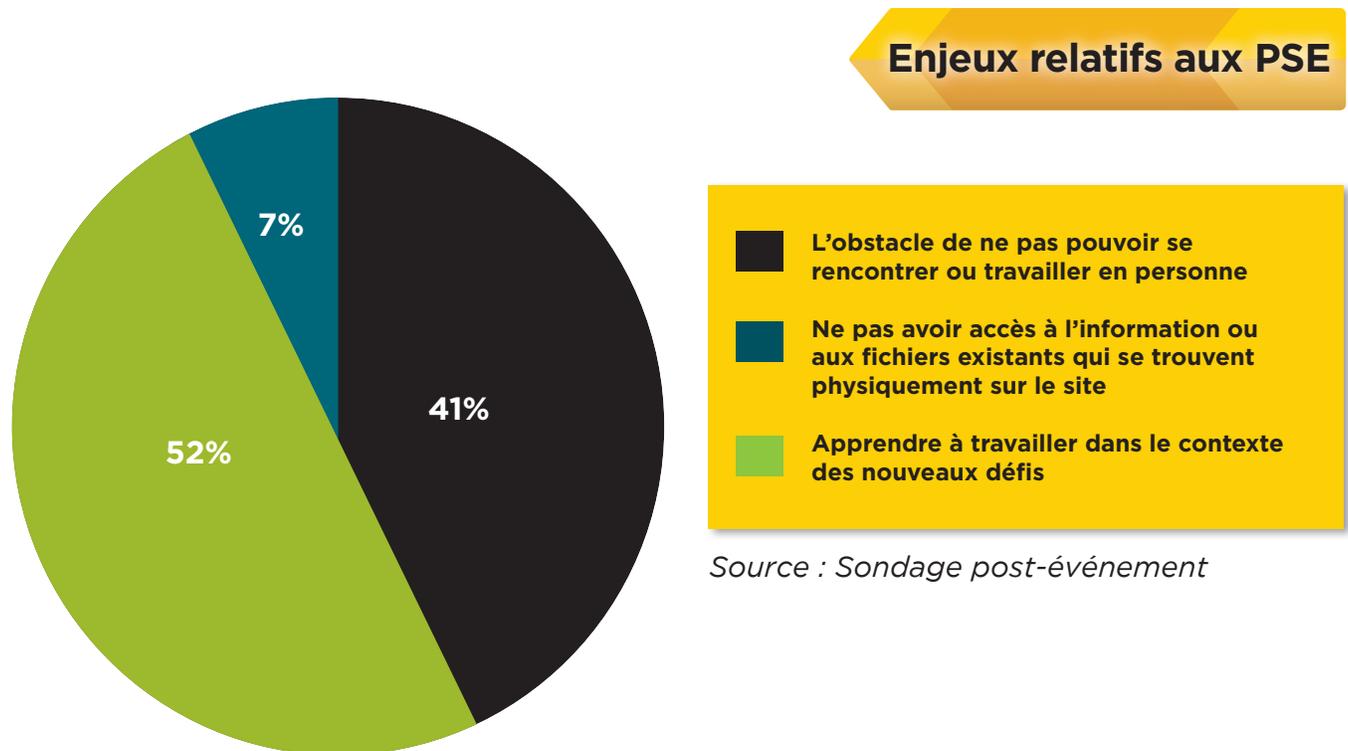
Les répondants au sondage semblaient plus préoccupés par le manque de possibilités d'emploi pour leurs clients que les participants aux petits ateliers qui étaient plus préoccupés par les problèmes liés à la communication avec les employeurs. Cela dit, tant les participants aux petits groupes que les répondants au sondage étaient préoccupés par le manque de liens et de possibilités que pourrait offrir une relation tendue avec les employeurs, ce qui aurait des répercussions négatives sur les clients du FSE.

### Thème 3 : Enjeux cernés par l'ESP

Préoccupations entourant le travail virtuel et les changements de circonstances pour les FSE eux-mêmes

#### Résultats du sondage post-événement

Schéma 9  
Préoccupations liées au FSE



**34%** des 85 répondants au sondage post-événement ont mentionné comme étant un défi un problème qu'ils avaient personnellement. Parmi eux, **52%** ont mentionné que l'apprentissage à s'adapter et à travailler dans un environnement éloigné ou virtuel et toutes les circonstances imprévues qui en découlaient ont été, et continuent, d'être un défi. Le fait d'être incapable de rencontrer leurs clients en personne ou de travailler avec eux a été cité comme un obstacle qui représentait **41%** des réponses. Enfin, **sept pour cent** ont déclaré que le fait de ne pas avoir accès aux dossiers des clients constituait un problème.

Les trente intervenants qui ont répondu de cette façon étaient pessimistes quant à leur capacité de servir adéquatement leurs clients à distance. Ils estimaient que ce type de travail nuisait à la prestation de leurs services. Ce thème s'est également présenté dans les discussions.

## Résultats des petits groupes

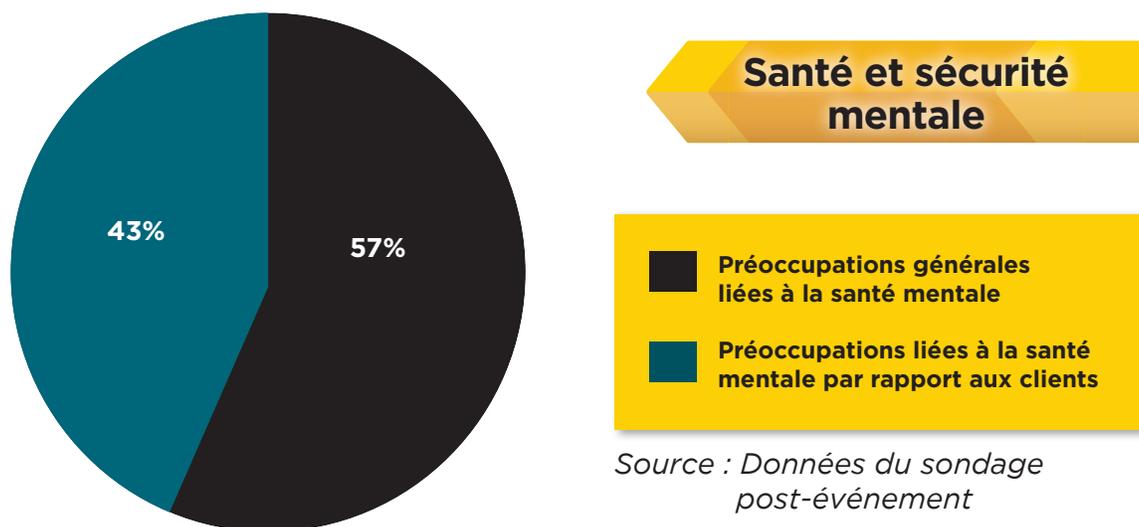
Les préoccupations soulevées au cours des petits groupes variaient, allant de la reconnaissance de la nécessité de soutiens en santé mentale pour les travailleurs de l'emploi à la mise en commun de l'information entre les travailleurs alors qu'ils s'attaquaient à de nouveaux problèmes pendant la pandémie. Ces thèmes ont été soulevés dans le contexte d'un groupe, ce qui peut avoir eu une incidence sur les réponses et les points qu'ils ont soulevés. Les intervenants durant le sondage disposaient à la fois de plus de temps et de protection de la vie privée pour soulever certaines des questions qui les concernaient personnellement, ce qui aurait pu avoir une incidence sur la fréquence à laquelle les préoccupations propres aux FSE ont été soulevées dans le sondage.

### Thème 4 : Santé et sécurité mentales

Préoccupations pour eux-mêmes et pour les clients durant la traversée de cette période difficile.

#### Résultats du sondage post-événement

Schéma 10  
Préoccupations liées à la santé mentale et à la sécurité



Source : Données du sondage post-événement

Les préoccupations en matière de santé mentale et de sécurité ont **été observées dans 27%** des réponses au sondage après l'événement. Il s'agit d'une préoccupation commune chez les répondants au sondage. La santé mentale a été évoquée à maintes reprises dans le contexte de la santé mentale des praticiens et du soutien en santé mentale auprès des jeunes dans les discussions.

