

L'intervention des services publics d'emploi auprès de la clientèle judiciairisée

Rapport d'évaluation

Juillet 2024

Rédaction

Suzanne Lacroix, conseillère en évaluation
Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Cette publication est accessible en ligne sur Quebec.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN : 978-2-555-02630-8 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Table des matières

1	Mise en contexte.....	1
2	Description de l'intervention des services publics d'emploi et logique d'intervention.....	2
3	Stratégie d'évaluation.....	4
3.1	Portée de l'évaluation.....	4
3.2	Méthodologie.....	4
3.3	Limites de l'évaluation.....	4
4	Analyse et constats.....	5
4.1	Objectifs opérationnels et planification.....	5
4.1.1	Processus d'intervention des SPE.....	5
4.1.2	Mesures d'emploi.....	6
4.1.3	Rôles et formation.....	7
4.1.4	Ententes et reddition de comptes.....	9
4.2	Clientèle.....	11
4.3	Entreprises.....	13
4.4	Constats.....	14
	Conclusion.....	18
	Bibliographie.....	19
	Annexe 1.....	21
	Annexe 2.....	22
	Annexe 3.....	23
	Annexe 4.....	24

Liste des tableaux

Tableau 1 — Répartition des personnes participant aux interventions des SPE selon la déclaration d'un casier judiciaire pour l'année 2022-2023	6
Tableau 2 – Statistiques sur les individus participant aux interventions des SPE pour l'année 2022-2023.....	11

Liste des acronymes

AAE	Agente et agent d'aide à l'emploi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
CCCJA	Comité consultatif pour la clientèle judiciairisée adulte
CMO	Conseiller en main-d'œuvre
CPMT	Commission des partenaires du marché du travail
DGSQ	Direction générale de Services Québec
GRC	Gendarmerie royale du Canada
IRIS	Institut de recherche et d'informations socioéconomiques
MFOR	Mesure de formation de la main-d'œuvre
OSE	Organismes spécialisés en employabilité
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
PPE	Projets de préparation à l'emploi
SAE	Services d'aide à l'emploi
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SPE	Services publics d'emploi

Faits saillants

Une évaluation de l'intervention des services publics d'emploi (SPE) auprès des personnes judiciairisées adultes a été demandée par le Secteur de l'Emploi. Les SPE ont pour but d'aider les personnes à intégrer ou réintégrer un emploi et à s'y maintenir et sont offerts à l'ensemble de la population.

Afin de bien évaluer l'intervention du Ministère auprès de cette clientèle, les nombreux documents administratifs qui encadrent cette intervention ont été analysés et des entretiens semi-dirigés ont été réalisés avec divers intervenants et intervenantes qui œuvrent auprès de cette clientèle. Ces entretiens ont été menés auprès d'agentes et d'agents d'aide à l'emploi (AAE) de Services Québec, auprès d'intervenantes¹ des organismes spécialisés en employabilité (OSE), auprès de conseillères² qui sont responsables des ententes de soutien financier dans des directions générales de Services Québec ou des bureaux de Services Québec et finalement auprès de deux regroupements d'OSE. En tout, ce sont dix-sept personnes qui ont été rencontrées dans cinq régions administratives : Montréal, Capitale-Nationale, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Outaouais et Abitibi-Témiscamingue. De plus, les ententes de soutien financier convenues avec les OSE et la reddition de comptes qui en découle ont aussi été analysées.

L'évaluation de la mise en œuvre de l'intervention des SPE a permis de constater que cette intervention se réalise selon la planification prévue dans les différents documents de référence et en fonction des ententes de soutien financier convenues et qu'elle atteint les objectifs opérationnels en ce qui concerne les activités prévues dans les ententes. Bien que les rôles et responsabilités soient bien définis et respectés par chacune des parties, on note que la collaboration entre les parties pourrait être améliorée afin que les différentes expertises soient davantage mises à profit tout au long de l'intervention auprès de cette clientèle. On constate également qu'une plus grande sensibilisation des AAE quant aux impacts du casier judiciaire et à la nature du délit comme obstacle à l'intégration au marché du travail pourrait contribuer à l'amélioration des services publics d'emploi auprès des personnes ayant un casier judiciaire.

Ce qui retient particulièrement l'attention dans le cadre de la présente évaluation, ce sont les caractéristiques de la clientèle judiciairisée adulte, entre autres des problèmes de santé physique et de santé mentale, des problèmes de consommation et des difficultés à se loger, qui la rendent particulièrement vulnérable. Ces caractéristiques doivent être prises en compte dans la réflexion pour améliorer l'intégration ou la réintégration en emploi des personnes judiciairisées et pour qu'elles puissent s'y maintenir.

Finalement, on relève le fait qu'il y a très peu d'information concernant les personnes judiciairisées en général, plus particulièrement celles qui sont en communauté, que ce soit des données quantitatives ou qualitatives. Il est donc hasardeux d'évaluer les améliorations qui pourraient être apportées à une intervention lorsque le portrait de la clientèle concernée est difficile à définir.

¹ Le féminin est utilisé lorsque les personnes rencontrées sont uniquement des femmes.

² Idem.

1 Mise en contexte

Les services publics d'emploi (SPE) ont pour objectif de réduire le chômage, l'exclusion sociale et la pauvreté, ainsi que de favoriser la productivité et la compétitivité des entreprises. Ils sont offerts à toute la population québécoise, incluant les employeurs.

Les SPE se divisent en services universels et en services spécialisés. Les premiers sont des services d'accueil, de placement et d'information sur le marché du travail. Les seconds sont des services destinés aux personnes qui n'ont pas d'emploi et qui ont divers besoins liés à l'employabilité et sont offerts en fonction de l'évaluation des besoins de la personne. Tous ces services sont disponibles dans les bureaux de Services Québec à travers les 17 régions administratives.

Dans le plan d'action 2023-2024 du Ministère, on mentionne que le bassin de main-d'œuvre prête à intégrer un emploi est en diminution; on comprend donc l'importance accordée aux personnes qui sont disponibles pour travailler, mais qui ont besoin d'aide afin de pouvoir intégrer ou réintégrer un emploi et s'y maintenir. L'orientation 4 du plan d'action se lit d'ailleurs ainsi : « Rejoindre des bassins de clientèles sous-représentées sur le marché du travail et adapter les services pour répondre à leurs besoins particuliers »³. Cette orientation concerne, entre autres, les services spécifiques offerts par les organismes spécialisés en employabilité (OSE) pour la clientèle judiciarisée.

En 2021, le Comité consultatif pour la clientèle judiciarisée adulte (CCCJA), de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), a produit un avis concernant les SPE et la clientèle des personnes judiciarisées. Parmi leurs recommandations, certaines concernaient le financement des OSE, le référencement aux OSE et une subvention salariale pour financer le salaire des personnes judiciarisées pendant quatre semaines afin de permettre au Ministère d'améliorer son intervention et de mieux répondre aux besoins de la clientèle judiciarisée adulte. À la suite de cet avis, la CPMT a demandé une évaluation de l'intervention des SPE et des OSE auprès de cette clientèle.

Pour s'assurer de bien répondre aux besoins de cette clientèle, il faut pouvoir définir ce qu'est un casier judiciaire et ses implications. Selon une étude, commanditée par le CCCJA, réalisée par l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) : « Bien qu'il existe une Loi sur le casier judiciaire, aucune définition officielle de ce casier n'y figure. Il semble cependant s'agir en pratique des "informations que la Gendarmerie royale du Canada (GRC) conserve sur les personnes ayant été accusées d'une infraction criminelle". Quant à elle, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) définit le casier judiciaire comme étant un "dossier concernant une personne contre laquelle un tribunal a prononcé une condamnation pénale pour une infraction à une loi ou à un règlement". Il y a inscription dans un casier judiciaire lorsqu'une personne a été reconnue coupable d'avoir commis des infractions relatives au Code criminel et à d'autres lois fédérales, par exemple celles réglementant la possession ou l'usage de drogues. Parmi les grandes catégories d'infractions prévues au Code criminel figurent les infractions contre les personnes (par exemple l'homicide ou l'agression), contre les biens (par exemple le vol ou l'introduction par effraction), contre l'administration de la justice (par exemple le défaut de comparaître ou le défaut de se conformer à une ordonnance) ou encore certains délits de la route prévus au Code criminel comme la conduite avec facultés affaiblies »⁴.

La clientèle judiciarisée adulte visée dans le cadre de l'évaluation vit en communauté, et non en détention. Ce sont des personnes qui ont un casier judiciaire et qui rencontrent des obstacles à l'emploi. Comme le mentionne l'IRIS, « un casier judiciaire ne s'accompagne pas nécessairement d'une peine d'incarcération, car une personne peut avoir été condamnée à une peine d'emprisonnement à purger dans la communauté, avoir reçu une ordonnance de probation ou encore devoir payer une amende »⁵. Cependant, si une personne a un casier judiciaire, même si elle n'a jamais été incarcérée, cela crée un obstacle important pour l'intégration et la réintégration en emploi et pour s'y maintenir. Selon l'IRIS, « La présence d'antécédents judiciaires figure ainsi parmi les motifs de discrimination au travail les plus souvent signalés parmi l'ensemble des dossiers de discrimination ouverts par la CDPDJ au Québec »⁶.

³ Gouvernement du Québec, *Plan d'action des services publics d'emploi 2023-2024*, Direction générale des politiques d'emploi, de la planification et du marché du travail, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, p. 17

⁴ Tircher, Pierre, Guillaume Hébert, *Le profil des personnes judiciarisées au Québec*, Institut de recherche et d'informations socioéconomiques, 2021, p. 2

⁵ *Idem*, p. 2

⁶ *Idem*, p. 3

De plus, selon les entretiens réalisés, la clientèle judiciarisée concerne souvent des personnes qui ont des problèmes de santé physique, de santé mentale, de consommation, de logement, de précarité alimentaire, etc. Ces problèmes sont en amont de l'employabilité et peuvent être identifiés comme de la préemployabilité.

À la suite de cette mise en contexte, le rapport présente la description de l'intervention des services publics, la stratégie d'évaluation, suivie de l'analyse et des constats d'évaluation.

2 Description de l'intervention des services publics d'emploi et logique d'intervention

Les SPE ont pour objectif de favoriser la participation au marché du travail du plus grand nombre de personnes, notamment les personnes judiciarisées, en favorisant leur intégration ou leur réintégration au marché du travail et leur maintien en emploi. L'intervention des SPE inclut les services, leur financement (ententes de soutien financier) ainsi que l'aide financière pour les personnes participantes.

Dans les bureaux de Services Québec, les agents et les agentes d'aide à l'emploi (AAE) reçoivent la clientèle et l'informent à propos des deux types de services disponibles, universels et spécialisés.

Les **services universels** sont accessibles à l'ensemble de la population. Ce sont des services de placement et d'information sur le marché du travail, des sessions de groupe et du soutien à la démarche client. Ils sont offerts en mode libre-service ou assisté et sont accessibles dans une salle libre-service, par téléphone ou en ligne.

Quant aux **services spécialisés**, ils sont offerts en fonction de trois éléments : les caractéristiques des personnes, le profil de la profession recherchée et les besoins du marché du travail. Les services spécialisés incluent, entre autres, l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi (EEAE), le Parcours individualisé et les mesures actives d'emploi.

