

ÉVALUATION DE LA MESURE SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI

VOLET SERVICE SPÉCIALISÉ JEUNE

Secteur de la solidarité sociale et de l'analyse stratégique
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Septembre 2019

ANALYSE ET RÉDACTION

Hugues Tétreault

ENTREVUES ET COMPTES RENDUS

Louise East
Bertin Keutchogue
Sylvie Greco Le May
Hugues Tétreault
Legrand Yémélé Kana

MISE EN PAGE

Julie Dubreuil

COMITÉ D'ÉVALUATION

Marie Beaudoin, Direction régionale de Chaudière-Appalaches
Taoufiq Bendaoud, Direction régionale adjointe des ressources externes et de la mesure de formation aux individus de l'Île-de-Montréal
Josée Guilmette, Direction des politiques d'emploi et des stratégies
Dave Racicot, secteur Emploi-Québec, Direction des ressources externes
Hugues Tétreault, Direction de l'évaluation

ISBN 978-2-550-84871-4

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	V
INTRODUCTION	1
1 SERVICE SPÉCIALISÉ JEUNE	2
1.1 RAISON D'ÊTRE.....	2
1.2 CIBLES	2
1.3 OBJECTIFS	2
1.4 CLIENTÈLE VISÉE.....	2
1.5 NATURE DE L'INTERVENTION	3
1.6 RESSOURCES	3
1.7 PROCESSUS OPÉRATIONNEL.....	4
1.8 RÉSULTATS OPÉRATIONNELS	6
1.9 EFFETS.....	6
2 MÉTHODOLOGIE	7
2.1 QUESTIONS D'ÉVALUATION	7
2.2 APPROCHES UTILISÉES	7
2.2.1 <i>Évaluation de la mise en œuvre</i>	7
2.2.2 <i>Évaluation des effets</i>	8
2.2.3 <i>Traitement des données</i>	9
2.2.4 <i>Limites</i>	9
3 RÉSULTATS	12
3.1 PARTICIPATION	12
3.1.1 <i>Portrait des participants</i>	12
3.1.2 <i>Issue des participations</i>	13
3.1.3 <i>Abandons</i>	14
3.2 MISE EN ŒUVRE	16
3.2.1 <i>Sélection, référence et recrutement des participants</i>	16
3.2.2 <i>Cibles de résultats</i>	18
3.2.3 <i>Évaluation des besoins</i>	19
3.2.4 <i>Déroulement des activités</i>	20
3.2.5 <i>Accompagnement, soutien et suivi</i>	24
3.2.6 <i>Facteurs de succès et obstacles</i>	24
3.2.7 <i>Améliorations souhaitées</i>	25
3.3 EFFETS BRUTS.....	26
3.3.1 <i>Habilités personnelles, sociales et professionnelles</i>	26
3.3.2 <i>Emploi</i>	28
3.3.3 <i>Études</i>	29
3.3.4 <i>Recours à l'assurance emploi</i>	29
3.3.5 <i>Recours à l'aide sociale</i>	30
3.3.6 <i>Recours à d'autres mesures</i>	31
3.4 EFFETS NETS.....	32
3.4.1 <i>Emploi</i>	33
3.4.2 <i>Études</i>	34
3.4.3 <i>Recours à l'assurance emploi</i>	34
3.4.4 <i>Recours à l'aide sociale</i>	35
3.4.5 <i>Recours à d'autres mesures ou activités du Secteur Emploi-Québec</i>	36
CONCLUSION	38