Parmi les répondants qui ont mentionné des préoccupations en matière de santé mentale et de sécurité, **57%** avaient des préoccupations générales en matière de santé mentale, tant pour eux-mêmes que pour leurs clients, et **44%** ont mentionné les préoccupations en matière de santé qu'ils avaient précisément pour leurs clients qui traversaient cette période difficile.

## Résultats des petits groupes

Il est intéressant de noter que les participants en petits groupes ont abordé ce thème seulement à quelques reprises dans le cadre d'exploration et de possibilités futures, mais lorsqu'il a été formulé comme une question de défis dans le sondage, les intervenants ont rapidement souligné le manque de ressources et de soutien en santé mentale comme un problème. Cela pourrait découler de la façon dont les questions en petits groupes et les discussions ont été formulées. Il se peut également que le soutien en santé mentale ait été « une évidence » pour les participants à l'assemblée publique, car les jeunes clients ayant des défis de santé mentale ont été cités comme la population la plus desservie dans le cadre du sondage d'inscription. C'est peut-être la raison pour laquelle ce sujet particulier a été abordé comme thème explicite lors des assemblées publiques.

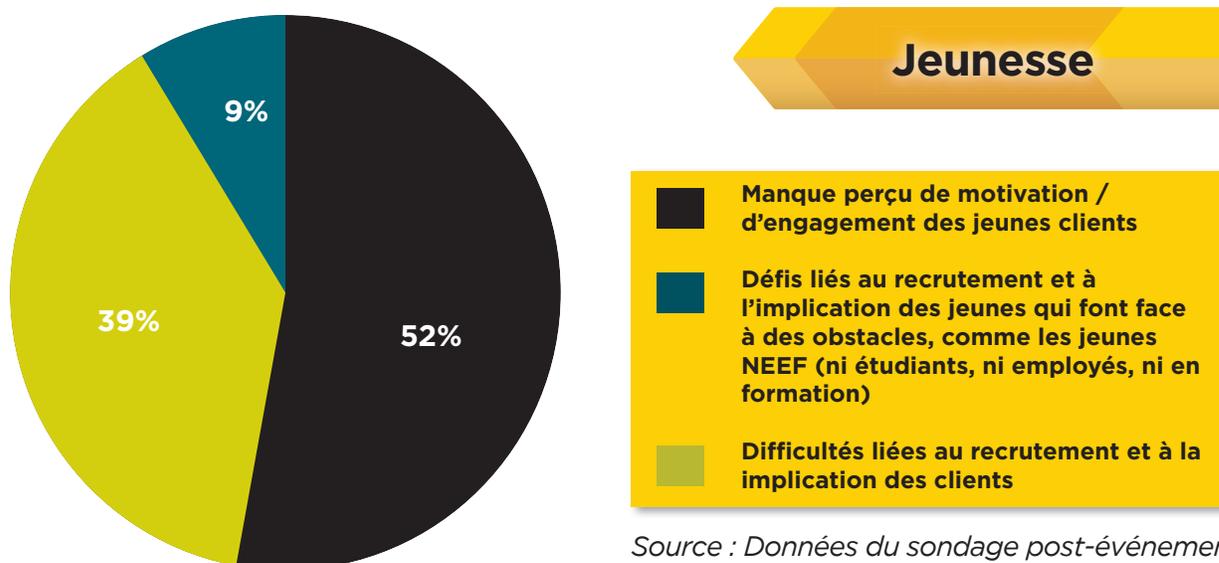
### Thème 5 : Jeunesse

Difficultés d'adaptation et de motivation auxquelles font face les jeunes en regard des prestations d'urgence.

#### Résultats du sondage post-événement

Dans le sondage post-événement, 17 intervenants ont soulevé au moins une fois l'adaptation et la motivation des clients, sans lien avec les questions d'adaptation technologique. Neuf d'entre eux étaient préoccupés par le manque de motivation perçu de la part de leurs clients en ce qui a trait à l'accès aux services et à la recherche d'un emploi. Évidemment, on pouvait s'attendre à cela compte tenu de la crainte de travailler pendant la pandémie et des problèmes généraux de santé mentale auxquels les personnes peuvent faire face. Environ six personnes ont constaté qu'il était difficile de recruter des jeunes dans les services d'emploi et de mobiliser efficacement ceux qui avaient déjà eu accès aux services. Deux personnes ont trouvé qu'il était particulièrement difficile de recruter et de mobiliser les jeunes qui font face à des difficultés. Cette répartition est illustrée au schéma 11 ci-dessous.

Schéma 11  
Difficultés identifiées par le jeune client



## Résultats des petits groupes

Selon les praticiens des services d'emploi, leurs jeunes clients éprouvaient des difficultés et de nombreux praticiens ne savent pas comment les soutenir au mieux. Au cours des discussions en petits groupes, les problèmes des jeunes clients se sont manifestés **10** fois sur 78, en faisant ainsi le troisième thème le plus important. L'idée de mobiliser les jeunes clients et de les aider à traverser cette période difficile a été soulevée comme dans le sondage. Les participants aux ateliers ont également fait écho aux constatations du sondage. «Faire participer les jeunes clients aux services, c'est vrai que c'est difficile!» (Séance francophone) Certains enjeux ont été soulevés au sujet de la santé mentale de leurs clients, qui est aussi un défi, «besoin d'améliorer le soutien en santé mentale - plus de sensibilisation et de compréhension» (Maritimes). Ce sujet a été plus détaillé dans le sondage, comme le montre le schéma 10 présenté précédemment.

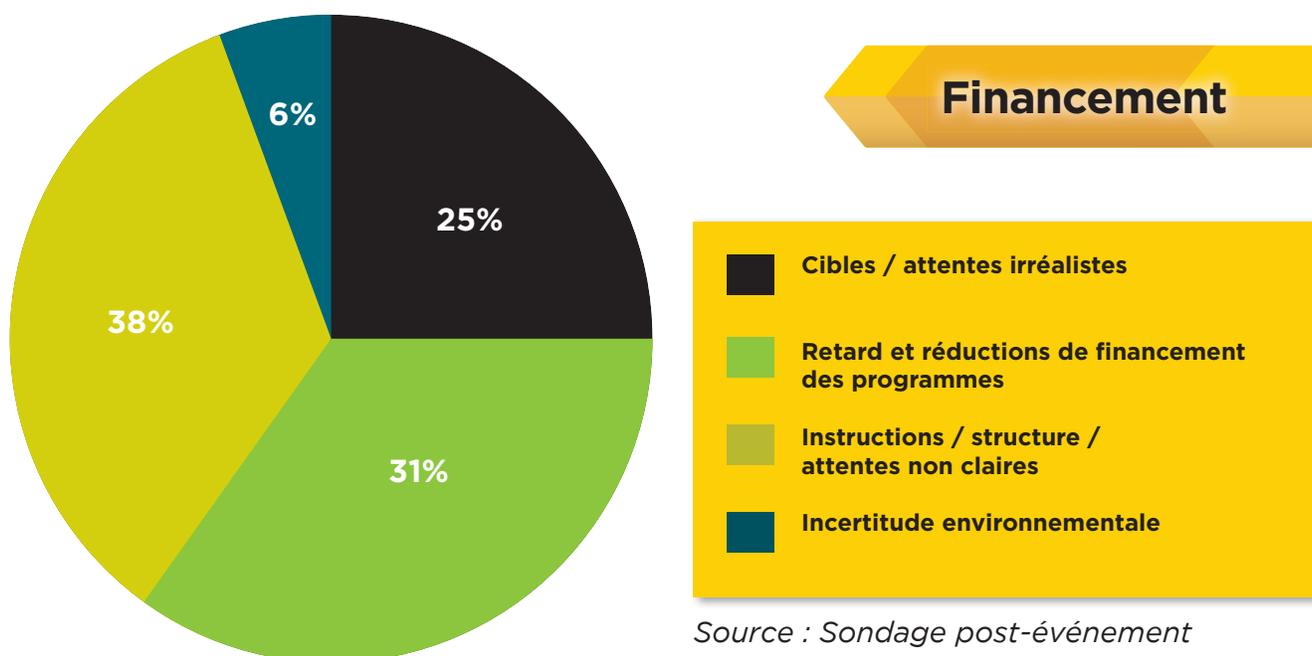
### Thème 6 : Financement

Insécurité à l'égard du financement attribuable aux retards et au manque de souplesse pour s'adapter aux besoins changeants découlant de la pandémie.

