

Clientèle éloignée du marché du travail

Cadre de référence

Ce document vise à présenter un cadre de référence pour une définition de *la clientèle des personnes éloignées du marché du travail*, afin de faciliter les échanges entre les différents intervenants du marché du travail.¹ Cette définition doit être inclusive, de façon à ne pas enfermer quiconque dans un moule ou un carcan, et elle doit être suffisamment large, sachant qu'on ne vise pas à tracer un portrait-robot ou un profil unique.

Ce cadre de référence prend notamment en compte l'évaluation de la situation de la personne face au marché du travail, de la présence d'obstacles ou de limites, de la condition sociale, des exigences du marché du travail, des situations évolutives pour les personnes, des ressources disponibles et de l'accompagnement nécessaire.

Ainsi, l'ensemble de la clientèle desservie par les services publics d'emploi d'Emploi-Québec se situe sur un continuum selon sa proximité du marché du travail. Les personnes qui peuvent envisager immédiatement un retour en emploi, et ce, même avec une aide en matière de recherche active d'emploi, ont un niveau élevé d'employabilité; on dit alors qu'elles sont *près* du marché du travail.

La distance qui sépare une personne du marché du travail est fonction de trois éléments fondamentaux, soit *le profil de la profession recherchée, les particularités du marché du travail et les caractéristiques de la personne*. Plus il y aura d'écart entre les caractéristiques de la personne, les exigences de la profession et le marché du travail, plus le degré d'éloignement sera grand, au point d'en conclure que cette personne n'est pas en mesure d'entreprendre dès maintenant une démarche qui la conduira à terme à l'emploi.

Profil ou caractéristiques de la profession recherchée

La présence d'un objectif professionnel et le fait de répondre aux exigences requises pour cet emploi sont des facteurs de succès importants. À l'inverse, les personnes qui n'ont pas d'objectif professionnel et qui ne répondent pas aux exigences de l'emploi (qualifications particulières, connaissances, habiletés, etc.) peuvent augmenter, par ces éléments, leur degré d'éloignement au marché du travail.

Exigences du marché du travail

Les conditions du marché du travail dans lequel évoluent ces personnes peuvent aussi avoir un impact sur le degré d'éloignement. En effet, ces personnes, qui représentent une main-d'œuvre potentielle, peuvent être considérées comme peu « employables » sur le marché du travail actuel en raison des critères sélectifs du marché basés sur la scolarité, l'expérience et autres critères relatifs à l'emploi, et en regard de la nature des emplois disponibles sur le territoire en lien avec leurs qualifications. Par ailleurs les entreprises doivent être sensibilisées à la force de travail de ce segment de la population, perçu comme plus ou moins rentable, pour combler leurs besoins de main-d'œuvre.

Ces personnes peuvent également éprouver des difficultés liées aux perceptions qu'ont à leur égard les employeurs ou leur entourage, et la société en général.

Caractéristiques personnelles

L'analyse de la situation de la personne en fonction de ses caractéristiques permet **d'évaluer en partie le degré d'éloignement du marché du travail** et, par conséquent, d'entrevoir les défis à relever et les moyens auxquels recourir. Toutefois, il faut considérer ce portrait comme un indicateur ainsi qu'un élément de l'évaluation globale qui doit être réalisée et non pas comme un facteur déterminant en soi.

¹ Pour des éléments de contexte, consulter l'annexe au présent document.

En effet, certains facteurs ou caractéristiques des personnes peuvent nous donner des indices quant à la mesure de cet éloignement. À ce titre, une étude portant sur la clientèle à l'aide de dernier recours a permis d'identifier certaines de ces limitations².

La condition sociale dans laquelle se trouvent les personnes présentant plusieurs de ces caractéristiques limite considérablement leur possibilité d'accéder à un emploi et de le conserver dans le contexte actuel du marché du travail. Plusieurs de ces personnes ont peu de moyens matériels, des réseaux limités dans leur capacité de les supporter et une santé souvent précaire.

Par ailleurs, la majorité des personnes éloignées du marché du travail n'ont pas perdu le sens de la valeur du travail. Pour ces personnes, le travail représente l'accomplissement de soi, la fin de la dépendance par rapport à l'État et s'avère une source de fierté. Par contre, bien souvent, elles craignent de ne pas être à la hauteur. Elles vivent aussi fréquemment un sentiment de honte : honte de leur analphabétisme, des échecs scolaires répétés, des échecs au travail.

L'établissement du portrait de la personne selon les caractéristiques qui précèdent permet de la définir comme personne éloignée du marché du travail au regard de l'ensemble des clientèles. Toutefois, c'est l'évaluation de la situation et des besoins de la personne, ainsi que des moyens disponibles pour répondre à ses besoins, qui est déterminante. Cette intervention doit comprendre une évaluation spécifique des ressources personnelles, des conditions du milieu, du fonctionnement social; l'appui à la prise de choix personnels et professionnels, un plan d'intervention individualisé et adapté; un accompagnement soutenu en vue d'assurer la réussite de ce plan d'action et, à terme, l'autonomie socioprofessionnelle.

Les interventions en employabilité doivent avoir un impact positif sur ces personnes et leur donner une chance raisonnable de se trouver un emploi. Les difficultés rencontrées par ces personnes, notamment des difficultés d'adaptation, nécessitent une intervention globale en lien avec toutes les dimensions de leurs difficultés. Au-delà de ces caractéristiques, l'éloignement reste relatif à la capacité de la personne à réaliser éventuellement une intégration en emploi. Aussi, même si une personne est identifiée comme éloignée du marché du travail, il n'en demeure pas moins qu'il est possible qu'elle puisse *entreprendre une démarche qui la conduise, à terme, à l'emploi*. Notons également que le portrait représente la situation de la personne à un moment précis et que celui-ci est susceptible d'évoluer dans le temps.

En conclusion

Le défi de donner une définition de la clientèle éloignée du marché du travail est d'éviter de tomber dans une description statique qui se résumerait à une liste de caractéristiques qui risqueraient d'être utilisées de façon exclusive.

De plus, au-delà de toutes les études de masse qui donnent des indicateurs fort pertinents, il faut tenir compte de la dimension humaine qui a un impact tout aussi important.

DGAMS/DMSE

Le 16 janvier 2007

² Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, Caractéristiques limitant l'intégration à l'emploi chez les adultes prestataires sans contraintes à l'emploi année 2003-2004, septembre 2004, p. 8. L'étude a permis d'identifier plus précisément huit caractéristiques limitant l'intégration à l'emploi chez les adultes prestataires sans contraintes à l'emploi, lesquelles sont: une durée cumulative à l'aide égale ou supérieure à quatre ans; une absence prolongée du marché du travail; une scolarité inférieure à secondaire IV; être âgée de 45 ans et plus; un statut de chef de famille monoparentale; des épisodes de contraintes dues à la santé; des enfants à charge de moins de cinq ans; sortie d'un établissement de santé ou de détention. Bien que l'étude a démontré que les personnes présentant jusqu'à deux caractéristiques réussissent assez bien à sortir de l'aide dans un délai d'un an, le fait de cumuler trois caractéristiques ou même plus *compromet davantage les probabilités de retourner sur le marché du travail*.