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableau 3.1 Le portrait des jeunes ayant débuté une participation au Service spécialisé jeune entre le 1 ^{er} juillet et le 31 octobre 2017 et l'ayant terminée au plus tard en avril 2018	12
Tableau 3.2 Les changements perçus concernant les habiletés personnelles, sociales et professionnelles par les participants au Service spécialisé jeune	26
Tableau 3.3 Les perceptions des participants au Service spécialisé jeune au sujet de leurs habiletés personnelles, sociales et professionnelles	27
Tableau 3.4 Les résultats bruts concernant l'insertion en emploi	28
Tableau 3.5 Les résultats bruts concernant le changement de la situation d'emploi entre l'année précédant et la période suivant la participation au Service spécialisé jeune	29
Tableau 3.6 Les résultats bruts concernant le retour aux études	29
Tableau 3.7 Les résultats bruts concernant le recours à l'assurance emploi	30
Tableau 3.8 Les résultats bruts concernant le recours à l'aide sociale	31
Tableau 3.9 Les résultats bruts concernant le recours à d'autres mesures ou activités offertes par le secteur Emploi-Québec	32
Tableau 3.10 Les effets nets du Service spécialisé jeune sur l'insertion en emploi	33
Tableau 3.11 Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le changement de la situation d'emploi des participants entre l'année précédant et la période suivant la participation	34
Tableau 3.12 Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le retour aux études	34
Tableau 3.13 Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le recours à l'assurance emploi	35
Tableau 3.14 Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le recours à l'aide sociale	36
Tableau 3.15 Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le recours à d'autres mesures ou activités offertes par le Secteur Emploi-Québec	37
Figure 3.1 L'issue des participations au Service spécialisé jeune débutées entre le 1 ^{er} juillet et le 31 octobre 2017 et terminées au plus tard en avril 2018	13
Figure 3.2 Les motifs pour lesquels la période d'essai ou la participation n'a pas été complétée	14
Figure 3.3 Les activités dont les participants au Service spécialisé jeune disent avoir bénéficié	22

FAITS SAILLANTS

Critères d'admissibilité

Dans tous les lieux évalués, les critères d'admissibilité à la mesure sont connus, soit être âgé de 18 à 29 ans et être éloigné du marché du travail. Les intervenants de certains endroits tiennent aussi compte de la motivation du jeune ainsi que de sa capacité à s'adapter. L'interprétation de certains critères, tel l'éloignement du marché du travail, peut toutefois varier d'une région à l'autre. Il a aussi été mentionné que les règles concernant l'admissibilité des clients ne semblent pas être bien comprises par tous les intervenants des organismes (notamment entre le Service spécialisé jeune [SSJ] et les autres services spécialisés¹).

Information sur le service, références et cibles de résultats

Les jeunes peuvent être informés de l'existence du SSJ de différentes façons : au bureau de Services Québec (BSQ) ou au centre local d'emploi (CLE), dans un organisme offrant le service, par des amis, sur Internet, par de la publicité, dans des activités de promotion ou par les réseaux sociaux. Pourtant, certains organismes ont mentionné avoir de la difficulté à atteindre leur cible de participants, laquelle avait initialement été définie à partir des résultats du programme Jeunes en action. Ces difficultés découleraient entre autres de la pénurie de main-d'œuvre, qui amène les entreprises à embaucher des jeunes sans diplôme d'études secondaires. Il faut aussi souligner que certains organismes bénéficient de plus d'une entente visant la clientèle jeune, de sorte qu'ils doivent combler les places de plus d'un programme, ce qui pose des défis dans les régions moins densément peuplées.

L'importance des références et du recrutement direct varie d'un endroit à l'autre. L'un des organismes visités intervient auprès de jeunes de la rue et recrute les participants parmi ceux qui le fréquentent. De façon générale, la référence et le recrutement semblent bien fonctionner. Toutefois, il a été mentionné que le recrutement direct pose parfois problème quant à l'admissibilité.

Clientèle rejointe

La clientèle rejointe est composée de jeunes âgés de 18 à 29 ans et compte un peu plus d'hommes (55 %) que de femmes (45 %). Seulement un participant sur cinq (20 %) a une scolarité égale ou supérieure à la cinquième secondaire, alors qu'au moins les trois quarts (75 %) n'ont pas atteint la cinquième année du secondaire. Plus des trois quarts des participants (77 %) reçoivent des prestations d'aide sociale en étant soit prestataires du programme d'aide sociale uniquement (58 %), soit à la fois clients de l'assurance emploi et prestataires de l'aide sociale (19 %). Selon les intervenants rencontrés, les jeunes qui participent au SSJ vivent des problèmes familiaux, et ont généralement des problèmes d'attitude, de comportement en emploi, de consommation, etc. Ils ont souvent connu des échecs, et certains sont sujets à l'itinérance. La clientèle rejointe semble donc répondre, du moins en grande partie, aux critères d'admission.