#### Résultats du sondage après événement

Parmi les 85 répondants, 15 ont mentionné le financement comme un défi ou une préoccupation dans le sondage.

Schéma 12  
Difficultés de financement



Source : Sondage post-événement

Comme le montre le schéma 12, **38%** des répondants ont constaté que les instructions, la structure et les attentes en matière de financement n'étaient pas claires, ce qui a entraîné de la confusion dans la prestation des services. **31%** ont constaté que la gestion des retards et des réductions de financement constituait un défi, tandis que **25%** ont constaté que les attentes irréalistes en matière de financement découlant en partie de cibles inchangées (même en cas de pandémie) constituaient un défi. Enfin, **6%** des répondants ont mentionné l'incertitude environnementale générale comme source de préoccupation.

Il est évident que les répondants ressentaient une certaine insécurité du côté de leurs sources de financement, et bon nombre d'entre eux étaient préoccupés par le manque de clarté et de communication.

## Résultats des petits groupes

Au cours des petits groupes, les participants ont soulevé des questions de financement dans **9%** des cas. Tout comme au cours du sondage, les intervenants ont parlé de ce dont elles avaient besoin en tant que praticiens en terme de financement pour que leurs interventions réussissent. Comme l'ont dit certains praticiens des Maritimes, il est « nécessaire de transférer le budget de la salle de classe et des déplacements vers les achats liés à la technologie, p. ex., des tableaux intelligents ou la technologie pour les clients ». Ils ont indiqué que les attentes et les cibles en matière de financement devaient être ajustées compte tenu du contexte sans précédent.

Il est clair que le financement était une préoccupation pour les professionnels des services d'emploi, bien qu'il ne soit pas le plus urgent puisqu'il a été soulevé moins fréquemment que d'autres thèmes abordés précédemment.

## Thème 7 : Problèmes liés aux données

Diverses questions concernant les données recueillies pour mesurer le succès et la disponibilité des données sur le marché du travail afin de mieux jumeler les jeunes à l'emploi.

Les discussions sur les données ont eu lieu surtout au cours des séances en petits groupes et n'ont pas été autant abordées dans le sondage. Les préoccupations étaient surtout axées sur les clients. Les thèmes dominants étaient les suivants : « Avoir une nouvelle conversation sur quels résultats et quels indicateurs permettent de mesurer la réussite ». (Saskatchewan et Manitoba), ou autour de trouver des possibilités d'emploi, « Identifier les possibilités du marché du travail pour les jeunes qui ne dépendent pas de la technologie » (Ontario). Il semble que ces données soient étroitement liées à d'autres thèmes abordés plus haut, et il se peut que les données fassent partie intégrante de la résolution des questions liées à la technologie, aux possibilités et à la création d'emplois, et non pas une question distincte présente dans l'esprit des praticiens.

Le mot «données» représentait 17% des 78 thèmes qualitatifs au cours de la discussion en profondeur ; les thèmes avec le mot «données» y sont apparus 13 fois. Nous devons noter que les «préoccupations au sujet des données» ont été l'une des trois questions soulevées pour débat au cours de ces discussions.

Au cours de l'enquête, les mêmes participants ne se sont pas sentis particulièrement obligés de soulever des problèmes liés à la collecte de données ou à l'accès aux données (seulement 8% du temps dans le sondage). En fait, lorsque le sondage post-événement n'a pas suscité une attention particulière sur les données ou les problèmes liés aux données; les intervenants n'ont pas soulevé cette question. Cela ne figurait guère dans les défis auxquels ils se sentent confrontés, lorsqu'on leur a posé des questions sur les défis de façon générale dans le sondage.

Cela indique que les données ne sont pas un enjeu aussi important pour les praticiens par rapport aux autres défis auxquels ils sont confrontés.

## PLANS ET PRÉVISIONS POSTÉRIEURS À LA COVID

### Points de vue, perceptions et rétablissement

La majorité des répondants après le sondage, 58% se sentaient plutôt prêtes à relever les défis créés par les fermetures liées à la COVID-19. Environ le quart des 85 répondants se sentaient bien préparés, tandis que 10% ont indiquées qu'elles étaient parfaitement préparées. Cela signifie que le secteur était dans un état global de préparation, mais pourrait bénéficier d'un soutien supplémentaire. La majorité des répondants estimaient que les défis présentés ci-dessus suffisaient à contrecarrer la préparation du secteur. Ces données sont présentées dans le diagramme circulaire du schéma 13.

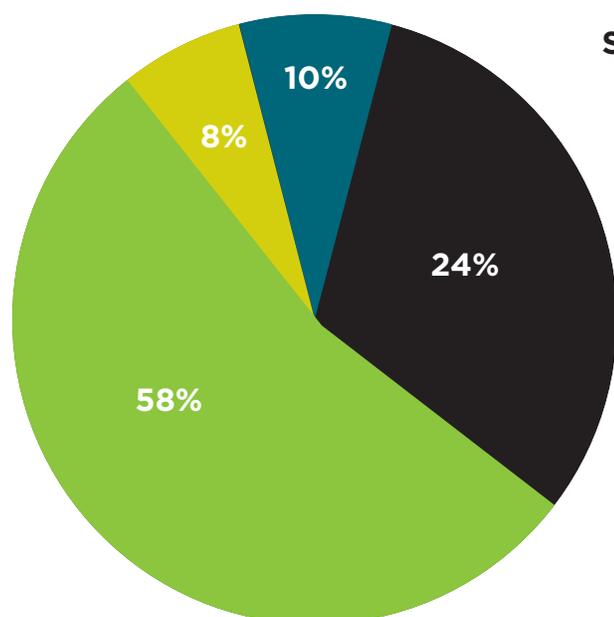


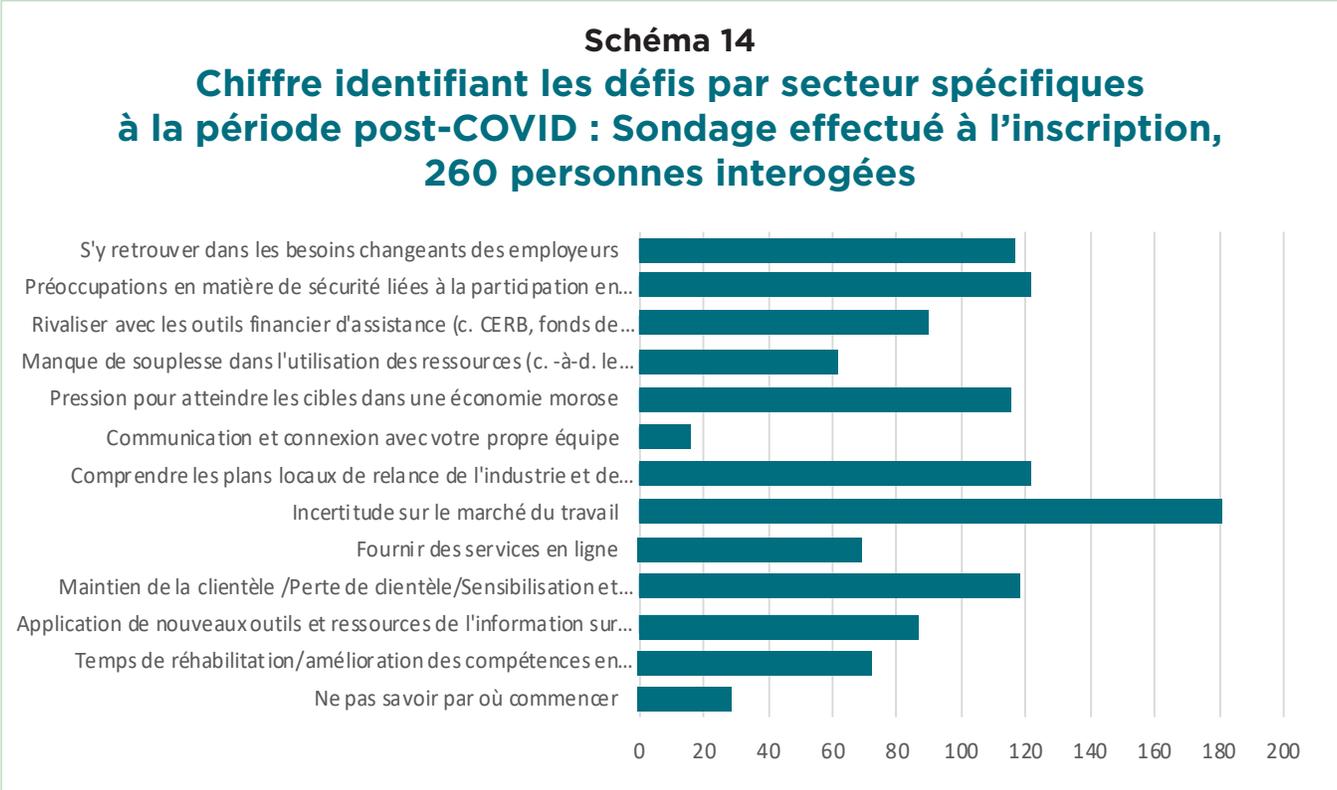
Schéma 13

**D'après la discussion d'aujourd'hui, comment le secteur est-il outillé pour assurer soutien et rétablissement aux clients après la COVID-19 ?**