Certaines mesures actives d'emploi sont offertes par les OSE qui peuvent recruter directement la clientèle ou recevoir les personnes qui ont été recommandées par Services Québec. Bien que la mesure SAE soit la principale mesure offerte par les OSE œuvrant auprès de la clientèle judiciarisée, d'autres mesures sont proposées à la clientèle judiciarisée.

- **Services d'aide à l'emploi (SAE) :** « La mesure vise à outiller et à soutenir les personnes qui ont besoin d'être accompagnées dans une démarche adaptée pour rechercher, intégrer un emploi et s'y maintenir. Elle vise également à soutenir les personnes admissibles, en leur offrant des activités et un soutien personnalisé, notamment en les aidant à surmonter les difficultés et à persévérer dans la démarche entreprise »⁷, la mesure se décline en deux volets : des services unitaires et des services en approche globale. Les services unitaires sont offerts à des gens qui sont relativement prêts à intégrer le marché du travail, et prennent la forme de sessions d'information (groupe A), des services d'orientation (groupe B) ou des méthodes de recherche d'emploi (groupe C). Quant aux services en approche globale, ils sont offerts à des personnes qui « rencontrent des difficultés ou des obstacles systémiques pour trouver, intégrer un emploi et s'y maintenir et qui nécessitent de développer leur employabilité »⁸. Ce sont surtout des services spécialisés (*counseling* d'emploi) (groupe D), de l'accompagnement pour favoriser le maintien en emploi (groupe ME), ou des services destinés aux personnes handicapées (groupes PH1 et PH2).
- **Projets de préparation à l'emploi (PPE) – volet général :** ce sont des plans d'intervention avec des activités intégrées, surtout de groupe, pour répondre aux besoins et aux obstacles identifiés et qui demandent une participation active et une implication régulière. Les activités sont variées, telles que de l'information sur le marché du travail, des techniques de recherche d'emploi, du développement de compétences professionnelles, mais aussi personnelles, des stages en entreprise, etc. L'objectif de la mesure est « [...] à acquérir ou à développer des compétences personnelles et professionnelles ainsi que des compétences liées à la recherche, à l'insertion et au maintien en emploi »⁹.
- **Projet de préparation à l'emploi (PPE) – volet entreprise d'insertion :** « offerte par des organismes spécialisés en employabilité, la mesure permet la participation à un projet qui cumule un continuum d'interventions. Elle constitue une démarche complète qui vise la recherche d'emploi, l'intégration et le

⁷ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 5.1 Services d'aide à l'emploi*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 3

⁸ *Idem*, p. 10

⁹ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 5.2 Projet de préparation à l'emploi – volet général*, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 3

maintien sur le marché du travail. La mesure préconise la mise en œuvre de plans d'intervention personnalisés comprenant différentes activités intégrées à une activité de production en entreprise »¹⁰. Elle « vise à acquérir ou à développer des compétences personnelles, professionnelles et techniques ainsi que des compétences liées à la recherche, à l'insertion et au maintien en emploi »¹¹.

- **Subventions salariales** : « la mesure Subvention salariale s'adresse aux individus qui présentent des difficultés à intégrer, de façon autonome, le marché du travail et qui, sans cette aide, ne pourraient y parvenir. [...] La subvention sert d'incitatif à l'employeur pour couvrir les coûts supplémentaires occasionnés par la période d'adaptation et le manque de productivité du nouvel employé. [...] La mesure comporte deux volets : insertion en emploi et expérience de travail. Dans les deux cas, l'objectif poursuivi est l'intégration, dans un emploi qui présente de bonnes possibilités de rétention, des personnes ayant participé à la mesure »¹².
- **Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR)** : « La Mesure de formation de la main-d'œuvre à l'intention des individus vise à aider les personnes à intégrer le marché du travail et à s'y maintenir par le biais de l'acquisition de compétences en lien avec le marché du travail, contribuant ainsi à la réduction du chômage »¹³.

Comme mentionné, l'intervention des SPE est également financière.

- D'abord avec des ententes de soutien financier que le Ministère conclut avec des OSE dans le but d'offrir des services d'emploi spécialisés aux personnes judiciarisées adultes. Un suivi de ces ententes est effectué par des conseillères et des conseillers dans les directions générales de Services Québec à l'aide des rapports trimestriels et du rapport de reddition de comptes qui présente les résultats annuels et les contextualise.
- Ensuite, avec une aide financière qui peut être accordée aux personnes participantes. En effet, « dans le cadre de la Politique de soutien du revenu, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut accorder une allocation d'aide à l'emploi ainsi que le remboursement des frais supplémentaires aux personnes participant aux services et aux mesures actives d'emploi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale »¹⁴.

¹⁰ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi* — 5.2 *Projet de préparation à l'emploi – volet entreprises d'insertion*, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 5

¹¹ Idem.

¹² Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi* — 5.3 *Subvention salariale*, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 4

¹³ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi* — 5.8 *Mesure de formation de la main-d'œuvre - Introduction*, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2004, p.24

¹⁴ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi* — 4 *Politique de soutien du revenu*, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 6

3 Stratégie d'évaluation

3.1 PORTÉE DE L'ÉVALUATION

L'évaluation de l'intervention des SPE auprès de la clientèle judiciairisée porte sur un seul enjeu évaluatif, soit la mise en œuvre. On rappelle que selon le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), l'évaluation de la mise en œuvre « s'intéresse au fonctionnement d'une intervention. Elle vise à cerner les facteurs internes et externes influençant son déploiement ou son déroulement. Elle peut aussi déterminer si la mise en œuvre de l'intervention se déroule conformément à ce qui avait été prévu au moment de sa conception.¹⁵ ». L'objectif était donc de regarder comment se déroule l'intervention auprès de cette clientèle, ainsi que les rôles et les responsabilités du Ministère et des organismes spécialisés en employabilités pendant l'intervention et auprès de la clientèle judiciairisée.

Dans le contexte de la présente évaluation, la clientèle judiciairisée regroupe les personnes qui ont déclaré avoir un casier judiciaire et qui sont en communauté, et non pas la clientèle judiciairisée qui est en détention, bien que certaines personnes aient peut-être déjà été détenues.

3.2 MÉTHODOLOGIE

Les travaux d'évaluation ont débuté avec une revue documentaire des différents guides et documents administratifs afin de comprendre l'intervention et l'information qui l'encadre, ainsi qu'avec une revue de littérature au sujet de la clientèle judiciairisée. Par la suite, des entretiens semi-dirigés ont été réalisés avec des personnes qui offrent les SPE et qui sont donc en contact avec la clientèle visée par cette évaluation.

Pour ce faire, des AAE ainsi que des intervenantes des OSE ont été rencontrés dans cinq régions différentes, pour un total de dix entretiens. Ces régions ont été identifiées en fonction de leur milieu, urbain ou rural, et d'un souci de couvrir la diversité du territoire québécois. Les OSE devaient avoir une entente de soutien financier avec le MESS pour rendre des services d'emploi aux personnes judiciairisées. Ces entretiens avaient pour objectif de valider si l'intervention se réalisait selon la planification originale (les guides et autres documents afférents) et les modalités prévues dans les ententes de soutien financier, et de comprendre comment les rôles et les responsabilités étaient partagés entre les parties prenantes (qui fait quoi et à quel moment de l'intervention).

Des entretiens semi-dirigés ont également été réalisés avec des conseillères des directions générales de Services Québec et de bureaux de Services Québec dans les cinq régions sélectionnées afin de comprendre le travail en lien avec la gestion et le suivi des ententes de soutien financier.

Des entretiens semi-dirigés ont aussi été réalisés avec des responsables de deux regroupements d'OSE afin d'avoir une vision plus globale des actions des OSE et de leurs attentes envers le Ministère. Ces deux regroupements ont été retenus parce qu'ils ont une mission plus générale en matière d'employabilité et regroupent des organismes qui rejoignent des clientèles variées.

Finalement, une entente de soutien financier ainsi que sa reddition de comptes et des rapports d'étape trimestriels ont été analysés pour chacune des cinq régions concernées par l'évaluation. Pour l'analyse des ententes, nous avons retenu l'année 2022-2023, puisque c'était la dernière année financière complétée lorsque les travaux d'évaluation ont commencé.

3.3 LIMITES DE L'ÉVALUATION

La principale limite de la présente évaluation concerne le « recensement » des personnes judiciairisées adultes, comme cela a été mentionné précédemment. En effet, il n'y a aucune obligation pour ces personnes à déclarer qu'elles ont un casier judiciaire lorsqu'elles utilisent les SPE, il s'agit d'une autodéclaration. Cette situation fait en sorte que le nombre de personnes judiciairisées adultes qui utilisent les SPE est approximatif; on ne connaît que le nombre de personnes qui déclarent avoir un casier judiciaire, sur une base volontaire.

¹⁵ Gouvernement du Québec, *Cadre d'évaluation — Instructions destinées aux ministères et organismes*, Direction générale de la gouvernance en gestion axée sur les résultats du Sous-secrétariat à la performance et à l'application de la Loi sur l'administration publique, Direction des analyses et des études budgétaires du Sous-secrétariat aux politiques budgétaires et aux programmes, Secrétariat du Conseil du trésor, 2023, p. 10

Il y a aussi une limite quant aux données disponibles concernant les personnes judiciairisées au Québec, comme l'IRIS l'a expliqué dans son document *Profil des personnes judiciairisées au Québec*¹⁶ et qui constitue un de ses faits saillants. En effet, il y a très peu de données et d'informations disponibles concernant les personnes judiciairisées qui ne sont pas incarcérées. De plus, au-delà des données sociodémographiques, il manque de l'information qualitative à propos de ces personnes. Ces données permettraient de tracer un portrait global de la clientèle judiciairisée avec des sous-catégories, comme la clientèle incarcérée et la clientèle en communauté et, dans cette dernière catégorie, les personnes qui sortent de détention et celles qui n'ont jamais été incarcérées. Les rares informations disponibles concernent presque toujours les personnes incarcérées et non pas l'ensemble des personnes judiciairisées.

4 Analyse et constats

Afin d'évaluer la mise en œuvre de l'intervention des SPE, nous cherchions à répondre à deux questions principales et aux sous-questions suivantes :

- 1- L'intervention atteint-elle les objectifs opérationnels prévus ?
 - a. Quelles sont les activités de l'intervention ?
 - b. Quels sont les rôles et les responsabilités des différentes parties ?
- 2- L'intervention se réalise-t-elle selon la planification originale ?
 - a. Est-ce que les règles et les conditions des ententes de soutien financier sont respectées ?
 - b. Est-ce que les activités prévues dans les différents guides de mesures des SPE sont réalisées/respectées ?

Pour répondre à ces questions, l'analyse a porté sur le processus d'intervention des SPE, les mesures d'emploi offertes à la clientèle judiciairisée, les rôles et la formation des parties prenantes de l'intervention et, finalement, sur les ententes de soutien financier. L'analyse a essentiellement porté sur les documents d'encadrement inclus dans le *Guide des mesures et services d'emploi* et les entretiens qui ont permis de valider les informations recherchées. Les entretiens ont également fait ressortir les particularités de la clientèle judiciairisée adulte et la réticence des entreprises envers cette main-d'œuvre potentielle.