¹ Les services spécialisés font partie des services en approche globale de la mesure services d'aide à l'emploi (SAE). Ces services varient selon les clientèles visées, les modes d'intervention et les pratiques. Ils sont structurés sous la forme d'un plan d'intervention. Dans la mesure SAE, les services spécialisés constituent un groupe de services distinct (groupe 6) du SSJ (groupe 9).

Évaluation des besoins et plan d'intervention

Tous les participants reçoivent une évaluation de leurs besoins à leur arrivée dans l'organisme, même si l'agent d'aide à l'emploi qui les a référés avait lui-même fait une première évaluation qui considérerait les quatre domaines de compétence. Par ailleurs, la quasi-totalité des jeunes sondés ont déclaré avoir discuté avec l'intervenant de l'organisme de leurs objectifs personnels et, généralement, des actions à entreprendre pour les atteindre. Cette évaluation permet l'élaboration d'un plan d'intervention convenu avec le jeune, que celui-ci s'engage à respecter. Le plan d'action est personnalisé, puisqu'établi en fonction des besoins du jeune, et il est évolutif, de sorte qu'il peut être modifié en cours de participation. De leur côté, les agents d'aide à l'emploi déplorent le fait qu'ils ne sont pas toujours informés des résultats de l'évaluation faite par les organismes.

Approche d'intervention et activités

L'approche d'intervention est globale et débute souvent par une réponse au besoin de base (logement, nourriture, etc.). Les organismes visités ont dit s'être servi d'activités qu'ils faisaient déjà, en continuité avec le programme Jeunes en action, pour développer le SSJ. Les organismes ont toutefois dû restructurer ces activités, la durée d'intervention étant moindre que dans le programme Jeunes en action. Dans les régions visitées moins peuplées, les organismes sont passés d'un fonctionnement par groupes fermés (cohortes) à un fonctionnement par groupes ouverts où l'entrée se fait en continu. L'intervention comprend des activités individuelles et de groupe. Les activités sont obligatoires ou, du moins, « fortement conseillées ». La gestion est faite avec une certaine souplesse.

Les plateaux de travail, les ateliers de connaissance de soi, les visites et stages en entreprise, les visites d'école et les services d'orientation seraient les activités privilégiées pour amener le jeune à se définir un objectif professionnel. Toutefois, les activités peuvent varier d'un organisme à l'autre, et également d'un jeune à l'autre à l'intérieur d'un même organisme. Encore une fois, les agents d'aide à l'emploi déplorent le fait qu'ils ne sont pas informés des activités auxquelles le jeune participe réellement. Ils jugent que cette information leur serait utile, notamment lorsque le jeune se présente à nouveau au BSQ ou au CLE.

Les projets occupent 15 heures par semaine et durent 26 semaines, en moyenne. L'organisme a une marge de manœuvre concernant les heures passées dans l'organisme et celles remplies de façon plus autonome par le jeune ou passées dans un autre organisme. Certains intervenants des organismes considèrent que le nombre d'heures imparties au programme est trop court pour leur permettre de régler les problèmes vécus par les jeunes et de les amener à retourner aux études ou à intégrer un emploi, alors que d'autres disent parvenir à atteindre les objectifs fixés dans la période de 26 semaines. De même, des organismes se disent à l'aise avec les 15 heures par semaine, alors que d'autres précisent que c'est beaucoup pour une clientèle très éloignée du marché du travail.

Accompagnement et suivi

D'après les organismes, l'accompagnement se fait au quotidien durant les rencontres individuelles et les activités de groupe. D'ailleurs, la quasi-totalité des jeunes sondés disent avoir reçu de l'encouragement dans leurs démarches de la part des intervenants de l'organisme. Après la participation, les organismes disent offrir un suivi hebdomadaire durant les trois premiers mois et un suivi plus espacé par la suite, selon les besoins du jeune. Toutefois, le suivi est variable dans sa forme et peut se faire par des contacts téléphoniques, des courriels, Facebook ou des rencontres. Parmi les membres du personnel des bureaux

locaux et des directions régionales de Services Québec, certains se questionnent sur l'accompagnement et le suivi réellement faits par les organismes. En même temps, ils reconnaissent que les modalités d'accompagnement et de soutien ne sont pas prévues dans les ententes.