- Préparé
- Plutôt préparé
- Peu préparé
- Pas préparé

Source : Sondage post-événement

Bien que le secteur des services d'emploi ait semblé modérément préparé, les praticiens ont relevé des difficultés très précises à la reprise du travail dans un environnement post-COVID. Seulement 10 % des 260 inscrits qui ont répondu au sondage d'inscription ont dit qu'ils n'étaient pas du tout préparés à reprendre le travail. La plupart des répondants ont été en mesure de nommer clairement les problèmes précis qu'ils étaient certains de rencontrer dans les conditions post-COVID. Ces éléments sont résumés au schéma 14 ci-dessous :

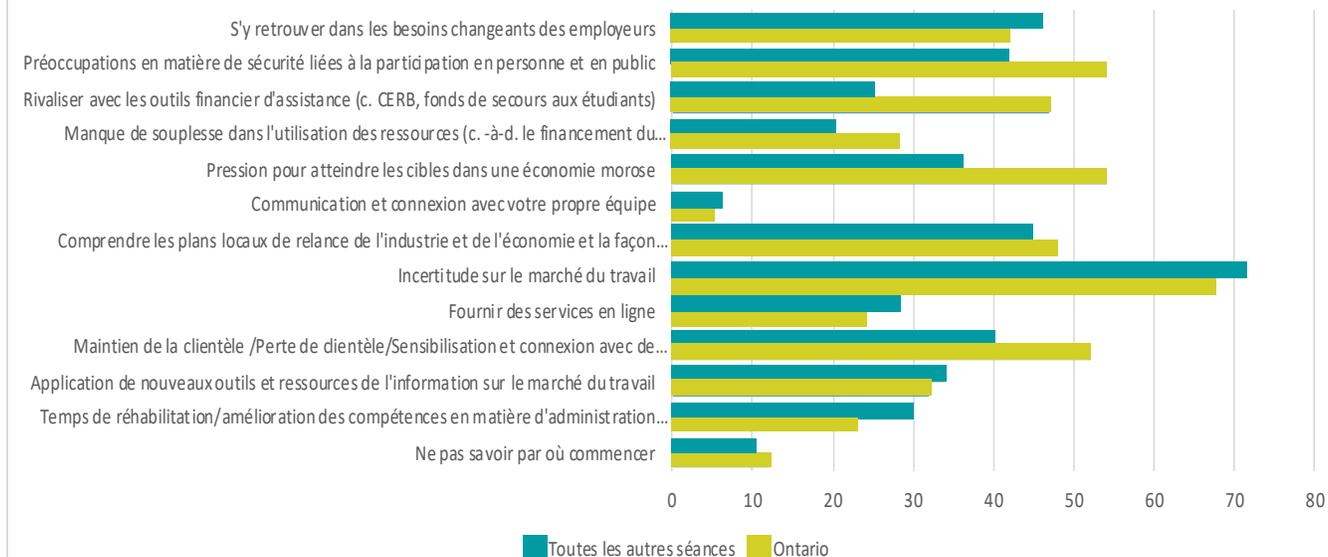


Source : Données compilées à partir des données d'inscription.

Il y a des différences régionales intéressantes qui apparaissent lorsque nous examinons la même question des défis liés à la reprise du travail après la COVID, ce qui met en contraste l'Ontario d'avec d'autres régions. Ces données sont présentées au schéma 15 ci-dessous. Nous utilisons l'Ontario comme point de repère parce que les réponses de l'Ontario représentent la moyenne pour le Canada, statistiquement dans cet échantillon.

### Schéma 15

## Défis liés à la reprise du travail après la COVID : Ontario et autres régions



Source: Data compiled from registration data.

Selon le schéma 15, 47% des répondants en Ontario croyaient que la concurrence avec les outils financier d'assistance (ex: PCU, fonds de secours aux étudiants) était un défi à la reprise, alors que seulement 25% des praticiens des six autres régions estimaient qu'il s'agissait d'un problème pour leur reprise du travail, soit une incidence inférieure à la normale. Les FSE de l'Ontario craignent que les PCU ne dissuadent les jeunes d'avoir accès à leurs services, c. -à-d. à la recherche d'un emploi. Ce n'est pas le cas pour les autres régions.

Certains des défis mentionnés plus haut peuvent être réglés en accordant la priorité à certaines mesures d'ajustement et de rétablissement par rapport à d'autres.

Lorsqu'on a demandé aux intervenants suite au sondage de choisir la priorité principale en ce qui concerne les efforts de rétablissement liés à la COVID-19, **33%** croyaient que l'amélioration de l'accès et du financement de la technologie était une priorité, comme le montre le schéma 16. Cette réponse n'a pas été particulièrement surprenante compte tenu des constatations de l'atelier et des difficultés relevées dans le cadre du sondage post-événement.

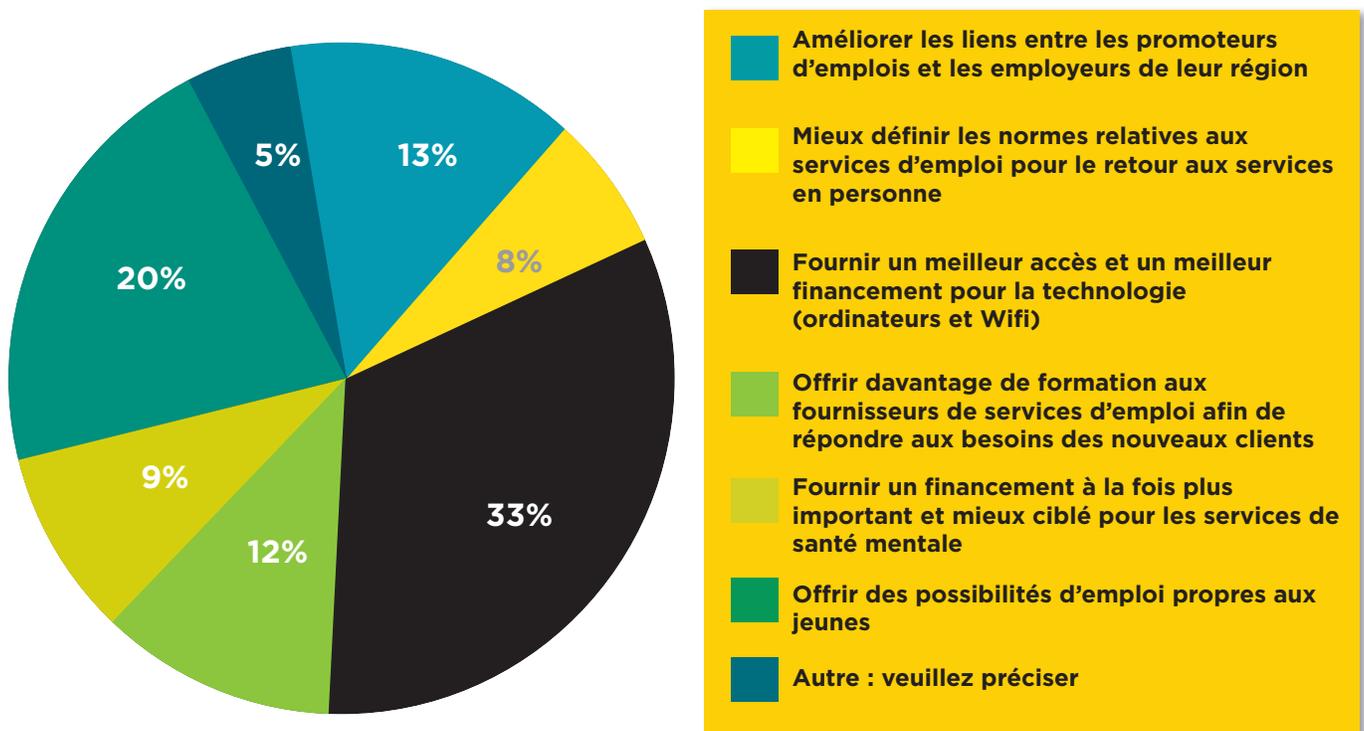
De plus, selon le schéma 16, **20%** des intervenants étaient d'avis que la principale priorité devrait être d'offrir des possibilités d'emploi propres aux jeunes.