4.1 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET PLANIFICATION

Les objectifs opérationnels analysés sont en lien avec les activités de l'intervention, dont certaines données statistiques et les cibles prévues aux ententes de soutien financier conclues avec les OSE. Ils sont également en lien avec les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes des SPE. Ces rôles et responsabilités sont encadrés par divers documents d'encadrement du *Guide des mesures et des services d'emploi* du Ministère. Les entretiens et les documents ont permis de vérifier si les objectifs opérationnels sont atteints.

Les objectifs opérationnels sont aussi liés à la planification de l'intervention des SPE, en lien cette fois avec les informations contenues dans les ententes de soutien financier, surtout les cibles et les résultats attendus. Finalement, les mesures actives d'emploi ont été analysées en fonction des guides d'encadrement du Ministère pour vérifier si elles se sont réalisées selon ce qui y est attendu.

4.1.1 PROCESSUS D'INTERVENTION DES SPE

Selon les documents de référence du MESS, les bureaux de Services Québec sont habituellement la porte d'entrée des SPE pour les personnes qui demandent des services d'emploi, bien que les OSE puissent recruter directement la clientèle dans le cadre des mesures SAE et PPE. Lorsqu'une demande de services est déposée dans un bureau de Services Québec, les AAE communiquent avec la personne et réalisent ensuite une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi avec la personne. Cette entrevue leur permet d'évaluer les compétences de la personne et d'identifier ses besoins en fonction de ses caractéristiques afin de déterminer si elle est en mesure d'entreprendre une démarche vers l'emploi en adéquation avec les besoins du marché du travail. Les AAE conviennent avec la personne de la pertinence d'élaborer un plan d'intervention et d'accompagnement requis dans le cadre d'un Parcours. Le plan d'intervention contient les objectifs formulés, l'ensemble des actions à poser et vise des activités relevant de l'offre de services de Services Québec. Ces services peuvent être offerts à l'interne ou par des établissements d'enseignement, des ressources externes ou des employeurs. Un parcours est ainsi ouvert et le

¹⁶ Tircher, Pierre, Guillaume Hébert, *Le profil des personnes judiciairisées au Québec*, Institut de recherche et d'informations socioéconomiques, 2021, p. 1

référencement est fait dans l'application MSI (Mesures et Services aux Individus) vers un OSE ou un autre partenaire pour rendre les services directement à la personne. Dans le cadre du Parcours, les AAE accompagnent la personne tout au long de la réalisation de son plan d'intervention. Il est aussi possible que la personne soit dirigée vers une ressource pour obtenir d'autres services au besoin (ex. : santé, hébergement, aide alimentaire, etc.).

Du côté des OSE, dans le cadre des entretiens, les intervenantes ont expliqué que lorsqu'elles reçoivent une demande de service de la part de Services Québec, elles communiquent avec la personne qui est recommandée pour prévoir une rencontre. Lors de cette rencontre, une évaluation est réalisée pour bien identifier et comprendre les besoins de la personne. Les intervenantes rencontrées ont fait valoir l'importance d'établir un lien de confiance avec la personne, afin de bien l'accompagner dans son cheminement.

Lors des entretiens semi-dirigés, il a été mentionné, tant par les AAE que les OSE, que la principale mesure d'emploi utilisée dans les ententes de soutien financier conclues entre Services Québec et les OSE pour les personnes judiciairisées est la mesure SAE. On rappelle que cette mesure prévoit des services unitaires destinés aux personnes qui sont prêtes à intégrer ou réintégrer le marché du travail, et des services en approche globale destinés aux personnes qui rencontrent des difficultés à intégrer ou réintégrer le marché du travail et à s'y maintenir. Il y a donc une gradation de services en fonction des besoins de la clientèle : « L'ensemble des services offerts dans le cadre de la mesure répond à une logique où la gradation de moyens et l'intensité à consentir se veulent proportionnelles à l'importance des besoins et obstacles identifiés »¹⁷.

Parmi les services en approche globale de la mesure SAE, on a souligné l'utilisation des services du groupe D, pour la clientèle judiciairisée, qui sont « centrés sur la personne, ces services spécialisés permettent une intervention adaptée et personnalisée. Ils préconisent des approches individuelles »¹⁸. Cela correspond aux propos des intervenantes des OSE, à savoir qu'elles font de l'accompagnement personnalisé en fonction des besoins de la personne.

Selon l'analyse des documents d'encadrement des SPE, dont le contenu a été résumé précédemment et, selon ce qui a été expliqué lors des entretiens avec les AAE et les OSE, on constate que le processus de l'intervention des SPE auprès de la clientèle judiciairisée se déroule comme il se doit.

4.1.2 MESURES D'EMPLOI

Selon les personnes rencontrées pour les entretiens (les AAE, les OSE et les conseillères responsables des ententes), toutes les mesures d'emploi sont pertinentes pour les personnes judiciairisées et les mesures sont proposées selon les besoins des personnes. Toutefois, selon les données du Ministère, on constate que c'est surtout la mesure SAE qui est utilisée par les personnes ayant déclaré avoir un casier judiciaire. On constate également que c'est similaire pour la majorité des personnes participant aux mesures d'emploi. Lors de l'analyse des ententes de soutien financier, on a également pu constater que celles-ci concernent surtout la mesure SAE. Comme on le voit dans le tableau 1, en 2022-2023, 48 % des personnes ayant déclaré avoir un casier judiciaire ont participé à la mesure SAE, alors que seulement 13 % des personnes ayant déclaré avoir un casier judiciaire ont participé à la mesure MFOR-I et 5 % à la mesure de PPE.

Tableau 1 — Répartition des personnes participant aux interventions des SPE selon la déclaration d'un casier judiciaire pour l'année 2022-2023

Mesures	Personnes participantes ayant déclaré avoir un casier judiciaire (%)	Personnes participantes - Total (%)
SAE	47,9	52,2
MFOR	12,8	18,2
PPE (les 2 volets)	5,2	3,3

Source : Données administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2024

¹⁷ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi - 5.1 Services d'aide à l'emploi*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 11

¹⁸ *Idem*, p. 12

Certains OSE ont fait mention du programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) comme étant un programme qui pourrait répondre aux besoins de la clientèle judiciarisée. Le PAMT « est un programme de qualification volontaire qui permet aux travailleuses et travailleurs qui ont peu ou pas d'expérience d'acquérir les compétences du métier qu'ils souhaitent exercer, dans un contexte réel de travail »¹⁹. De plus, ce programme donne accès à une certification qui permet à la personne de faire reconnaître ses compétences auprès de différents employeurs. On a fait valoir que le PAMT conviendrait à plusieurs personnes judiciarisées qui ont un besoin urgent de travailler, et qui ont aussi besoin de développer des compétences professionnelles.

On a aussi fait remarquer que la formation de façon générale est un élément qui favorise le maintien en emploi qui n'est pas suffisamment utilisé pour les personnes judiciarisées. D'ailleurs, les données du tableau 1 montrent une différence de plus de cinq points de pourcentage entre les personnes ayant déclaré un casier judiciaire et qui participent à la mesure MFOR (12,8 %) et le total des personnes participant à la mesure MFOR (18,2 %). Cependant, il y a davantage de personnes ayant déclaré un casier judiciaire qui participent à un PPE (5,2 %) que l'ensemble des personnes participant à un PPE (3,3 %).

Dans le cadre des entretiens, on a souligné le fait que certains OSE proposent des « usines-écoles » ou des entreprises d'insertion dans le cadre de la mesure PPE. Ces « usines-écoles » et entreprises d'insertion permettent de développer des compétences en emploi, mais elles permettent aussi aux personnes de développer des aptitudes personnelles comme le savoir-être, le respect d'un horaire, etc. afin d'intégrer ou de réintégrer progressivement un milieu de travail.

4.1.3 RÔLES ET FORMATION

L'analyse de la formation permet d'abord de voir la cohérence entre la formation et la fonction des personnes dans le cadre de l'intervention. Ensuite, l'analyse du rôle de chaque partie permet de comprendre le déroulement de l'intervention, de comprendre qui fait quoi et à quel moment.

Les AAE rencontrés avaient tous une formation de niveau collégial (technique) en lien avec l'intervention auprès des personnes, surtout en service social et en éducation spécialisée, et parfois aussi de niveau universitaire (certificat en orientation). Ils et elles ont tous et toutes fait valoir l'importance d'avoir des compétences d'écoute et de relation d'aide. Les AAE rencontrés avaient un niveau d'expérience d'une année à plus de vingt ans d'expérience.

Les informations recueillies auprès de la direction des ressources humaines du MESS nous ont permis de confirmer que « Les agents d'aide à l'emploi font partie du corps d'emploi des agents d'aide socio-économique, qui eux font partie de la classification du personnel de bureau, techniciens et assimilés. La condition minimale d'embauche est de détenir un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en assistance sociale ou en éducation spécialisée ou en techniques administratives ou dans une autre spécialisation pertinente ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ou appartenir à une classe d'emplois de la fonction publique dont les conditions d'admission quant à la scolarité sont comparables ». Les gens rencontrés correspondent à ce profil.

Dans le cadre des entretiens, on a expliqué que lorsque les nouvelles et les nouveaux AAE arrivent en poste, elles et ils reçoivent une formation interne d'une durée d'environ six semaines. Il s'agit d'une formation générale en lien avec leur fonction, axée sur les méthodes d'intervention, appelées *Approche d'intervention*, et la réalisation de l'entrevue avec la clientèle en fonction des quatre domaines de compétences : choix de carrière, acquisition de compétences, recherche d'emploi, insertion et maintien en emploi²⁰. Selon le guide *Approche d'intervention et Parcours* : « L'Approche d'intervention est le mode privilégié de l'agent d'aide à l'emploi pour évaluer les compétences de la personne et identifier ses besoins afin d'intervenir pour favoriser son intégration ou sa réintégration en emploi. Elle s'applique à l'ensemble de la clientèle, qu'elle soit près ou éloignée du marché du travail »²¹. Quant au Parcours, il s'agit de l'accompagnement de la clientèle dans sa démarche d'employabilité et il est rattaché à l'approche d'intervention.

¹⁹ Gouvernement du Québec, <https://www.quebec.ca/emploi/perfectionner/gagner-experience/obtenir-certificat-metier-non-reglemente/apprentissage-milieu-travail>, consulté 17-04-2024

²⁰ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 3.1 L'Approche d'intervention et le Parcours (AIP)*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2011, p. 4

²¹ *Idem*, p. 3

Les AAE ont dit n'avoir reçu aucune formation en lien avec le casier judiciaire, bien qu'il puisse y avoir de la formation continue sur des sujets divers, dont les différentes clientèles, mais ce ne sont pas tous les AAE qui ont fait mention de ces formations. Les AAE ont fait remarquer qu'il serait intéressant d'avoir une formation concernant le casier judiciaire afin de mieux comprendre les impacts du casier judiciaire et les obstacles que rencontrent les personnes judiciairisées pour s'intégrer et se maintenir en emploi. Une telle formation les aiderait à orienter les personnes judiciairisées vers une mesure d'emploi appropriée lorsque les personnes judiciairisées ne sont pas dirigées vers un OSE, ou ne souhaitent pas l'être. En effet, certaines infractions criminelles peuvent être un obstacle à certains d'emplois s'il y a un lien entre l'emploi et l'infraction.