Abandons

Néanmoins, plus de deux jeunes sur cinq ne complètent pas leur participation. Parmi les jeunes qui n'ont pas complété la période d'essai ou leur participation, les motifs étaient liés trois fois sur cinq (61 %) à un abandon, soit des difficultés d'organisation personnelle (33 %), un départ volontaire sans raison connue (15 %), une insatisfaction à l'égard des conditions de participation (7 %) et des difficultés d'adaptation, d'attitude ou de comportement (6 %).

Parmi les éléments jugés utiles pour prévenir ou réduire les abandons, mentionnons le développement d'un lien de confiance entre le jeune et l'intervenant, la flexibilité dans l'intervention, l'implication du jeune dans la démarche, les communications franches entre le jeune et l'intervenant, la réponse aux besoins de base du jeune et un accompagnement régulier.

Effets

Le SSJ a des effets nets positifs sur l'insertion en emploi. En effet, des écarts favorables aux participants et variant de 11 à 19 points de pourcentage (pp) sont observés concernant la présence en emploi et le temps passé en emploi. Les participants bénéficient aussi d'une meilleure rémunération d'emploi dans la période post-participation, comparativement aux non-participants (écart de 2 150 \$). Plusieurs effets positifs sont également notés en ce qui concerne le retour aux études ou en formation. Les écarts varient de 10 à 15 pp. Ajoutons que les effets sur l'insertion en emploi et le retour aux études persistent sur un horizon de neuf mois.

La participation a aussi pour effet de réduire le temps passé à l'aide sociale et, possiblement, la probabilité de recevoir des prestations d'aide sociale au moment du sondage. Les écarts sont de l'ordre de 8 pp. Il est aussi intéressant de noter qu'en raison de l'amélioration de la situation d'emploi, les effets sur le recours à l'assurance emploi sont modestes (3 pp), malgré la plus grande admissibilité au programme. D'autre part, il ressort de l'analyse que plus de participants sont susceptibles de recourir à nouveau aux mesures offertes par le secteur Emploi-Québec (SEQ) après la participation au SSJ, notamment aux services d'aide à l'emploi et de formation de la main-d'œuvre (écarts de 7 à 30 pp).

Enfin, sans que l'on puisse en attribuer tout le mérite au SSJ, on note également des améliorations notables dans les habiletés personnelles, sociales et professionnelles des participants. Qu'il s'agisse de leur confiance en eux, de leur persévérance et de leur volonté de réussir ou de leur sens des responsabilités, une majorité de participants jugent que ces éléments se sont améliorés. De plus, la grande majorité d'entre eux considèrent que la participation leur a permis de développer leur capacité à trouver des solutions à leurs difficultés personnelles (91 %), leur motivation à poursuivre des études ou à améliorer leur formation (90 %), leur motivation à faire des démarches de recherche d'emploi (89 %), leurs habitudes de travail (se lever tôt, être à l'heure, etc.) (90 %) et leur aptitude à rencontrer des gens, à créer des liens et à communiquer avec les autres (90 %).

INTRODUCTION

À la suite de l'évaluation du volet Jeunes en action faisant partie de la mesure Projet de préparation à l'emploi (PPE), un nouveau service s'adressant aux moins de 30 ans a été développé. Ce Service spécialisé jeune (SSJ) tient compte des résultats de l'évaluation du programme Jeunes en action, tout en considérant le point de vue des directions régionales, ainsi que des partenaires de services qui ont participé à la consultation sur les améliorations possibles à apporter au programme Jeunes en action. Ainsi, c'est après la révision du programme Jeunes en action que le secteur Emploi-Québec (SEQ) a mis en place le SSJ, en partenariat avec les ressources externes spécialisées en développement de l'employabilité, y compris les Carrefours jeunesse-emploi (CJE).

Le nouveau service, le SSJ, fait partie intégrante de l'offre pour la clientèle jeune, et sa mise à l'essai représente une occasion à saisir dans le contexte de la mise en œuvre du Programme objectif emploi, qui cible une clientèle composée en grande partie de jeunes. Le nouveau service vise ainsi à aider les jeunes à se définir un objectif professionnel qui les mènera soit vers l'emploi, soit vers un retour en formation.