Certains (**13%**) ont indiqué que l'amélioration des liens entre les promoteurs d'emplois et les employeurs de leur région était une priorité clé pour améliorer les possibilités d'emploi

propres aux jeunes. Cela pourrait s'avérer utile lorsqu'on pense aux jeunes ayant des difficultés qui peuvent avoir accès à des services d'emploi et qui établissent des relations avec des employeurs disposés et ouverts à accepter de tels jeunes en partenariat avec des organismes de services.

D'autres stratégies suggérées pour **10%** des 85 intervenants sont les suivantes : fournir un financement plus ciblé pour la santé mentale et mieux définir les normes de service d'emploi pour retourner à la prestation de services en personne.

**Schéma 16**  
**À la lueur de la discussion, quelle devrait être la principale**  
**priorité des efforts d'établissement liés à la**  
**COVID-19 pour améliorer la note donnée ci-dessus ?**



*Source : Sondage post-événement*

## ÉVALUATIONS DES PARTICIPANTS

### Évaluations du secteur

Nous avons deux objectifs en organisant les séances publiques nationales et en conduisant les sondages. Premièrement, face à une contraction sans précédent de l'activité économique et à un pic de chômage chez les jeunes, nous avons dû tirer les leçons des problèmes précis et des solutions possibles du secteur de l'emploi des jeunes, au travers de leur vision des choses.

Deuxièmement, la création d'un forum permettant aux praticiens de partager librement et d'apprendre les uns des autres dans un cadre collaboratif afin d'intégrer ces activités dans le cadre de leurs organisations.

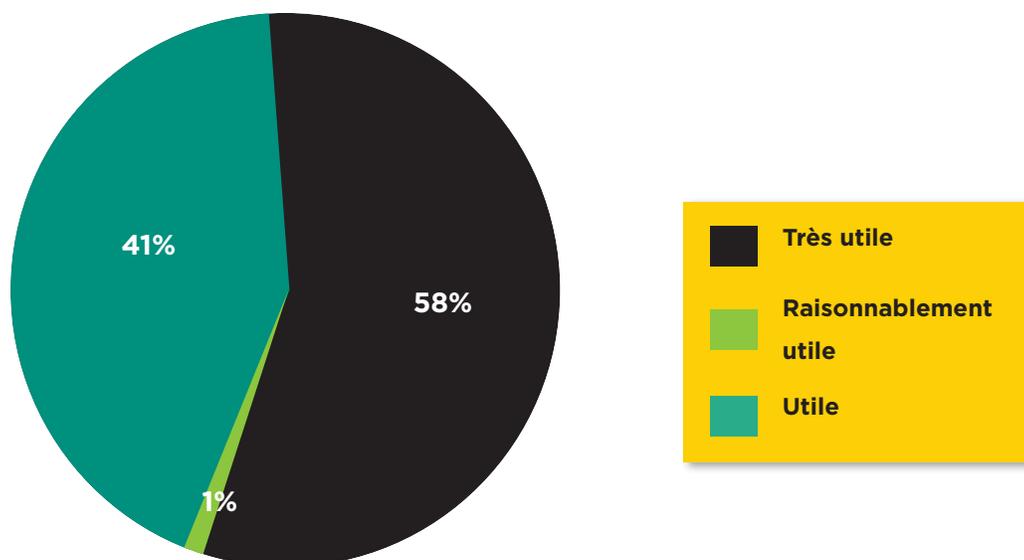
Le premier objectif a été atteint par le biais des résultats du sondage et les discussions des assemblées publiques. Le sondage a été suffisamment détaillé pour nous permettre d'en apprendre davantage sur les praticiens eux-mêmes, les personnes qu'ils ont aidées ainsi que sur les défis et les problèmes auxquels ils ont été confrontés en raison de la contraction économique due à la COVID. De plus, le sondage avait un taux de réponse de 63%, ce qui était très proche du taux de participation aux activités de session de 67%, ce qui donne du poids aux analyses.

Le deuxième objectif a été atteint par l'assemblée publique elle-même et par le sondage qui a suivi l'événement, le premier ayant servi de tribune pour échanger des idées et des opinions, tandis que le second a offert un soutien alternatif (mais plus faible) ayant le même objectif. Bien que la participation à l'assemblée publique ait été de 67%, le taux de réponse au sondage après l'événement était considérablement plus faible, soit 24%, malgré les mesures incitatives offertes. Nous pourrions interpréter les taux plus faibles des sondages post-événement de plusieurs façons : (i) la fatigue vis-à-vis du sondage, (ii) la répétition possible du sondage qui a dissuadé la participation, (iii) la possibilité pour les participants à la séance d'ajouter des réflexions de dernière minute. S'il s'agit du dernier facteur, l'un des objectifs du sondage post-événement est atteint.

Toutefois, en général, les participants à l'assemblée publique et au sondage post-événement ont déclaré être satisfaits, comme en témoignent les résultats du sondage et les discussions ci-dessous.

### Schéma 17

#### Avez-vous trouvé utile ce type de convocation du secteur ?



La majorité des répondants ont trouvé cet événement d'une excellente valeur. Lorsqu'on a insisté sur la question pour déterminer où le CCRJ et les organisations partenaires devraient déployer leurs efforts à l'avenir, les intervenants ont formulé diverses suggestions.

**Ces mesures comprenaient :**

- Tenir d'autres discussions sur le modèle des assemblées publiques.
- Faciliter un moyen pour les professionnels des services d'emploi de communiquer entre eux d'une manière pancanadienne au sujet de leurs apprentissages, de leurs réussites et de leurs recommandations.

À la suite des petits groupes et des discussions qui ont eu lieu durant les séances publiques, nous avons appris que de nombreux professionnels des services d'emploi se sentaient dépassés et avaient besoin d'un forum pour partager leurs frustrations, tout en partageant des conseils sur la façon de gérer les fermetures liées à la COVID-19.

**Grâce à notre processus de collecte de renseignements en trois étapes, nous avons pu comprendre ce qui suit :**

I

**Les profils du secteur sur ces assemblées publiques nationales et les personnes qu'ils desservent.**

Les assemblées publiques étaient principalement un forum pour les praticiens des services d'emploi plutôt que d'autres membres du secteur : les jeunes et les employeurs. L'Ontario a dominé la participation moyenne de 42% à tous les « points de contact », la présence restante étant répartie en six autres séances. Nous avons une représentation en forme de « U » selon l'ancienneté, avec des participants en début de carrière et en fin de carrière représentant 75 % des participants, mais pas beaucoup en milieu de carrière. Les cadres supérieurs des praticiens du secteur formaient le groupe le plus important. Beaucoup de gestionnaires de FSE.

Tous les participants ont servi simultanément une diversité de clients ; nous ne voyons pas de spécialisation dans une catégorie de jeunes clients. Toutes sortes de services étaient offerts, mais l'exploration de carrière et le counseling étaient le plus souvent offerts. Certains services semblent dépendre davantage de l'ancienneté que d'autres, comme les services de maintien en poste.