Dans le cadre des entretiens, on a expliqué que lorsque les AAE ont l'occasion de travailler plus étroitement avec les intervenants et les intervenantes des OSE, ils et elles sont plus sensibilisés aux obstacles en lien avec le casier judiciaire et aux difficultés que rencontrent les personnes judiciairisées, des difficultés qui sont en amont de l'emploi, malgré le manque de formation à l'interne. Dans le cadre d'un entretien, il a été expliqué qu'un OSE occupe un espace (location d'un bureau) dans le même immeuble que les bureaux de Services Québec et que cela favorise la collaboration entre les deux parties ainsi que les connaissances des AAE puisque l'OSE offre également de la formation aux AAE à propos du casier judiciaire. Ce travail de concertation a été souligné tant par l'AAE que par l'OSE.

Les AAE ont expliqué que leur rôle est d'aider les personnes à intégrer, à réintégrer le marché du travail et à s'y maintenir. Leur fonction consiste à accueillir la clientèle, à réaliser une évaluation globale afin de connaître les acquis scolaires et professionnels, les expériences de travail, les problèmes de santé et autres besoins de la personne et à lui proposer un parcours. Par la suite, la clientèle est dirigée, si elle est d'accord, vers des mesures d'emploi ou vers un OSE. Cette description correspond au document de référence qui mentionne que « L'agent d'aide à l'emploi est responsable du cheminement de la personne vers l'emploi et il assure la coordination de l'offre de service dont la personne a besoin pour soutenir sa démarche vers l'emploi »²².

Après l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi, la clientèle peut être orientée vers un service qui ne concerne pas l'employabilité : recherche d'un médecin, recherche de services sociaux, recherche d'une banque alimentaire, etc. Les AAE ont précisé que leur rôle n'est pas d'accompagner les personnes à travers les différents services dont elles ont besoin, mais de les informer de ces services.

Du côté des OSE, les intervenantes rencontrées ont une formation de niveau universitaire, souvent en criminologie, mais aussi en travail social, en développement de carrière et orientation, et autres formations en lien avec l'intervention (psychologie, toxicomanie, etc.). Les personnes rencontrées ont décrit leur rôle en termes d'approche « globale » (on ne faisait pas référence aux SPE en approche globale) de la personne où tous les aspects et les besoins de la personne sont pris en compte. Comme une personne l'a mentionné, il s'agit « d'intervention sociale », auprès de cette clientèle et non pas seulement d'employabilité, étant donné les nombreux enjeux personnels rencontrés par les personnes judiciairisées. Les intervenantes ont expliqué que cette « intervention sociale », qui consiste à prendre en compte tous les besoins de la personne et de l'orienter vers les services pertinents, est importante pour que la personne puisse un jour intégrer ou réintégrer le marché du travail et surtout s'y maintenir.

Lors des entretiens, les intervenantes ont précisé que le rôle des OSE n'est pas de se substituer aux différents services sociaux dont les personnes judiciairisées ont besoin, mais de les accompagner à travers les différentes démarches et les communications nécessaires, que ce soit pour les appels téléphoniques, pour remplir des formulaires, etc. Dans le cadre des entretiens, on constate que les intervenantes des OSE deviennent en quelque sorte des « agents pivot » pour la clientèle judiciairisée à travers les différents services sociaux ou médicaux, d'autant plus que même si les personnes judiciairisées vont chercher ces autres services, elles continuent parfois leur démarche d'employabilité ou y reviennent, selon les autres besoins à traiter et le temps nécessaire pour les traiter. Cette information rejoint ce qui est mentionné dans le *Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité*, à savoir que les organisations communautaires « axent leurs interventions sur les besoins de la personne, et ce, au-delà de l'emploi »²³.

De plus, les intervenantes ont expliqué qu'elles ont une bonne connaissance du casier judiciaire et de ses impacts sur la vie des personnes concernées. Elles ont dit être aussi bien outillées pour informer et accompagner les personnes qui souhaitent faire une demande de pardon (suspension du casier judiciaire). C'est d'ailleurs une

²² *Idem*, p. 6

²³ Gouvernement du Québec, *Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité*, Comité de travail du Forum Emploi-Québec/Ressources externes, Emploi-Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2006, p.6

information qui est présente sur le site internet de certains OSE, à savoir qu'ils peuvent aider la clientèle dans le processus de suspension du casier judiciaire.

On constate que l'intervention bénéficie d'un certain équilibre entre les besoins d'accompagnement personnalisé de la clientèle offert par les OSE, et l'expertise des AAE concernant les différentes mesures d'emploi. Lors des entretiens, on a constaté que lorsqu'il y a une étroite collaboration entre les AAE et les OSE, chaque partie apporte son expérience et ses connaissances pour faire des propositions adaptées aux besoins de la clientèle.

4.1.4 ENTENTES ET REDDITION DE COMPTES

La gestion des ententes de soutien financier et la reddition de comptes sont encadrées par le *Guide opérationnel de gestion des ententes de soutien financier et de reddition de comptes : Services Québec et ressources externes – Une gestion axée sur les résultats*. Ce guide contient les informations relatives à la planification des besoins en matière de services d'emploi aux ententes de soutien financier et à la reddition de comptes.

La planification des besoins en matière de services d'emploi prend en compte les informations suivantes :

- « Les priorités nationales et régionales;
- L'inventaire des besoins émergents et des problématiques d'employabilité;
- L'analyse du bassin de clientèle potentielle et des besoins du marché du travail;
- Les budgets disponibles;
- Les mesures actives d'emploi accessibles et la présence d'une ou de plusieurs ressources externes sur un même territoire et l'offre de services des dernières années;
- La consultation des partenaires du milieu;
- L'analyse et la prise en compte des résultats des ententes précédentes »²⁴.

À la suite de la planification, Services Québec prépare d'abord des demandes de services pour préciser les besoins et les attentes qui devront être pris en compte par les OSE dans leurs offres de services. Par la suite, les deux parties conviennent de la nature des services offerts, des clientèles visées, des objectifs attendus, des mécanismes de suivi et des modalités de reddition de comptes. Cette dernière permet l'appréciation des résultats basée sur :

- « la contribution attendue des ressources externes à l'atteinte des cibles de la direction;
- la présence d'obstacles, pour la clientèle, qui se traduisent généralement par des résultats inférieurs à la moyenne quant à la représentation sur le marché du travail;
- la présence de facteurs, pour la clientèle, qui contribuent à l'atteinte de résultats supérieurs à la moyenne;
- les besoins du marché du travail local et régional et ses caractéristiques;
- les résultats des ententes précédentes;
- la comparaison des résultats obtenus par d'autres ressources externes qui offrent des services similaires et visent une clientèle présentant un profil comparable et rencontrant des obstacles communs;
- les autres facteurs de contingence »²⁵.

Il y a deux types d'indicateurs qui guident l'appréciation des résultats, soit les indicateurs de production et les indicateurs d'impact : « Les indicateurs de production servent à mesurer les services rendus, les actions accomplies ou leur degré de réalisation dans le cadre de l'entente » et « les indicateurs d'impact portent sur les résultats attendus quant à une intervention et qui pourront être observés à la suite de la participation d'une personne (activités complétées et activités non complétées) »²⁶.

Les ententes de soutien financier sont généralement d'une durée d'un an, soit du 1^{er} juillet au 30 juin. La reddition de comptes annuelle doit être déposée au plus tard six mois après la fin de la période couverte par l'entente. Durant la période couverte par l'entente, l'OSE doit aussi remettre des rapports d'étape trimestriels pour rendre compte des renseignements quantitatifs sur les indicateurs de résultats et des éléments qualitatifs, comme l'appréciation des activités et les ajustements apportés aux services. Ces rapports font aussi office de demande de versement.

²⁴ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 7.5 Guide opérationnel de gestion des ententes de soutien financier et de reddition de comptes : Services Québec et ressources externes — Une gestion axée sur les résultats*, Direction des ressources externes du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2024, p. 11

²⁵ *Idem*, p. 33

²⁶ *Idem*, p. 25

Quant au renouvellement des ententes, le guide inclut une section *La compilation des informations à réutiliser en vue du renouvellement des ententes* qui explique que : « Négocier une entente, c'est d'abord tirer profit des cycles de négociation précédents pour prendre des décisions éclairées, pour remettre en question ses façons de faire et pour effectuer les ajustements que la reddition de comptes et les écarts constatés au cours de la période couverte par l'entente ont permis de juger nécessaires pour ainsi se projeter dans l'avenir »²⁷. La négociation semble donc être l'étape qui permettra de renouveler, ou non, l'entente.

Pour l'année 2022-2023, selon les données du Ministère, il y avait 36 ententes de soutien financier pour des services destinés spécifiquement aux personnes judiciairisées. Selon ce qui a été expliqué lors des entretiens, les ententes sont renouvelées d'une année à l'autre, à moins d'un problème avec un OSE, ce qui est très rare selon les conseillères rencontrées.

Lors des entretiens avec les conseillères responsables des ententes chez Services Québec, celles-ci ont expliqué que les ententes étaient reconduites d'une année à l'autre avec les mêmes organismes, et que ce sont les résultats attendus qui sont discutés entre les parties. Les conseillères ont expliqué qu'il y a d'abord une période de « négociation » entre les parties concernant le contenu des ententes, essentiellement sur les cibles et les résultats attendus. Par la suite, on prépare les ententes et les parties les signent. Les conseillères ont également mentionné qu'il n'y a pas de grille d'analyse pour la reddition de comptes, ce sont les ententes qui servent de grille d'analyse puisque toute l'information y est inscrite.

L'analyse des redditions de comptes a montré que celles-ci sont variables selon les OSE quant à la présentation des résultats. Dans certains cas, le document ne fait quelques pages et présente les résultats de façon sommaire sans tableaux, alors que d'autres documents de reddition de comptes sont plus volumineux avec un ou des tableaux montrant les cibles et les résultats. Dans certains cas, les rapports trimestriels sont plus détaillés quant aux résultats que la reddition de comptes annuelle. De façon générale, les tableaux avec les cibles et les résultats attendus prévus dans les ententes de soutien financier ne sont pas reproduits intégralement dans les rapports de reddition de comptes, ce qui ne permet pas une comparaison immédiate de ce qui est attendu dans les ententes et des résultats obtenus. Les résultats présentés sont davantage morcelés et il faut prendre le temps de les réconcilier avec les cibles des ententes. Malgré ces disparités de présentation, toute l'information attendue était présente dans les redditions de comptes analysées.

Quant aux résultats attendus, quatre redditions de comptes sur les cinq qui ont été analysées montrent que les OSE n'ont pas atteint les cibles prévues aux ententes de soutien financier. Toutefois, selon le guide, l'appréciation des résultats se fait avec différents facteurs, on considère, entre autres, « la présence d'obstacles, pour la clientèle, qui se traduisent généralement par des résultats inférieurs à la moyenne quant à la représentation sur le marché du travail »²⁸. Étant donné que la présente évaluation concerne la clientèle judiciairisée et qu'il s'agit d'une clientèle qui rencontre plusieurs obstacles, il est possible que l'atteinte des cibles soit plus difficile pour les OSE qui ont fait l'objet d'une analyse de reddition de comptes pour la présente évaluation.

Dans le cadre des entretiens, les conseillères responsables des ententes de soutien financier ont rapporté assez fidèlement ce qui est présenté dans le guide, que ce soit la planification des besoins en matière de SPE, les demandes et les offres de services, la négociation et l'élaboration de l'entente de soutien financier, les rapports trimestriels et la reddition de comptes. Elles ont entre autres fait référence au schéma appelé le *Cycle de gestion des ententes*²⁹, qu'on retrouve dans le guide et qui semble être un outil très pertinent pour les conseillères rencontrées dans le cadre des travaux d'évaluation puisqu'il résume les différentes étapes du travail. Le comparatif entre ce qui est prévu aux guides et les propos recueillis permet de constater que la partie de l'intervention en lien avec les ententes de soutien financier est conforme à ce qui est attendu.