Le SSJ est mis à l'essai pour trois ans. La Direction de l'évaluation du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) a reçu le mandat de procéder à son évaluation, qui comprend deux volets. Le premier porte sur la mise en œuvre du service, et le second sur les effets.

Le présent document comprend quatre sections. La première décrit le cadre logique du SSJ, notamment les cibles et la clientèle visée, les objectifs, la nature de l'intervention, les différents résultats et effets attendus. La seconde section présente les questions d'évaluation et les stratégies adoptées pour y répondre (méthodologie). La troisième présente les résultats obtenus pour chacun des aspects évalués. La conclusion termine le rapport.

1 SERVICE SPÉCIALISÉ JEUNE

1.1 RAISON D'ÊTRE

Les jeunes représentent une clientèle auprès de laquelle il importe d'intervenir rapidement afin d'éviter qu'ils développent une dépendance vis-à-vis l'aide gouvernementale. Des travaux passés montrent qu'une intervention rapide, soit dès la première demande d'aide financière de dernier recours (AFDR), peut faire en sorte que le jeune se mobilise et évite d'être dépendant de l'État. Intervenir auprès des jeunes de 18 à 29 ans qui présentent des obstacles importants face à l'emploi fait donc partie des priorités du MTESS dans son offre de services.

1.2 CIBLES

Le SSJ cherche à intervenir sur l'ensemble des problématiques que les jeunes vivent et qui font obstacle à leur insertion en emploi ou à leur retour en formation (sous-scolarisation, périodes de chômage récurrentes, isolement social et communautaire, délinquance, etc.).

Par ailleurs, le SSJ s'inscrit dans la mesure Services d'aide à l'emploi (SAE), qui a pour objectifs :

- de soutenir les personnes qui sont en recherche d'emploi;
- d'aider les personnes plus éloignées du marché du travail à préciser leurs besoins en matière d'emploi et de formation, et déterminer quelles sont les activités les plus appropriées pour y répondre².

1.3 OBJECTIFS

La mesure SAE permet la réalisation d'activités généralement de courte durée, mais pouvant également s'échelonner sur une période plus longue, toujours en fonction des besoins du participant. Les objectifs peuvent ainsi varier d'un individu à l'autre, passant par exemple de l'orientation à l'aide à la recherche d'emploi ou à l'aide psychosociale, la finalité étant l'obtention d'un emploi ou le retour aux études³.

Dans le respect des objectifs généraux de la mesure SAE, le SSJ a pour objectif de « **déterminer un objectif professionnel permettant au jeune d'intégrer un emploi ou d'effectuer un retour aux études** »⁴.

1.4 CLIENTÈLE VISÉE

La population visée par le SSJ est constituée des jeunes âgés de 18 à 29 ans qui présentent des obstacles importants nuisant à leur insertion en emploi. Ces obstacles proviennent « non seulement de déficit de compétences, mais également du fait qu'ils ne détiennent pas les ressources requises (bagage personnel et professionnel) pour déterminer un objectif professionnel qui représente, lorsqu'il est bien déterminé, un catalyseur clé pour réussir une entrée sur le marché du travail ou un retour aux études »⁵.

² *Guide des mesures et services, Services d'aide à l'emploi*, Emploi-Québec, 2011.

³ *Idem*.

⁴ *Cadre de référence « Vers un nouveau Service spécialisé jeune »*, Emploi-Québec, mai 2016, p. 1.

⁵ *Ibid.*, p. 1.

Les jeunes prestataires de l'AFDR, les participants à l'assurance emploi ainsi que les participants au Programme objectif emploi sont les clientèles prioritaires. Les jeunes sans soutien public du revenu pourraient également y participer, et une attention particulière pourrait être portée aux jeunes susceptibles de devenir dépendants de l'aide financière de l'État.

1.5 NATURE DE L'INTERVENTION

En raison du profil de la clientèle ciblée par le SSJ et selon les besoins du jeune, l'intervention privilégiera un équilibre entre les interventions individuelles et de groupe. L'ensemble de l'intervention s'inscrit dans l'approche globale qui considère l'individu dans toutes les dimensions de sa vie.