II

**Répercussions des fermetures liées à la COVID-19 sur le secteur, sur la clientèle desservie et sur les travailleurs du secteur eux-mêmes.**

Bien qu'il y ait eu certains problèmes liés à l'identification erronée des secteurs qui ont été les plus touchés par le chômage des jeunes dans leur région, le fait que les fermetures liées à la COVID-19 a eu une incidence importante sur le développement des jeunes est clair pour eux. Les praticiens ont raconté les répercussions personnelles et

professionnelles. La plupart des travailleurs du PSE se sont adaptés au travail à temps plein à la maison. Une minorité avait repris la prestation de services en personne. La prestation des services les plus touchés par la contraction due à la COVID a été clairement identifiée. Les perturbations les plus importantes dans la prestation des services ont été observées dans la préparation à l'emploi et les placements, suivies de la formation axée sur les compétences, du maintien en poste et des services aux employeurs.

Même si les agences de services d'emploi s'adaptaient aux circonstances de la COVID-19 et prévoyaient des difficultés à la reprise du travail, nous avons constaté qu'elles faisaient le plus confiance au gouvernement et aux autorités de santé en tant que diffuseurs de l'information liée à la COVID comparativement à leurs employeurs ou réseaux professionnels.

### III

#### **Difficultés rencontrées par le secteur des services d'emploi et stratégies pour y remédier.**

Parmi les nombreux enjeux soulevés par les PSE, deux thèmes sont ressortis des exercices de collecte d'information : la technologie et le rôle des employeurs dans la création d'emplois et la volonté de mobiliser les clients des PSE. Le « problème technologique » lui-même était complexe parce qu'il y avait de sérieux problèmes d'accès, d'utilisation et d'efficacité, tant pour les FSE que pour leur clientèle. En ce qui concerne le rôle des employeurs, c'était leur manque d'intérêt qui était le plus troublant pour les FSE. Cependant, il y avait au moins cinq autres défis réels auxquels les FSE ont dit faire face.

La plupart se sentaient insatisfaits de l'appui qu'ils recevaient des gouvernements et craignaient de fonctionner dans un climat d'incertitude de l'emploi alors que l'économie commençait à rouvrir. En fait, cette préoccupation particulière concernant l'incertitude a été citée le plus souvent par eux comme un obstacle à la reprise du travail.

Malgré l'incertitude et la frustration ressenties par plusieurs personnes, un sentiment qui nous a clairement été exprimé était la bienveillance envers leur clientèle dans une époque troublée.

En ce qui concerne le cadre stratégique, bon nombre d'entre eux ont cité l'accès et le financement à un soutien technologique accru. Un autre serait d'élargir les possibilités d'emploi propres aux jeunes.

Ces deux éléments peuvent être adaptés à un programme de rétablissement de l'emploi pour les jeunes qui sera mis en œuvre par différents ordres de gouvernement. Ces séances de discussion ouverte interactives nous ont permis de mieux comprendre ce qui nous a permis de rédiger une voie à suivre pour le secteur, pour nous en tant que partenaires et pour que le gouvernement puisse relever les défis soulevés par les praticiens.

# DOMAINES D'EXPLORATION FUTURS ET RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES

## Pour le CCRJ et les partenaires

- 1 Les réponses des participants aux séances et des intervenants / répondants durant le sondage ont montré que la coordination et l'échange d'information demeurent un problème. Il est important d'explorer les façons dont les professionnels des services d'emploi peuvent être encouragés et habilités à partager leurs expériences et leurs pratiques exemplaires. L'engagement et la communication périodique avec la collectivité semblent être une voie à suivre.
- 2 L'établissement d'une base de ressources sur les préoccupations précises portées à l'attention des praticiens des services d'emploi constituera un prolongement constructif de l'information analysée lors de cet événement. Par exemple, un pas dans cette direction est de s'appuyer sur les initiatives du CCRJ, tel notre projet continu de suivi des logiciels numériques pour le rendre pertinent par rapport aux préoccupations discutées par les praticiens pendant les assemblées publiques.
- 3 Simplifier les processus de collecte d'information provenant de différentes sources afin que des analyses exhaustives puissent être effectuées. Ainsi, le sondage post-événement a subi une réduction de 63 points par rapport au sondage d'inscription. Une leçon apprise consiste à mieux conduire les sondages afin de réduire au minimum ces différences.

## Recommandations stratégiques à l'intention du gouvernement

- 1 **Investir dans la capacité et l'infrastructure numérique du secteur afin d'améliorer les compétences essentielles de soutien et d'employabilité pour les jeunes, en particulier les jeunes NEEF (ni étudiants, ni employés, ni en formation).** Les préoccupations relatives à la technologie, à son accès, à son utilisation et à son efficacité dans la résolution des problèmes auxquels les jeunes furent confrontés pendant les fermetures liées à la COVID-19 ont été constamment soulevées au cours des assemblées publiques et de l'enquête. Les fournisseurs de services d'emploi ne devraient pas dépendre de leurs appareils personnels ou avoir à produire des vidéos professionnelles avec des téléphones pour communiquer des renseignements délicats et difficiles à leur jeune clientèle, comme il nous l'a été relaté. Les fournisseurs qui dépendent du financement public devraient disposer d'une allocation de fonds technologiques leur permettant de communiquer avec leur jeune clientèle en période de distance sociale où les services en personne sont réduits.

*Nous exhortons le gouvernement à financer une « dotation technologique » pour les fournisseurs de services d'emploi, afin que ces organismes puissent préparer les jeunes et eux-mêmes à ce nouveau paradigme. Ce fonds technologique permettra aux fournisseurs de services d'emploi de fournir aux jeunes le matériel nécessaire pour s'épanouir dans ce monde numérique et la formation nécessaire pour l'utiliser.*

- 2 Prioriser la création d'emplois de «réponse rapide» pour les jeunes dans le cadre des efforts de rétablissement à court terme post COVID.** Les praticiens des services d'emploi ont reconnu que le manque d'intérêt des employeurs envers les possibilités d'emploi pour les jeunes découlait de l'incertitude. Afin de stimuler l'emploi des jeunes, des programmes d'emploi « réponse rapide » ou un système élargi de subventions salariales et d'aide à l'emploi pour les jeunes répondra à ces préoccupations. Il y a des preuves que ces outils actifs de politique du travail créent des emplois à court terme, réduisant ainsi l'incertitude économique.

*Le gouvernement a commencé à investir dans des programmes d'emploi d'intervention rapide comme Pivot 2020 - un programme qui offrira à plus de 1 200 jeunes partout au Canada des emplois de recherche rémunérés et virtuels cet automne. Cette initiative d'intervention rapide est un partenariat avec le CCRJ, le Tamarack Institute, le SFU Morris J. Wosk Centre for Dialogue, l'Institut urbain canadien et l'Institut du Nouveau Monde. Elle est financée par le gouvernement du Canada. Nous avons une longue période de redressement qui nous attend et nous encourageons le gouvernement à continuer de soutenir ce type d'interventions.*

- 3 Reconnaître l'incidence sur la santé mentale des chercheurs d'emploi et des praticiens et offrir un éventail plus large de mesures de soutien.** Les FSE nous ont dit que l'incidence des problèmes de santé mentale et de l'anxiété s'est accrue pendant la pandémie et qu'ils constatent que l'isolement social a aggravé ces états pour leur clientèle jeunesse (et même pour eux-mêmes). Les répercussions sont profondes et variées. Pour contrer ces effets, les praticiens des services d'emploi doivent être mieux soutenus dans les affectations budgétaires afin de mettre leurs clients (et eux-mêmes) en contact avec les services de soutien en santé mentale appropriés et à distance pour avoir accès aux soins dont ils ont besoin et qui ne sont souvent pas couverts par les régimes provinciaux de soins de santé ni par les programmes de santé déjà financés par les gouvernements.

*Pour répondre à ce besoin nous exhortons le gouvernement à rendre les ressources plus souples et moins liées à des programmes de soutien en santé mentale spécifiques. Nous appelons à l'intégration des services de soins de santé mentale aux services d'emploi pour les personnes qui en ont besoin, car une telle pratique s'est avérée efficace.*

- 4 Élargir les options d'éducation et de formation professionnelle et les programmes spécifiques pour les jeunes qui se recyclent et s'adaptent à un milieu de travail modifié.** Les FSE étaient préoccupés par l'incidence de la COVID-19 sur la motivation et le recrutement des jeunes pour les services. Les deux sont le résultat de la réduction des possibilités d'emploi en raison de la contraction économique. L'élargissement des possibilités d'éducation et de formation professionnelle au travers d'établissements et de programmes est un moyen d'inciter les jeunes à réintégrer la population active à l'avenir au fur et à mesure que l'économie se rétablit.