À la suite des entretiens, de l'analyse des ententes, de l'analyse des documents de reddition de comptes et des documents d'encadrement des ententes, on constate que les règles et les conditions des ententes de soutien financier sont respectées, bien que la présentation des résultats de la reddition de comptes soit variable selon les organismes.

²⁷ *Idem*, p. 24

²⁸ *Idem*, p. 33

²⁹ *Idem*, p. 10

4.2 CLIENTÈLE

Les particularités de la clientèle judiciarisée en communauté ont été mentionnées par tous les interlocuteurs rencontrés lors des entretiens. Ce sont d'ailleurs ces personnes qui ont permis de mieux comprendre le profil de la clientèle concernée puisqu'il est difficile de trouver des informations concernant les personnes judiciarisées, surtout en communauté. L'IRIS a produit un document qui trace le profil des personnes judiciarisées et fait remarquer qu'il est difficile de documenter un tel profil étant donné le peu de données publiques : « [...] le manque de données complexifie fortement les initiatives consistant à documenter le profil socioéconomique des personnes ayant un casier judiciaire. Même le nombre total de personnes possédant un casier judiciaire au Canada et au Québec, ce qui pourrait être considéré comme une donnée de base, n'est pas accessible sans passer par une demande d'accès à l'information. Bien que des données plus précises soient disponibles pour les personnes incarcérées, celles-ci ne représentent qu'un échantillon de cette population »³⁰. C'est pourquoi le document produit par l'IRIS trace essentiellement le profil des personnes incarcérées : « Puisque les tribunaux ne recueillent pas de données plus détaillées sur les caractéristiques sociodémographiques, nous nous basons sur les données des personnes incarcérées au Québec afin de brosser un portrait détaillé des personnes incarcérées, un sous-groupe représentant environ 37 % de la population totale des nouvelles personnes judiciarisées en 2018-2019 »³¹. Cette information de l'IRIS nous permet de comprendre que la majorité des personnes judiciarisées ne sont pas incarcérées.

Pour tracer un profil des personnes judiciarisées en général, l'IRIS a utilisé les données de l'Enquête intégrée sur les tribunaux de juridiction criminelle (EITJC), de Statistiques Canada, qui colligent l'âge et le sexe des personnes judiciarisées. Pour l'année 2019, on apprend que :

- 53 % des personnes judiciarisées sont âgées de 18 à 34 ans;
- 83,7 % des personnes judiciarisées sont des hommes.

Il n'y a aucune autre information pour la clientèle judiciarisée qui n'est pas en détention. Comme mentionner précédemment, les autres données que l'IRIS a pu compiler concernent les personnes judiciarisées qui sont incarcérées.

Du côté du Ministère, on trouve bien sûr des données de l'information de gestion concernant les personnes qui ont utilisé les SPE et ayant déclaré un casier judiciaire. Le tableau ci-dessous présente les données pour l'année 2022-2023.

Tableau 2 – Statistiques sur les individus participant aux interventions des SPE pour l'année 2022-2023

	Participants (personnes ayant déclaré avoir un casier judiciaire)	Participants (Total)
Total	19 677 (100 %)	235 428 (100 %)
Sexe masculin	16 122 (81,9 %)	126 738 (53,8 %)
Âgé de 36 ans et plus	12 395 (63 %)	120 304 (51,1 %)
Aucun diplôme	11 425 (58,1 %)	93 036 (39,5 %)
Scolarité secondaire I à IV	10 331 (52,5 %)	66 922 (28,4 %)
Personne handicapée	3 758 (19,1 %)	35 044 (14,9 %)
Type de clientèle		
Assistance sociale	10 711 (54,4 %)	59 497 (25,3 %)
Mesures d'emploi		
SAE	9 419 (47,9 %)	122 808 (52,2 %)
MFOR	2 517 (12,8%)	42 740 (18,2%)
PPE	1 030 (5,2 %)	8 113 (3,3 %)
SS	583 (3 %)	4 854 (2,1 %)

Source : Direction de l'information de gestion, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2024

³⁰ Tircher, Pierre, Guillaume Hébert, *Le profil des personnes judiciarisées au Québec*, Institut de recherche et d'informations socioéconomiques, 2021, p.12

³¹ *Idem*, p. 8

Nous avons retenu la donnée des individus participants plutôt que celle des participations, afin de permettre une comparaison avec les quelques données de l'IRIS. Ainsi, on constate que comme pour les données recueillies par l'IRIS, les personnes ayant déclaré avoir un casier judiciaire et qui ont utilisé les SPE sont majoritairement des hommes (81,9 %) sans diplôme et avec une scolarité entre les niveaux de secondaire I à IV (52,5 %).

De plus, les données de l'IRIS nous apprennent que les personnes judiciairisées sont surtout âgées de 18 à 34 ans (53 %), alors que les participants aux SPE qui ont déclaré avoir un casier judiciaire sont majoritairement âgés de 36 ans et plus (63 %). On peut croire que les personnes qui pourraient profiter le plus longtemps des retombées des SPE, soit les personnes âgées de 35 ans et moins, ne les utilisent pas autant qu'elles le devraient.

Les données des personnes participantes en 2022-2023 permettent aussi de constater que ce qui a été mentionné pendant les entretiens semble se refléter dans les données présentées. En effet, on remarque que la mesure SAE est la mesure la plus utilisée (47,9 %) par les personnes ayant déclaré avoir un casier judiciaire, soit presque quatre fois plus que la mesure MFOR (12,8 %) et bien davantage que la mesure PPE (5,2 %), qui demeure très peu utilisée. Toutefois, on remarque que la mesure SAE est aussi celle qui est le plus utilisée pour l'ensemble des personnes participantes. Cependant, on note que la mesure MFOR est un peu moins utilisée pour les personnes judiciairisées que pour la totalité des personnes participantes.

On note qu'il y a plus de la moitié des personnes participantes qui reçoivent de l'assistance sociale (54,4 %), comparé au quart seulement pour l'ensemble des personnes participantes (25,3 %), ce qui tend à confirmer une certaine vulnérabilité chez cette clientèle, tel que mentionné lors des entretiens. On remarque également qu'il y a 19 % des personnes qui sont handicapées, ce qui peut ajouter à la vulnérabilité et aux obstacles à l'emploi, et là aussi on note la différence avec l'ensemble des personnes participantes (14,9 %).

À titre d'information, les 19 677 personnes participantes ayant déclaré avoir un casier judiciaire représentent un total de 33 169 participations pour l'année 2022-2023, puisqu'une personne peut avoir plus qu'une participation. Finalement, les données de gestion pour l'année 2022-2023 rapportent 6 406 retours sur le marché du travail³².

À défaut de données sociodémographiques, un autre type de portrait, plus psychosocial, se dessine avec les informations recueillies dans le cadre de la collecte de données. On a fait valoir que les personnes judiciairisées sont souvent des personnes qui ont plusieurs caractéristiques, entre autres, des problèmes de santé physique et de santé mentale, des dépendances variées, une faible scolarité, une faible estime de soi. On a également signalé le fait que la crise du logement affecte de plus en plus cette clientèle qui éprouve des difficultés à se loger et qui semble se retrouver de plus en plus souvent sans domicile fixe. Au-delà des statistiques d'âge, de scolarité ou de participation aux SPE, on constate donc qu'il s'agit de personnes qui ont des besoins qui se situent en amont de l'employabilité.

Lors des entretiens, les AAE et les intervenantes des OSE ont fait remarquer que la plupart des personnes judiciairisées rencontrées ont plusieurs obstacles au-delà de l'employabilité. On a signalé une différence depuis la pandémie, une intensification des problèmes de la clientèle, particulièrement en ce qui a trait aux problèmes de santé mentale et de logement.

En terminant, on note qu'une évaluation de l'intervention des SPE offerts en détention a été réalisée en 2014³³. Cette évaluation concernait les actions posées depuis 2007, plus particulièrement la mise en place de conseillers en main-d'œuvre (CMO) dans les établissements de détention. L'objectif de l'évaluation était de documenter les processus et le fonctionnement de l'offre des services publics d'emploi offerts dans les établissements de détention du Québec par les CMO, et ensuite de cerner des enjeux en lien avec le volet 1 de l'entente entre le MESS et le ministère de la Sécurité publique (MSP). Le volet 1 concerne l'offre de SPE dans les établissements de détention du Québec et la mise en place des CMO. L'évaluation concluait que les CMO étaient satisfaits du déroulement et que les services étaient pertinents. Les difficultés rencontrées relevaient d'un manque de ressources logistiques pour mieux offrir les services et en offrir davantage. Les conseillers ont mentionné qu'il faudrait offrir davantage de formation professionnelle dans les établissements de détention.

On note que les deux évaluations, celle concernant les personnes judiciairisées en détention et la présente qui concerne les personnes judiciairisées en communauté, ne relèvent pas d'enjeux liés aux SPE destinés à la clientèle

³² Direction de l'analyse et de l'information de gestion, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2024

³³ Gouvernement du Québec, *Rapport d'évaluation du volet 1 de l'Entente entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Sécurité publique concernant les interventions des services publics d'emploi offertes aux personnes sous la responsabilité des services correctionnels du ministère de la Sécurité publique du Québec*, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministère de la Sécurité publique, 2014, 37 p.

judiciarisée. Toujours dans les deux évaluations, on note que la formation de façon générale devrait davantage être prise en compte comme mesure d'employabilité pour la clientèle judiciarisée.

4.3 ENTREPRISES

À la fin des entretiens, les personnes rencontrées étaient invitées à identifier des améliorations qui pourraient être apportées aux SPE et plusieurs personnes ont parlé du manque d'ouverture des entreprises. On rappelle que les entreprises n'ont pas été rencontrées dans le cadre de l'évaluation parce qu'un sondage de la firme Léger³⁴ a été réalisé auprès de celles-ci en 2021. Il s'agit d'un sondage qui a été commandé par le CCCJA, pour lequel 500 employeurs ont été contactés, et les questions du sondage couvraient les sujets pertinents pour la présente évaluation.

Ce sondage nous apprend que la majorité des 500 employeurs participants fait face à des défis en termes d'embauche (64 %), et que malgré tout seulement une minorité (28 %) serait encline à embaucher une personne avec un casier judiciaire. Toutefois, le fait que l'infraction soit mineure ou majeure pourrait influencer leur décision (73 %).

Les freins à l'embauche pour l'ensemble des employeurs participants sont :

- Peur/méfiance : 65 %;
- Perception à l'extérieur de l'entreprise : 40 %;
- Autres employés de l'entreprise : 24 %;
- Manque de compétences : 20 %.

Parmi les employeurs qui sont enclins à embaucher une personne judiciarisée (146 employeurs selon Léger), 56 % (81 employeurs) d'entre eux souhaiteraient être aidés pour faire l'embauche et l'intégration en emploi. Parmi ceux qui souhaitent être aidés, les types d'aides souhaitées par ces employeurs seraient :

- Accès à une banque de candidats-candidates disponibles (56 %);
- Accompagnement et suivi de la personne avec un casier judiciaire (45 %);
- Sensibilisation auprès des autres employés de l'entreprise (39 %);
- Aide pour la formation (35 %).