Dans un premier temps, une évaluation des besoins du jeune qui participe au SSJ doit être faite : « L'évaluation des besoins sert ainsi à faire un portrait d'ensemble des besoins du jeune – explorer les actions possibles, comprendre les expériences acquises, faire l'inventaire des obstacles rencontrés et des ressources disponibles, etc.⁶. »

L'évaluation des besoins demeure une étape importante, à travers laquelle le jeune peut établir un lien de confiance avec l'intervenant et être mobilisé à s'investir dans son parcours. L'évaluation des besoins n'est pas fixe, car les besoins des jeunes peuvent évoluer et changer tout au long de leur cheminement.

« Les activités à réaliser seront définies dans un "Plan d'intervention" convenu entre le jeune et l'intervenant de l'organisme. Même si les besoins et les moyens à mettre de l'avant peuvent être évolutifs, cet engagement permettra de définir la direction de l'intervention ainsi que les objectifs à atteindre, tout en considérant que le parcours d'un jeune n'est certainement pas linéaire⁷. »

Notons que les approches individuelles et la souplesse de l'intervention ont montré qu'elles favorisaient la mobilisation et l'implication du jeune dans sa démarche puisque les particularités de ce dernier sont considérées dans l'intervention.

1.6 RESSOURCES

Les ressources externes, les CJE ainsi que d'autres organismes offrent le SSJ. De plus, certaines ressources pertinentes, par exemple des ressources communautaires en fonction des besoins rencontrés par les jeunes, peuvent également l'offrir.

En ce qui a trait au recrutement de la clientèle cible, en plus des références directement issues des bureaux de Services Québec (BSQ) ou des centres locaux d'emploi (CLE), le recrutement direct fait par l'organisme externe est permis. Dans ce cas, l'organisme doit assurer un système de communication avec le BSQ ou le CLE afin que le jeune soit inscrit au service, ait un suivi de la part du BSQ ou du CLE et puisse avoir accès, s'il y a lieu, au remboursement de certains frais (frais de garde, frais de transport et frais d'appoint). Ces frais supplémentaires sont d'un montant de 45 \$ par semaine pour les personnes bénéficiaires du programme d'AFDR, pour celles bénéficiant des mêmes avantages et pour les personnes sans soutien public du revenu sous le seuil de faible revenu.

⁶ *Ibid.*, p. 2.

⁷ *Ibid.*, p. 2.

Finalement, un montant variant de 3 500 \$ à 4 500 \$ par participant est accordé à l'organisme promoteur. Précisons que la participation au SSJ ne donne pas accès à une allocation d'aide à l'emploi.

1.7 PROCESSUS OPÉRATIONNEL

L'intervenant de l'organisme doit, entre autres, « développer les liens intersectoriels pertinents pour accompagner le jeune 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 accessible⁸ ».

De plus, afin d'atteindre l'objectif de réinsertion en emploi ou de retour aux études, l'organisme peut utiliser les activités proposées par le SEQ et citées ci-dessous. Il peut également développer d'autres activités cadrant avec les objectifs du programme.

Pour atteindre les objectifs ciblés par le SSJ, le SEQ propose aux partenaires les activités suivantes :

1. « Utilisation d'une information dynamique sur les besoins du marché du travail et d'information scolaire et professionnelle en :

- intensifiant l'utilisation de l'orientation professionnelle et en mettant en place de nouvelles stratégies pour faire cheminer le jeune dans les choix qui se présentent à lui;
- intégrant davantage l'information sur le marché du travail dans les interventions, tout en apportant un soutien personnalisé dans l'interprétation et l'utilisation des outils en ligne, afin de contrer les effets indésirables d'un accès limité à Internet ou une faible culture numérique;
- utilisant des outils d'accompagnement novateurs visant une meilleure connaissance des champs d'intérêt du jeune et des occasions d'emplois où les activités prévues font place à l'autonomie ainsi qu'à la responsabilisation du jeune face aux choix à faire⁹. »

2. « Développement d'activités permettant de faire des choix éclairés et de développer des apprentissages en :