*Nous exhortons le gouvernement à modifier les soutiens d'urgence du revenu comme l'assurance-emploi en les attachant à des possibilités de requalification et de perfectionnement des compétences. On peut y parvenir en modifiant de façon exhaustive les ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) et les ententes sur le développement de la main-d'œuvre (EDM) conclues avec chaque province et territoire afin d'y inclure l'élargissement du programme de formation professionnelle destiné aux jeunes.*

- 5 Améliorer les données pour les fournisseurs de services d'emploi.** Les FSE perçoivent un manque de renseignements pertinents sur le marché du travail pour éclairer leurs experts et pour intervenir auprès des jeunes en cours de choix de carrière. Ils ont indiqué que, pour faciliter le rétablissement de l'emploi des jeunes, l'accès aux données sur le marché du travail étaient un facteur important. Bien que la disponibilité des données ne soit pas vraiment en cause, c'est la méthode de diffusion qui la rend inaccessible au-delà de la sphère des chercheurs.

*Nous exhortons le gouvernement à améliorer les méthodes de diffusion des données statistiques existantes en les fournissant à divers publics. Quelques provinces ont trouvé des moyens de rendre les données statistiques existantes accessibles et ces pratiques peuvent être adoptées plus largement par les provinces et le gouvernement fédéral. Nous exhortons le gouvernement à fournir des métadonnées analysées (avec les mesures de protection appropriées pour les citoyens) afin de satisfaire les changements à court terme sur le marché du travail en utilisant des données ouvertes et des protocoles API pour améliorer leur accessibilité.*

# ANNEXE

	Ontario Salle 1	Salle 2	Salle 3	Salle 4	Salle 5	Salle 6
Thème 1	Flexibilité des outils et des ressources pour équiper le personnel : accès aux technologies pour les jeunes	Plus de souplesse dans le financement	Adapter les services numériques pour les jeunes afin de promouvoir l'interaction sociale	Accessibilité à la technologie	Prestation de services hybride : virtuelle et face-à-face	Mettre l'accent sur la technologie et la santé mentale
Thème 2	Collecte de données pour mieux comprendre quels groupes sont les plus touchés, surtout en raison de l'isolement accru des jeunes plus éloignés de la technologie	Accès numérique et technologique pour les jeunes	Rendre les systèmes gouvernementaux existants plus souples et plus conviviaux pour les employeurs : les encourager à embaucher des jeunes dans le cadre de leurs programmes	Changement de systèmes — outils numériques pour la prestation de services : formation obligatoire sur les outils numériques	Collecte des résultats fondés sur la race	Compétences générales
Thème 3	Mobiliser les employeurs: Plus d'information sur les industries en croissance, plus de soutien pour les jeunes et les employeurs pendant les placements	Déterminer les débouchés sur le marché du travail pour les jeunes qui ne s'appuient pas sur la technologie	Échange d'information pour déterminer les pratiques exemplaires	Financement pour les services «globaux»	Améliorer l'accès à la technologie: logiciels et matériel	Santé mentale

Alberta Salle 1	Salle 2
Exploration de la technologie : favoriser des effectifs inclusifs	Souplesse et délai de réponse
Mesure de la participation des jeunes : où elle a lieu et ce qui est le plus efficace	Admettre que nous pouvons faire mieux en matière d'intervention systémique
Soutien en santé mentale pour les travailleurs, particulièrement à distance	La jeunesse est le principal objectif

Sask/Man			
Salle 1	Salle 2	Salle 3	Salle 4
Aider les employeurs à créer de nouvelles expériences de travail pour les jeunes	Utilisation et apprentissage d'outils numériques pour la prestation de services	Problèmes liés au matériel et aux logiciels technologiques	La technologie comme outil pour tirer des leçons et continuer l'utilisation
Avoir une nouvelle conversation sur les résultats et les indicateurs destinés à mesurer la réussite	Combien de candidats les employeurs interrogent-ils, quel est le taux de réponse ? Qu'est-ce qui constitue un bon taux de réponse sur le marché des employeurs ?	Appuyer les jeunes dans des milieux éloignés	Cartographie des carrières, données sur la réouverture en temps réel, littératie numérique/barrières linguistiques
Rester branché avec d'autres praticiens (ne pas réinventer la roue sur les ressources) être lié à d'autres qui essaient de faire la même chose	Comment s'engager virtuellement auprès des jeunes, particulièrement en ce qui concerne les problèmes de santé mentale	Nécessité de s'adapter au rythme du changement	Formation nationale/ liste des réussites et des pratiques exemplaires. Mentorat pour la résilience

BC/YK/T.N. -O.			
Salle 1	Salle 2	Salle 3	Salle 4
Trouver des employeurs qui prennent la santé et la sécurité au sérieux en cas de pandémie - conséquences éthiques de relier les jeunes à un emploi dangereux.	Plateformes numériques : adaptées aux personnes vivant avec un handicap	1. plus de financement pour les programmes jeunesse - financement pluriannuel 2. Plus d'incitations à l'embauche des jeunes, formation inclusive pour les avantages de l'embauche de personnes vivant avec un handicap. 3. La technologie peut aider par l'entremise des entreprises, en collaboration avec le gouvernement qui fournit des appareils aux jeunes à faible revenu	La technologie est une solution complexe
La réflexion au-delà de l'objectif unique de l'attachement au marché du travail — littératie, retour à l'école, achèvement de la formation à considérer	Plutôt que le gouvernement ne compte que le nombre de placements, ils font référence au nombre de jeunes prêts à travailler, qualifiés et formés, à la façon dont les jeunes se sentent au sujet de leur ensemble de	compétences Besoin de données ventilées	Investissement des employeurs dans le perfectionnement des compétences
La promotion d'un soutien et d'interventions plus vastes - le soutien du revenu de base - considérer les PCU comme une mesure de sécurité	Relations de coopération avec le gouvernement, comment peuvent-ils embaucher plus cet été, pas moins ?	Plus de retour des fournisseurs pour éclairer les décisions du gouvernement et du modèle de financement	Éducation gratuite et accès à des programmes de formation

Maritimes			
Salle 1	Salle 2	Salle 3	Salle 4
rajuster les résultats et les attentes en matière de financement pour tenir compte des efforts réels et du spectre de travail accompli	Problèmes liés à l'accès à la technologie, particulièrement ceux qui sont déjà les plus éloignés de l'emploi.	Besoin de transférer le budget destiné aux salles de classe ou aux déplacements vers les achats liés à la technologie, p. ex., les tableaux blancs électroniques ou la technologie pour clients. Il faut aussi tenir compte des services de garde d'enfants, car les écoles et les services de garde ne sont pas tous ouverts.	Accroître l'accès à la technologie
Équipement et accès virtuel	Plateforme nationale pour suivre le chômage et la demande de main-d'œuvre, créer une main-d'œuvre mobile.	Déterminer des façons de suivre les niveaux de littératie numérique	Travailler avec les programmes et les données que nous connaissons et améliorer ces programmes
Besoin d'améliorer le soutien en santé mentale — plus de sensibilisation et meilleure compréhension	Plus de souplesse pour soutenir les clients de différentes façons, qu'il s'agisse de la sécurité alimentaire, du logement, etc., au-delà de la portée de mon programme.	Formation sur la façon d'obtenir une formation virtuelle intéressante et de maintenir la participation des participants	Soutien à la littératie numérique pour les jeunes et les employeurs alors que nous adoptons des plateformes virtuelles

Québec		
Salle 1	Salle 2	Salle 3
En tenant compte des besoins et des difficultés des jeunes, adapter et offrir des services en ligne: webinaires, téléconférence, téléphone.	Accès aux services en ligne difficiles pour les clientèles marginalisées	Formation informelle sur les technologies au travers des rencontres avec les intervenants
Organismes : mieux connaître types de métier recherchés et secteurs d'activités plébiscités par les jeunes VS besoins employeurs	Entretenir des liens avec les employeurs pour mieux comprendre les besoins et les nouveaux enjeux de nos milieux;	Exemple concret d'un processus d'embauche plus rapide (agilité), en ligne, avec une réponse immédiate
nous avons un besoin de financement pour développer nos idées de projets.	Créer et maintenir un lien à distance difficile avec les jeunes	Rapport avec les employeurs : SE FAIRE SOLLICITER (??), aller à leur rencontre

Francophone		
Salle 1	Salle 2	Salle 3
Offrir des webinaires aux participants sur les employeurs qui recrutent, sur la façon de postuler en ligne, sur les entretiens virtuelles	L'accès à la technologie est un obstacle	Événements de recrutement en ligne (avec coaching avant et après l'entrevue et prise de parole de l'employeur)
Quel sera l'impact de la situation actuelle sur les clientèles les plus vulnérables?	Comment ils se sentent face à la pandémie? pour adapter l'offre de services	Degré d'ouverture à travailler avec un jeune novice ou éloigné du marché du travail
Plus de mentorat pour les jeunes, pas seulement au niveau professionnel, pour les aider à gérer leur anxiété et à définir leur projet de vie	Besoin de temps. Tout est à modifier (transformer tout ce que je faisais en groupe en personne en ligne, outils utilisés au quotidien, formulaires de consentement)	Attirer les jeunes dans les services d'aide ! C'est vrai que c'est difficile!