On note que sur l'ensemble des employeurs (500), 53 % d'entre eux ne croient pas que le gouvernement devrait offrir une aide financière pour favoriser l'embauche de personnes avec un casier judiciaire.

On retient de ce sondage qu'une majorité d'employeurs (65 %) a dit être méfiante ou avoir peur d'embaucher une personne judiciarisée, ce qui rejoint les propos entendus lors des entretiens. En effet, à la fin des entretiens, lorsqu'il était demandé si des améliorations devaient être apportées aux SPE ou s'il y a un élément qu'on souhaitait porter à notre attention, les OSE ont été unanimes à parler du manque d'ouverture des entreprises, et presque tous les AAE en ont aussi fait mention. On a expliqué qu'il y avait du travail à faire avec les employeurs parce qu'on rencontrait de la réticence de leur part. On a parfois expliqué qu'il n'y a pas que la personne judiciarisée qui doit être accompagnée en emploi, mais aussi les employeurs et les équipes de travail pour assurer une intégration réussie et le maintien en emploi des personnes judiciarisées. Ces propos sont corroborés par les résultats du sondage et les types d'aides souhaitées par les employeurs qui ont dit être enclins à embaucher une personne avec un casier judiciaire.

Finalement, les SPE incluent un service pour du maintien en emploi : « Une offre de service en matière de maintien en emploi a ainsi été définie. Elle repose sur différentes mesures aux individus et aux entreprises déjà en place en priorisant et en renforçant certaines interventions »³⁵. Bien que le *Cadre de référence et d'implantation* mentionne que le service vise à « Soutenir l'employeur pour rendre ses pratiques plus inclusives et, ainsi, faciliter l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi d'individus sous-représentés sur le marché du travail (élargissement des bassins de main-d'œuvre) »³⁶, rien ne semble prévu en amont du processus d'embauche pour de la sensibilisation ou de la promotion auprès des entreprises pour susciter une ouverture envers la clientèle judiciarisée adulte.

³⁴ Léger, *Perception des employeurs à l'égard de la clientèle judiciarisée adulte*, Comité consultatif clientèle judiciarisée adulte, 2021.

³⁵ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 5.5 Offre de service Maintien en emploi — Cadre de référence et d'implantation*, Direction des ressources externes, du placement et de mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 3.

³⁶ *Idem*, p. 4.

D'ailleurs, le document mentionne que les entreprises visées sont celles qui démontrent déjà une ouverture pour embaucher des personnes qui sont sous-représentées sur le marché du travail.

4.4 CONSTATS

Constat 1 : l'intervention des SPE se déroule selon la planification attendue et atteint les objectifs opérationnels prévus

À la suite de l'analyse des documents d'encadrement des SPE qui détaillent ce qui est attendu aux différentes étapes de l'intervention des SPE et des entretiens réalisés auprès de Services Québec et des OSE, on constate que l'intervention des SPE se déroule selon ce qui est prévu dans les documents d'encadrement du *Guide des mesures et des services d'emploi* produit par le MESS :

- L'approche d'intervention et le Parcours (AIP);
- Accompagnement des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre du partenariat avec les organismes spécialisés en employabilité;
- Approche de suivi — Ententes de subvention, de soutien financier, de services et de propositions d'intervention de Services Québec et ententes de subvention du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO);
- Service d'aide à l'emploi (SAE);
- Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité;
- Guide de gestion des ententes de soutien financier de reddition de comptes : Services Québec et ressources externes;
- Cadre d'application du mode de financement à forfait.

Lors des entretiens, les personnes rencontrées ont expliqué les actions qu'elles posent ainsi que les outils de travail utilisés et tout est conforme à ce qui est présenté dans les documents afférents. Les principales actions réalisées auprès de la clientèle judiciaire sont les suivantes :

Les AAE :

- Accueil de la clientèle avec l'Approche d'intervention;
- Évaluation en fonction des domaines d'employabilité;
- Ouverture d'un parcours et établissement d'un plan d'action, s'il y a lieu;
- Référencement, s'il y a lieu, de la personne vers un OSE, si elle est d'accord;
- Échanges avec l'OSE via MSI;
- Suivi du dossier jusqu'à la fin de la participation de la personne.

Les OSE :

- Accueil de la personne référée par Services Québec ou recrutée directement;
- Évaluation des besoins de la personne;
- Élaboration d'un plan d'action;
- Accompagnement de la personne dans les différentes étapes;
- Suivi avec l'AAE de Services Québec via SIP (service à l'intention des partenaires qui est lié à MSI);
- Référencement de la personne si nécessaire à d'autres services (médecin, banque alimentaire, etc.).

Les ententes de soutien financier et la reddition de comptes :

- Planification des besoins en matière des services d'emploi;
- Demande de services auprès des OSE, offre de services de la part des OSE et négociation des ententes de soutien financier;
- Suivi des ententes de soutien financier;
- Suivi et analyse des redditions de comptes.

Les rôles et les responsabilités sont partagés entre Services Québec et les OSE en fonction de ce qui a été déterminé dans le *Guide des mesures et des services d'emploi* ainsi que dans les ententes de soutien financier.

Services Québec offre un continuum de services à la clientèle et oriente celle-ci vers des OSE, entre autres pour la mesure SAE, lorsque cela est jugé pertinent en fonction de l'évaluation des besoins de la personne. C'est Services Québec qui fait le suivi administratif des dossiers du début à la fin de la démarche d'une personne. Les OSE accompagnent les personnes, de façon individuelle ou en groupe, dans différentes activités prévues aux mesures d'emploi convenues dans les ententes de soutien financier, SAE la plupart du temps, pour aider les personnes judiciairisées à intégrer ou réintégrer un emploi et à s'y maintenir.

Constat 2 : les mesures actives d'emploi sont adéquates pour la clientèle judiciairisée afin de l'aider à s'intégrer ou se réintégrer en emploi et à s'y maintenir

Dans le cadre des entretiens, toutes les personnes rencontrées ont affirmé que les mesures d'emploi (SAE, PPE, MFOR) sont adéquates pour répondre aux besoins de la clientèle judiciairisée lorsque celle-ci est prête à intégrer ou réintégrer un emploi et à s'y maintenir, bien qu'on ait fait remarquer que certaines mesures sont peut-être sous-utilisées avec cette clientèle, telle la mesure MFOR. On a aussi fait remarquer qu'il serait pertinent de mieux faire connaître le PAMT parce que ce programme pourrait convenir à certaines personnes judiciairisées puisqu'il permet aux personnes participantes de se former en travaillant.

Bien que les mesures soient adéquates pour la clientèle judiciairisée, on constate que la mesure SAE est la mesure la plus utilisée pour la clientèle judiciairisée dans le cadre des ententes de soutien financier avec les OSE. Cela s'explique possiblement par le fait que cette mesure s'appuie sur un accompagnement des personnes, en groupe ou de façon individuelle, et que les services en approche globale « s'adressent à des personnes qui rencontrent des difficultés ou des obstacles systémiques pour trouver, intégrer un emploi et s'y maintenir et qui nécessitent de développer leur employabilité »³⁷. Il s'agit possiblement d'une mesure plus adéquate pour une clientèle qui est souvent plus éloignée du marché du travail.

Cependant, on signale que la clientèle judiciairisée rencontre certains enjeux qui sont en amont de l'employabilité et qui font en sorte que la clientèle n'est peut-être pas toujours prête à entreprendre une démarche d'employabilité. Dans ce cas, ces personnes doivent être orientées vers d'autres services qui ne relèvent pas du Ministère.

Constat 3 : les AAE ne reçoivent pas nécessairement de formation pour les sensibiliser aux impacts du casier judiciaire et aux obstacles que rencontrent les personnes judiciairisées, ce qui peut influencer la démarche d'employabilité proposée à ces personnes

Lors des entretiens avec les AAE, on a noté une variation de la sensibilité aux impacts du casier judiciaire et de la connaissance de la clientèle judiciairisée. Les AAE rencontrés ont dit ne pas avoir reçu de formation en lien avec le casier judiciaire et qu'il serait intéressant d'avoir de l'information à ce sujet. Le casier a des impacts sur les choix professionnels des personnes, puisque la nature du délit peut être un obstacle pour accéder à certains types d'emplois, et cela doit être pris en compte pour s'assurer d'orienter la personne vers la bonne mesure d'emploi. Dans le cadre des entretiens, la connaissance des impacts du casier judiciaire variait selon l'expérience (nombre d'années de travail et selon qu'on rencontrait souvent ou rarement des personnes judiciairisées) et l'expertise (connaissance des conséquences du casier judiciaire) des AAE, et cela faisait une différence dans l'approche de l'AAE avec cette clientèle. Ce qui laisse croire qu'une formation de sensibilisation aux impacts du casier judiciaire pourrait aider les AAE puisque tout le monde aurait la même information de base, peu importe le niveau d'expérience et d'expertise. Il s'agit d'une clientèle dont la principale particularité, le casier judiciaire, doit être prise en compte pour bien orienter la personne dans sa démarche d'employabilité.

Constat 4 : la collaboration et la mise en valeur de la complémentarité entre les parties prenantes des SPE sont essentielles pour bien répondre aux besoins de la clientèle

Si l'intervention des services publics d'emploi se réalise comme attendu et atteint les objectifs opérationnels, la collaboration entre les AAE et les intervenants et les intervenantes des OSE pourrait être améliorée, comme cela a été souligné pendant les entretiens. Cette collaboration est très variable, selon les propos recueillis, et se manifeste différemment en fonction de l'expérience et l'expertise des différentes parties. En effet, dans le cadre des entretiens, on remarquait que plus un AAE comptait d'années d'expérience, plus il était sensibilisé aux impacts du casier judiciaire et aux caractéristiques des personnes judiciairisées, plus il y avait une recherche de collaboration avec les OSE au-delà du suivi administratif dans MSI. Du côté des OSE, plus on était conscient de l'expertise des AAE concernant les mesures d'emploi, et plus on recherchait leur collaboration. D'ailleurs, selon le document *Accompagnement des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre du partenariat avec les organismes spécialisés en employabilité*, il est écrit que « les interventions de chacun s'inscrivent dans une logique de faire

³⁷ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 5.1 Services d'aide en emploi*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 10

ensemble plutôt que *faire faire* »³⁸. Bien que la proximité physique des OSE semblait être un incitatif à la collaboration en facilitant les échanges entre les parties, on retient surtout l'importance des discussions de vive voix, et non pas seulement avec les outils informatiques prévus aux fins de suivi des dossiers.

Constat 5 : les personnes judiciarisées rencontrent des obstacles pour intégrer ou réintégrer un emploi et s'y maintenir, souvent des obstacles qui sont en amont de l'emploi et qui ne relèvent donc pas seulement du MESS

L'intervention des SPE qui a été évaluée concerne une clientèle vulnérable avec des besoins qui se situent souvent en amont de l'employabilité, tels des problèmes de santé physique, de santé mentale, de consommation, et même de logement. Ce sont des problèmes qui ne relèvent pas du Ministère. D'ailleurs dans le guide de la mesure SAE, on y explique que « Si les problématiques psychosociales sont trop importantes et qu'elles empêchent l'individu de cheminer dans le développement de son employabilité, alors l'aspect psychosocial dépasse la mission d'employabilité du Ministère »³⁹.