- maximisant l'utilisation des stages d'observation et d'exploration, tout en faisant preuve d'innovation dans leur utilisation pour mieux guider les jeunes dans leur processus de validation de choix professionnel et d'activités à réaliser pour y parvenir. L'utilisation des stages demeure pertinente dans le programme où cette démarche s'inscrit dans une action structurante menant vers l'emploi ou la formation;
- mettant de l'avant des stratégies de recherche d'emploi diversifiées, tout en considérant que certains jeunes ont besoin d'une meilleure connaissance des perspectives d'emplois leur permettant de mettre à profit leurs compétences;
- développant des ateliers visant à mieux préparer les jeunes qui envisagent un retour aux études en ciblant les jeunes à risque de décrochage scolaire;
- considérant les activités communautaires pertinentes auprès d'organismes du milieu permettant au jeune de participer à des activités bénévoles qui lui permettront de développer son savoir-être, de prendre conscience de sa valeur et de mieux définir ses goûts

⁸ *Ibid.*, p. 2.

⁹ *Ibid.*, p. 3.

et ses attentes. Les activités à réaliser sont structurées et permettent l'atteinte d'objectifs fixés au préalable¹⁰. »

3. « Accompagnement jusqu'à l'emploi ou pendant la formation en :

- misant sur des approches d'assistance au placement en développant des liens plus étroits avec les employeurs au bénéfice de jeunes qui ont davantage de difficultés à faire valoir leur potentiel. L'intervenant pourrait, à ce titre, considérer les opportunités du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) ainsi que du programme Subvention salariale pour des jeunes ciblés, en faisant par exemple du "démarchage" auprès d'employeurs potentiels, tout en s'assurant de l'arrimage requis avec le bureau local de Services Québec;
- investissant davantage dans des initiatives visant à soutenir les employeurs qui embauchent les jeunes ayant bénéficié du service, mais aussi les jeunes en question, pour favoriser une intégration réussie sur le marché du travail et leur maintien en emploi;
- développant de nouvelles formules d'accompagnement pour assurer la réussite des projets des jeunes, tout en portant une attention particulière à ceux à risque de décrochage de l'emploi ou de la formation;
- apportant ainsi un soutien aux jeunes à risque de décrochage lorsqu'ils participent à une formation financée par le SEQ, surtout s'il s'agit d'une formation générale préalable à la formation professionnelle, en complémentarité avec les activités d'accompagnement offertes par les établissements de formation ou par d'autres ressources externes¹¹. »

La durée de participation est variable, mais devrait être en moyenne de 26 semaines, toujours en fonction des besoins du jeune. Toutefois, il n'y a pas de limite de temps imposée. Il est attendu du jeune qu'il se mobilise environ 15 heures par semaine dans le cadre de sa participation au SSJ. Cela dit, l'intensité peut être variable en fonction du rythme de chacun. Les 15 heures ne sont pas interprétées comme une présence dans l'organisme avec lequel le jeune a entrepris l'intervention. L'organisme a plutôt une banque de 180 heures d'intervention directe auprès du jeune : « Dans le respect du cadre normatif du programme SAE, le nombre d'heures d'intervention totalise un maximum de 180 heures¹². »

Suivi post-participation

Dans le cadre de l'intervention du SSJ, un suivi post-participation effectué par l'organisme promoteur est compris. Ainsi, à la suite de l'atteinte des objectifs établis (insertion en emploi ou retour en formation), le suivi post-participation s'effectuera selon le profil du participant et de ses risques potentiels de décrochage (de l'emploi ou de la formation). Le but de ce suivi est d'accompagner le jeune dans son insertion et de favoriser son maintien en emploi ou en formation. La durée du suivi est variable (de 3 à 12 mois).

¹⁰ *Ibid.*, p. 3.

¹¹ *Ibid.*, p. 4.

¹² *Ibid.*, p. 5.

1.8 RÉSULTATS OPÉRATIONNELS

Les résultats opérationnels renvoient aux résultats des activités de production. Les résultats considérés portent uniquement sur la description ou la quantification des services offerts.

Dans le cadre du SSJ, les principaux résultats opérationnels sont

- le profil des jeunes participants;
- le nombre de participants;
- les ressources partenaires (CJE, organismes en employabilité, autres);
- les participations non complétées;
- les raisons de fin de participation;
- le nombre de participants qui quittent avant la fin de la période d'essai de deux semaines;
- le nombre moyen de semaines de participation;
- le nombre d'heures d'intervention par semaine (s'il est compilé par les organismes promoteurs);
- autres éléments pertinents.