## TABLEAU DES ORGANISATIONS NON PARTENAIRES :

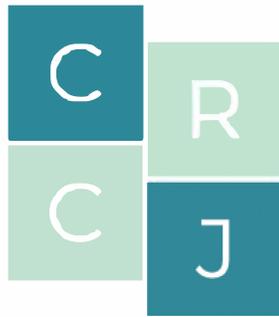
Organisation	Nombre de participants
360enfants	1
AB Travail et immigration	1
Accès-Travail de Montréal	1
Actions interculturelles	1
Agilec	1
Alliance carrière travail	1
Amith Goodwill Industries	1
Résidence Argus pour jeunes	1
ASPECT BC	1
BC Centre for Women in the Trades	3
Beacon Community Services	1
Black Women in Motion	1
Garçon	1
Bredin Centre for Learning	1
Calgary Catholic Immigration Society	1
Le Conseil canadien de la Réadaptation et du Travail (CCRT)	1
Canadian Gap Year Association	1
Canadian Mennonite University	1
Association canadienne pour la santé mentale	1
Canadian Skills Training and Employment Coalition	1
Canadian Training Institute	1
CanAssist	2
Career Assistance Network	1
Centre des carrières	1
CareerLink	4
Carleton University	1
Carrefour Jeunesse Emploi	21
Causeway	1
CBDC Restigouche	4
CBI Consultants	3
CCRW	2
CDENE	2
CDETNO	2
CEI-StFX	1
Centre de recherche d'Emploi Beauce -Etchemins	1
Centre d'éducation et de formation	2
Centre for Resilience and Social Development	1
Centre for Skills Development	2
CERF Niagara	1
CIEL / CJE des Collines-de-l'Outaouais	1
CivicAction	1

CIWA	1
CLBC	1
Code Youth	1
Collectif des entreprises d'insertion du Québec	1
Community Employment Services	3
Community Futures North Okanagan	1
Community Living Sarnia Lambton	2
Community Sector Council Newfoundland and Labrador	1
Université Concordia	1
Construction Association of PEI	2
Covenant House Toronto	1
CTI	1
DIVERSEcity	1
Dixon Hall	2
EAC	1
Easter Seals Nova Scotia	1
Edmonton Public Schools	1
Edwards Career Services - University of Saskatchewan	1
Edwards School of Business	1
Emergency Services Achievement Program	1
Employment + Education Centre	1
Employment Hamilton	1
Employment North	1
Employment Transitions - jobPath	1
Empower, The Disability Resource Centre	1
Espace carrière	1
Eth??s Lab	1
ETHOS	1
Fanshawe College	1
First Work	2
FOCUS Community Development Corp.	1
FW	1
Gateway Association	1
Girls Incorporated of Limestone, Algonquin and Lakeshore	1
Global Shapers Vancouver	1
Goodwill Niagara	4
Gouvernement de l'Alberta	1
Grand Erie District School Board CareerLink	1
Groupe Orientation Emploi	1
Helping Hands	1
HIEC	1
Horton Ventures	1
Human Development Council	1
Humber College	3
Hutton House Employment	1
Imagine Canada	1

Inclusion Winnipeg Inc.	1
Independent Living Nova Scotia	5
Intégration Compétences	1
Intentional Careers HR	1
IQVIA	1
ISANS	3
ISSOBC	2
Jasper Employment & Education Centre	1
JobStart	1
John Howard Society of Niagara	4
Just a Guy	1
KCDA	1
Keewatin Community Development Association/Boreal Heartland	1
KEYS Job Center	3
Kootenay Career Development Society	1
La Relance	1
Leads Employment Services	3
League of Innovators	2
Libre emploi	1
Lutherwood	4
MAGMA	1
MAGNET	1
Magnet (Ryerson University)	3
MaRS Discovery District	1
MCG Careers	1
Mi'kmaw Native Friendship Centre	1
Mlle.	1
MRON	1
Ms.	1
Nanaimo Youth Services Association	1
Le YMCA-YWCA de la région de la capitale nationale	1
Neil Squire	6
Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick Inc.   Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick Inc.	1 2
New Leaf Enterprises	1
Newcomers Employment & Education Development Services (N.E.E.D.S.) Inc.	1
Next-Steps Employment Centres	2
North Island Employment	2
Nova Scotia Community College	3
Nova Scotia Works	2
OCISO	1
Ometz	1
oneROOF Youth Services	1
Ontario Disability Employment Network	1
Operation Come Home	1
Organization	1

Orillia Area Community Development Corporation	1
Orillia CDC	1
Ottawa Community Immigrant Services Organization	1
Parkland College	4
Phoenix Youth Programs	1
PHOTOS	2
Prince Edward Learning Centre	1
Prince's Trust Canada	2
Prospect Human Services	1
PS jeunesse	1
R2 Employment Solutions	2
Ray of Hope	1
RCJEQ	1
Red Lake Career & Employment Services	1
Regina District industry Education Council	3
Regina Open Door Society	1
Regina Work Preparation Centre	1
Réseau des CJE du Québec	2
Saint Mary's University	1
SaskAbilities - Partners in Employment	1
Saskatchewan Polytechnic	1
Saskatchewan Youth in Care and Custody Network	2
Sault Community Career Centre	1
Sault Ste. Marie YMCA	1
SD38 Richmond School District	1
Secrétariat à la jeunesse	2
Shuswap Association for Community Living	1
Smallwood Crescent Community Centre	1
smu	1
SMUEC	1
Social Impact Advisors	1
Société de développement social (SDS)	3
Southeast Youth Employment Services	1
Spark Employment Services	1
Sprint emploi	1
SSL	1
St. Leonard's Community Services	1
St. Paul's University College @University of Waterloo	1
St. Stephen's Community House	1
Student Employment and Career Centre	1
TCET	4
TDSB	2
TeenWork	1
The Adventure Group	6
The Career Foundation	2
The Center for Education And Training	3

The City of Calgary Youth Employment Centre	1
The Family Centre	1
The Immigrant Education Society (TIES)	1
The Learning Enrichment Foundation	1
The Murphy Centre	1
The Neighbourhood Group	2
Thompson Community Services	1
Toronto Employment & Social Services	1
Toronto Public library	2
Tracks Employment and Resource Services of Georgian Bay Inc.	1
Trajectoire-emploi	1
Travail Sans Frontières	1
Trent University Durham	1
Triangle Community Resources Inc.	3
Tropicana	1
Univers Emploi	1
University of Manitoba	1
University of Regina	3
University of Saskatchewan	1
UPEI	2
Valley Community Learning Association	1
Divers	2
VCCS Employment Services	1
VDACL	1
Vecova	2
VPI Working Solutions	1
WCG Work BC	2
WorkBC	1
WSNCC - Gateway	1
YES	2
Yes Employment Services	34
YMCA	1
Jeunes diplomates du Canada	1
Youth Employment Centre City of Calgary	1
Youth Employment Readiness Program Durham Region	1
Youth Employment Services	1
Youth Opportunities Unlimited	1
Youth Programs Caledon Community	



conseil canadien pour la  
reussite des jeunes