On fait aussi mention des « limites » des responsabilités du MESS dans le *Cadre d'application du mode de financement* : « Le psychosocial doit être utilisé en appui et en complémentarité dans une perspective à court terme et non dans une perspective thérapeutique. Si les problèmes psychosociaux sont trop importants et qu'ils empêchent l'individu de cheminer dans le développement de son employabilité, alors l'aspect psychosocial dépasse la mission d'employabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il est alors essentiel que l'individu soit dirigé vers le réseau de la Santé et des Services sociaux ou vers un organisme d'aide à la personne qui détient l'expertise nécessaire pour intervenir. En ce sens, il est de la responsabilité de la ressource externe de développer les partenariats pertinents avec d'autres organismes d'aide à la personne du milieu pour orienter la participante ou le participant dans les démarches périphériques à ses besoins en matière d'emploi, dont les services de santé appropriés, les ressources alimentaires disponibles, la recherche d'un logement accessible »⁴⁰.

De plus, selon le document *Accompagnement des personnes éloignées du marché du travail [...]*, il est attendu des OSE qu'ils proposent un accompagnement particulier à ces personnes éloignées du marché du travail : « L'accompagnement des personnes éloignées du marché du travail est un mode d'intervention qui s'inscrit dans une **approche intégrée** où les besoins des personnes accueillies sont considérés dans leur globalité. Dans cette perspective, l'accompagnement effectué par les organismes s'adressant aux personnes éloignées du marché du travail s'attache aux difficultés personnelles et sociales (référence dans le texte) faisant obstacle à leur insertion socioprofessionnelle »⁴¹.

Selon les entretiens réalisés avec les intervenantes des OSE, on constate que celles-ci font ce qui est attendu, soit de diriger la clientèle vers les bonnes ressources, aucune intervenante ne cherchait à se substituer à un autre service. L'intervention de ces intervenantes ne semblait pas dépasser la mission du MESS, bien que toutes ont démontré un souci de bien orienter les personnes dans leurs démarches étant donné la grande vulnérabilité de la clientèle judiciarisée. En effet, on comprend que les intervenantes « accompagnent » parfois les personnes dans leurs différentes démarches en les aidant à faire un appel téléphonique (certaines personnes n'ont pas de téléphone, dont les personnes qui vivent une insécurité résidentielle), en les aidant à remplir un formulaire en ligne ou papier, parfois même en allant reconduire la personne à un autre organisme puisque le transport en commun est également un enjeu dans certaines régions. Il semble que cet accompagnement personnalisé que les OSE offrent aux personnes judiciarisées fait en sorte que les intervenantes sont perçues comme des « d'agent pivot » pour ces personnes.

L'accompagnement réalisé par les OSE est en fonction des besoins de la clientèle, cela doit être pris en compte lorsqu'on réfléchit à l'intervention des SPE et au rôle des OSE. Lors des entretiens, il a été souvent question de « préemployabilité » en référence à des services sociaux et médicaux, des services qui sont en amont de l'emploi et qui ne relèvent pas du Ministère. C'est pourquoi certaines personnes rencontrées ont parlé d'une concertation nécessaire entre ces différents services et ceux de l'emploi afin de couvrir l'ensemble des besoins de la personne.

³⁸ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 7.8 Accompagnement des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre du partenariat avec les organismes spécialisés en employabilité*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2009, p. 8

³⁹ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 5.1 Services d'aide à l'emploi*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 11

⁴⁰ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 7.6 Cadre d'application du mode de financement à forfait*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 57

⁴¹ Gouvernement du Québec, *Guide des mesures et des services d'emploi — 7.8 Accompagnement des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre du partenariat avec les organismes spécialisés en employabilité*, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, p. 4

Constat 6 : les entreprises sont réticentes à engager des personnes qui ont un casier judiciaire

Le sondage de la firme Léger a montré que les entreprises démontrent peu d'ouverture envers les personnes judiciairisées puisque sur les 500 employeurs sondés, moins du tiers (28 %) se disait enclin à embaucher une personne judiciairisée, ce qui rejoint les propos entendus lors des entretiens. On note le fait que 65 % des employeurs sondés se sont dit méfiants ou avoir peur d'embaucher une personne avec un casier judiciaire.

On note également que plus la moitié (56 %) de ceux qui sont enclins à embaucher une personne avec un casier judiciaire (146 employeurs selon Léger) aimerait recevoir de l'aide pour l'embauche et l'intégration de cette personne. Le type d'aide souhaité par ces employeurs (n = 81) était d'avoir accès à une banque de candidatures, un accompagnement et un suivi de la personne judiciairisée, la sensibilisation des autres employés et de l'aide pour la formation. On remarque que sur l'ensemble des employeurs sondés (n = 500), la moitié (53 %) ne voulait pas d'une aide financière.

On rappelle que dans le cadre des entretiens, on a souvent fait mention du besoin de faire de la promotion auprès des entreprises pour qu'elles s'ouvrent à cette main-d'œuvre disponible. Il semble donc nécessaire de travailler davantage avec les entreprises pour aider la clientèle judiciairisée à intégrer ou réintégrer un emploi et à s'y maintenir.

Constat 7 : il y a peu de données quantitatives et qualitatives concernant la population qui a un casier judiciaire dans son ensemble, plus particulièrement celle qui n'est pas incarcérée

On rappelle que l'IRIS a essayé de tracer un profil des personnes judiciairisées au Québec et qu'au final le document est surtout constitué de données concernant les personnes incarcérées et la nature des infractions commises. L'IRIS a bien souligné le fait qu'il est difficile d'obtenir des données au sujet de la clientèle judiciairisée, et encore davantage pour celle qui n'est pas incarcérée.

Bien qu'il serait pertinent d'avoir des données sociodémographiques et autres statistiques au sujet des personnes judiciairisées, dont celles en communauté, il manque également des données qualitatives. Selon les entretiens réalisés pour les besoins de l'évaluation, ce qui caractérise surtout cette clientèle, ce sont, entre autres, des problèmes de santé physique et de santé mentale, de consommation et d'insécurité résidentielle. Il pourrait être pertinent pour le Ministère de disposer de données, quantitatives et qualitatives, au sujet de la clientèle judiciairisée dans son ensemble, pas seulement celle qui est incarcérée, afin de peut-être mieux répondre à ses besoins.

Conclusion

L'évaluation de la mise en œuvre de l'intervention des SPE a permis de constater que cette intervention se réalise selon la planification prévue initialement dans *le Guide des mesures et des services d'emploi* et qu'elle atteint les objectifs opérationnels en ce qui concerne les activités prévues dans les ententes de soutien financier. On note que la principale mesure d'emploi proposée à la clientèle judiciairisée est la mesure SAE.

Quant à l'atteinte des cibles prévues aux ententes de soutien financier conclues avec les OSE, on note que ce n'est pas le seul élément qui est considéré dans l'appréciation des résultats et que les obstacles rencontrés par la clientèle sont pris en compte, en plus d'autres critères d'appréciation.

Ce qui retient particulièrement l'attention dans le cadre de la présente évaluation, ce sont les caractéristiques de la clientèle et sa grande vulnérabilité. Cet élément important doit être pris en considération dans la réflexion si l'on souhaite améliorer les SPE offerts aux personnes judiciairisées.

Finalement, on remarque le peu de documentation concernant les personnes judiciairisées, particulièrement pour celles qui ne sont pas incarcérées, ainsi que la connaissance variable des AAE concernant les impacts du casier judiciaire. Ce sont des éléments qui pourraient être améliorés dans un souci d'optimisation des SPE.

Bibliographie

Bernheim, Jean Claude, Sébastien Brousseau, Annie Lachance, Angy Riendeau, *Le casier judiciaire – Un obstacle surmontable en matière d'emploi grâce à la collaboration des partenaires sociaux*, Comité consultatif pour la clientèle judiciaire adulte, Commission des partenaires du marché du travail, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2013, 83 p.

Comité consultatif pour la clientèle judiciaire adulte, *Clientèle judiciaire : son profil et ses besoins*, Commission des partenaires du marché du travail, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2014, 71 p.

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, *Osez recruter autrement – Personnes judiciairisées*, 2023, 2 p.

Dubois, Marie-Ève, Frédéric Ouellet, *Les défis de la réinsertion sociale : regard éclairé sur la réalité vécue par la clientèle en maison de transition*, Criminologie, volume 53, numéro 2, automne 2020, pp. 309–333

Éducaloi, *Conséquences d'un casier judiciaire*, <https://educaloi.qc.ca/capsules/consequences-dun-casier-judiciaire/#:~:text=Un%20casier%20judiciaire%20peut%20nuire,emp%C3%A4cher%20de%20parrainer%20quelq u'un>

F-Dufour, Isabelle, *Pourquoi les jeunes contrevenants retournent-ils en prison*, Institut de recherche en politiques publiques, 2024, 9 p.

Freslon, Chloé. *Et si vous embauchiez des personnes judiciairisées*, Revue Gestion HEC Montréal, 2024, 5 p.

Gouvernement du Canada, *Le rapport final sur l'examen du système de justice pénale du Canada*, ministère de la Justice du Canada, 2019, 15 p.

Gouvernement du Québec, *Rapport d'évaluation du volet 1 de l'Entente entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Sécurité publique concernant les interventions des services publics d'emploi offertes aux personnes sous la responsabilité des services correctionnels du ministère de la Sécurité publique du Québec*, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministère de la Sécurité publique, 2014, 37 p.

Gouvernement du Québec, *Gestion des intervenants externes contribuant aux services publics d'emploi — Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006 — Tome II*, chap. 2, Vérificateur général, 2006, 50 p.

Gouvernement du Québec, *Guide de mesures et des services d'emploi — 3,0 L'approche d'intervention et le Parcours (AIP)*, Direction des mesures et des services aux individus, Emploi-Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2011, 30 p.

Gouvernement du Québec, *Guide de mesures et des services d'emploi — 5. 1 Services d'aide à l'emploi (SAE)*, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, 26 p.

Gouvernement du Québec, *Guide de mesures et des services d'emploi – Accompagnement des personnes éloignées du marché du travail dans le cadre du partenariat avec les organismes spécialisés en employabilité*, Direction des ressources externes, Emploi-Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2009, 13 p.

Gouvernement du Québec, *Guide de mesures et des services d'emploi – Approche de suivi – Ententes de subvention, de soutien financier, de services et de propositions d'intervention de Services Québec et ententes de subvention du FDRCMO – Guide opérationnel et d'encadrement*, Direction de la gouvernance et de la conformité ministérielle, Direction générale de la gouvernance, de l'analyse et de la performance, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2022, 51 p.

Gouvernement du Québec, *Guide de mesures et des services d'emploi – Cadre d'application du mode de financement à forfait*, Direction des ressources externes, Emploi-Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2005, 88 p.

Gouvernement du Québec, *Guide de mesures et des services d'emploi – Guide opérationnel de gestion des ententes de soutien financier de reddition de comptes : Services Québec et ressources externes – Une gestion*

axée sur les résultats, Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2024, 85 p.

Gouvernement du Québec, *Guide de mesures et des services d'emploi – Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité*, Direction des mesures et des services aux individus, Emploi-Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2006, 46 p.

Gouvernement du Québec, *Plan d'action des services publics d'emploi, 2023-2024*, Direction générale des politiques d'emploi, de la planification et du marché du travail, Secteur de l'Emploi, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, 28 p.

Gouvernement du Québec, *Plan stratégique 2023-2027*, Direction générale de la gouvernance, de l'analyse et de la performance, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2023, 36 p.

Gouvernement du Québec, *Profil de la clientèle externe 2021-2022*, ministère de la Sécurité publique, 2022, 5 p.

Gouvernement du Québec, *Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité*, Comité de travail du Forum Emploi-Québec/Ressources externes, Emploi-Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2006, 46 p.

Léger, *Perception des employeurs à l'égard de la clientèle judiciairisée adulte*, Comité consultatif clientèle judiciairisée adulte, 2021, 31 p.

Quirion, Bastien, Sylvie Hamel, Jocelyn Gadbois et Natasha Brunelle, *La (re)intégration sociocommunautaire comme réponse au morcellement organisationnel et clinique des personnes judiciairisées*, Criminologie, Volume 54, numéro 2, automne 2021, 27 p.

Tircher, Pierre, Guillaume Hébert, *Le profil des personnes judiciairisées au Québec*, Institut de recherche et d'informations socioéconomiques, 2021, 18 p.

Annexe 1

Entretiens – Agent et agente d'aide à l'emploi (AAE) de Services Québec

RÔLE, RESPONSABILITÉS, CLIENTÈLE

- 1- Dans le cadre des services publics d'emploi (SPE), quel est le rôle des Agents d'aide à l'emploi (AAE) de Services Québec ?
- 2- Quelle est la formation d'un agent ou d'une agente d'aide à l'emploi (AAE) ? Quelles sont les compétences nécessaires pour le poste d'agents d'aide à l'emploi (AAE) ?
- 3- Est-ce qu'il y a une formation « interne » pour les agents et les agentes d'aide à l'emploi (AAE) qui travaillent avec la clientèle judiciarisée ?
- 4- Comment se fait l'accompagnement de la clientèle judiciarisée à Services Québec ?
- 5- Est-ce que vous, et vos collègues, recevez « souvent » des personnes qui déclarent avoir un casier judiciaire ? Et des personnes qui ont été incarcérées ?
- 6- Est-ce que vous vous sentez bien outillé pour accompagner ce type de clientèle ?
- 7- Est-ce que vous êtes à l'aise avec la clientèle judiciarisée ? Croyez-vous que les agents et les agentes d'aide à l'emploi (AAE), en général, sont à l'aise avec cette clientèle ?
- 8- Est-ce que vous, et vos collègues, êtes sensibilisés aux obstacles particuliers que peuvent rencontrer les personnes judiciarisées (casier judiciaire) ?
- 9- Y a-t-il une collaboration avec d'autres ministères ou services publics pour les besoins psychosociaux (difficultés sur le plan personnel ou social) des personnes qui demandent un service d'aide à l'emploi ?
- 10- Dans le cadre des services publics d'emploi (SPE), quel est le rôle des OSE ?
- 11- Comment se fait le référencement des personnes judiciarisées de la part de Services Québec vers les OSE ?
- 12- Comment se prend la décision de référer une personne vers un OSE pour la clientèle générale ou vers un OSE spécialisé pour la clientèle judiciarisée ?
- 13- Lorsqu'une personne judiciarisée est référée à un OSE par Services Québec, par la suite est-ce qu'il y a un suivi de la participation qui est fait entre les OSE et Services Québec ? Si oui, comment ce suivi est-il effectué ?
- 14- Selon vous, quelle est la complémentarité entre les 2 services (Services Québec et OSE) ? Qu'est-ce que les OSE font que Services Québec ne fait pas, ou ne peut pas faire (et vice versa) ?

ACTIVITÉS OFFERTES

- 15- Est-ce que les activités prévues dans les mesures actives d'emploi (SAE, PPE, MFOR, etc.) sont pertinentes pour la clientèle judiciarisée ?
- 16- Parmi les mesures et les activités offertes dans le cadre des services publics d'emploi (SPE), est-ce qu'il y en a qui sont **plus utilisées** que d'autres pour la clientèle judiciarisée ? Si oui, lesquelles, et pourquoi ?
- 17- Est-ce qu'il y a des mesures qui sont **moins utilisées** pour la clientèle judiciarisée ? Si oui, lesquelles, et pourquoi ?
- 18- Est-ce que vous avez observé des contraintes en lien avec les activités offertes par les services publics d'emploi (SPE) pour les personnes judiciarisées ? Si oui, lesquelles ?
- 19- Selon vous, est-ce que des améliorations devraient être apportées aux services publics d'emploi (SPE) pour les personnes judiciarisées ?

BILAN

- 20- Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé et que vous souhaiteriez aborder ?

Fin et remerciements

Annexe 2

Entretiens – Organismes spécialisés en employabilité (OSE)

RÔLE, RESPONSABILITÉS, CLIENTÈLE, PARTENARIAT

- 1- Dans le cadre des services publics d'emploi (SPE), quel est le rôle des intervenantes et intervenants des OSE ?
- 2- Quelle est la formation d'une intervenante ou d'un intervenant qui travaille au sein d'un OSE ? Quelles sont les compétences nécessaires pour ce poste ?
- 3- Est-ce que votre organisme offre une formation « interne » aux intervenantes/intervenants qui travaillent avec les personnes judiciarisées ?
- 4- Comment se fait l'accompagnement des personnes judiciarisées au sein de votre organisme ?
 - Est-ce que l'accompagnement de la clientèle se fait différemment selon qu'elle vous soit référée par Services Québec ou si elle est recrutée directement par votre organisme ?
- 5- Quelles connaissances ont les intervenantes/intervenants des OSE des « obstacles à l'emploi » pour les personnes judiciarisées ?
- 6- Concernant la clientèle judiciarisée, est-ce que vous recevez « souvent » des personnes qui ont été incarcérées ou est-ce davantage une clientèle judiciarisée, mais non incarcérée ?
- 7- Dans le cadre des services publics d'emploi (SPE), selon vous, quel est le rôle de Services Québec au niveau de l'intervention avec la clientèle ?
- 8- Que font exactement les OSE spécialisés pour les personnes judiciarisées que les autres OSE ne font pas ?
- 9- Est-ce que la clientèle judiciarisée est recrutée directement par votre organisme ou si elle est surtout référée par Services Québec ?
- 10- Comment se fait le référencement des personnes judiciarisées de la part de Services Québec vers vous ?
- 11- Lors du référencement d'une personne vers votre organisme par Services Québec, est-ce qu'il y a un suivi de la participation qui est fait entre votre organisme et Services Québec ? Si oui, comment ce suivi est-il effectué ?
- 12- Selon vous, quelle est la complémentarité entre les 2 services (Services Québec et OSE) ? Qu'est-ce que vous (et les OSE en général) faites que Services Québec ne fait pas ou ne peut pas faire (et vice versa) ?

ACTIVITÉS OFFERTES

- 13- Est-ce que les activités prévues dans les mesures actives d'emploi (SAE, PPE, MFOR, etc.) sont pertinentes pour la clientèle judiciarisée ?
- 14- Parmi les mesures et les activités offertes dans le cadre des services publics d'emploi (SPE), est-ce qu'il y en a qui sont **plus utilisées** que d'autres pour la clientèle judiciarisée ? Si oui, lesquelles, et pourquoi ?
- 15- Est-ce qu'il y a des mesures qui sont **moins utilisées** pour la clientèle judiciarisée ? Si oui, lesquelles, et pourquoi ?
- 16- Selon vous, est-ce qu'il y a des contraintes en lien avec les activités offertes par les services publics d'emploi pour les personnes judiciarisées ? Si oui, lesquelles ?
- 17- Selon vous, est-ce que des améliorations devraient être apportées aux SPE pour les personnes judiciarisées ?

BILAN

- 18- Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé et que vous souhaiteriez aborder ?

Fin et remerciements

Annexe 3

Entretiens – Regroupements d’OSE

RÔLES ET ACCOMPAGNEMENT

- 1- Quel est le rôle des regroupements auprès des OSE et de la clientèle ?
- 2- Selon vous, quel est le rôle des intervenantes et intervenants des OSE dans le cadre des services publics d’emploi (SPE) ?
- 3- Quelle est la formation d’une intervenante ou d’un intervenant qui travaille au sein d’un OSE ? Quelles sont les compétences nécessaires pour ce poste ?
- 4- Est-ce que votre regroupement offre une formation pour les OSE qui travaillent avec la clientèle judiciarisée ? Est-ce que vous savez si les organismes offrent une formation aux intervenantes/intervenants qui travaillent avec cette clientèle ?
- 5- Selon vous, quelles connaissances ont les intervenantes/intervenants des OSE des « obstacles à l’emploi » pour les personnes judiciarisées ?
- 6- Selon vous, comment se fait l’accompagnement des personnes judiciarisées au sein des OSE ?
- 7- Selon vous, est-ce que les OSE reçoivent « souvent » des personnes qui ont été incarcérées ?
- 8- Que font exactement les OSE spécialisés pour les personnes judiciarisées que les autres OSE ne font pas ?
- 9- Selon vous, dans le cadre des services publics d’emploi (SPE), quel est le rôle de Services Québec au niveau de l’intervention avec la clientèle ?
- 10- Est-ce que vous savez comment se fait le référencement des personnes judiciarisées de la part de Services Québec vers les OSE ?
- 11- Est-ce que vous êtes au courant s’il y a un suivi de la participation lorsqu’une personne judiciarisée est référée vers un OSE par Services Québec ? Si oui, est-ce que vous savez comment se fait ce suivi ?
- 12- Selon vous, quelle est la complémentarité entre les 2 services (Services Québec et OSE) ? Qu’est-ce que les OSE font que Services Québec ne fait pas ou ne peut pas faire (et vice versa) ?

BILAN

- 13- Est-ce qu’il y a des éléments dont nous n’avons pas parlé et que vous souhaiteriez aborder ?

Annexe 4

Entretiens - Conseillers et conseillères responsables des ententes de soutien financier de Services Québec

ENTENTES ET REDDITION DE COMPTES

- 1- Quel est votre rôle chez Services Québec ?
- 2- Comment sont « sélectionnés » les OSE avec qui Services Québec souhaite conclure des ententes ? Comment se déroule le processus de demande de service avec les OSE concernés ?
- 3- Comment sont établies les cibles dans le cadre de l'entente ?
- 4- Qui est responsable (fonction) du suivi de la reddition de comptes et comment se fait le suivi de celle-ci ?
- 5- Comment se fait l'analyse des rapports d'étapes et du rapport final de reddition de comptes ? Y a-t-il une grille d'analyse ? Si oui, comment a-t-elle été élaborée ?
- 6- De façon globale, selon vous, est-ce que les mesures des services publics d'emploi (SPE) semblent répondre aux besoins de la clientèle judiciairisée ? Est-ce que les mesures semblent adaptées à cette clientèle ?
- 7- Selon vous, est-ce que les services offerts par les OSE semblent répondre aux besoins de la clientèle judiciairisée ?
- 8- Selon vous, quelle est la complémentarité entre les 2 services (Services Québec et OSE) ? Qu'est-ce que les OSE font que Services Québec ne fait pas ou ne peut pas faire (et vice versa) ?
- 9- Selon vous, est-ce que les mesures et services devraient être offerts uniquement par les OSE spécialisés pour les personnes judiciairisées ?

BILAN

- 10- Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé et que vous souhaiteriez aborder ?