1.9 EFFETS

Quels sont les effets, les retombées et les conséquences de la participation au SSJ pour les jeunes? Il y a les effets intermédiaires et les effets ultimes. Les effets intermédiaires, sans être les effets recherchés au premier plan, servent généralement à l'atteinte des effets ultimes.

Effets intermédiaires

- Compétences personnelles acquises
- Compétences sociales acquises
- Compétences professionnelles acquises
- Recours aux autres ressources du milieu (selon les besoins des jeunes)
- Autres effets intermédiaires

Effets ultimes

- Insertion et maintien en emploi
- Retour en formation (par l'intermédiaire ou non du SEQ)

2 MÉTHODOLOGIE

2.1 QUESTIONS D'ÉVALUATION

La présente évaluation couvre les enjeux relatifs à la mise en œuvre et aux effets du nouveau SSJ. Les principales questions d'évaluation sont présentées ci-dessous.

Les enjeux	Les questions d'évaluation
1. Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none">• De quelle façon les jeunes sont-ils dirigés vers le nouveau service?<ul style="list-style-type: none">○ Évaluation des besoins, référence, recrutement direct• Quel est le déroulement des activités?<ul style="list-style-type: none">○ Approche d'intervention, nature des activités, définition d'un objectif professionnel, accompagnement et suivi• Quel est le taux de participation complétée?<ul style="list-style-type: none">○ Le profil des jeunes qui abandonnent, les motifs d'abandon• Quels sont les facteurs de succès de la mise en œuvre?
2. Effets	<ul style="list-style-type: none">• Quels sont les acquis sur les plans personnel, social et professionnel?• Quels sont les effets du SSJ sur<ul style="list-style-type: none">○ l'intégration en emploi?○ le retour aux études?○ la participation à d'autres mesures actives?○ le recours à l'assurance emploi et à l'AFDR?

2.2 APPROCHES UTILISÉES

2.2.1 ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE

L'évaluation de la mise en œuvre s'intéresse au processus et au fonctionnement du SSJ. Des entrevues individuelles portant sur ces sujets ont été réalisées dans cinq régions du Québec : Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Mauricie, Montréal et Saguenay. Dans chacune de ces régions, les entrevues ont été menées auprès :

- d'agents d'aide à l'emploi impliqués dans le SSJ;
- d'intervenants du CJE ou de l'organisme se consacrant au SSJ;
- de responsables régionaux du SSJ.

Les régions où s'est déroulée l'étude ont été choisies à l'aide des critères suivants :

- une représentation des territoires desservis par les BSQ dans le plus de régions possible, selon le type de territoire (région rurale ou région urbaine), afin de représenter la diversité des réalités. Deux organismes ont été choisis dans la région de Montréal;
- en fonction du type d'organisme promoteur (CJE, organisme jeunesse, membre du Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec [RCJEQ], Collectif autonome des CJE du Québec,

Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité [RQuODE], etc.);

- en fonction d'une représentation variée du nombre de participations attribuées.

Au total, 17 entrevues individuelles ou de groupe ont été effectuées entre le 4 octobre et le 24 novembre 2017, permettant de recueillir l'opinion de 31 personnes. La durée des entrevues a varié de 1 heure 8 minutes à 1 heure 54 minutes.

2.2.2 ÉVALUATION DES EFFETS

L'évaluation des effets repose sur les données recueillies lors d'un sondage téléphonique ainsi que sur des données administratives extraites des fichiers du MTESS concernant le recours à l'assistance sociale et la participation aux mesures et activités du SEQ. Le sondage a été mené auprès de deux groupes de jeunes, soit :

- les 785 participants au SSJ ayant terminé au plus tard en avril 2018 une participation entreprise entre le 1^{er} juillet et le 31 octobre 2017;
- 1 500 jeunes âgés de 18 à 29 ans qui font partie de la clientèle du programme d'assistance sociale, y compris ceux qui sont aussi clients de l'assurance emploi, ou sans soutien public du revenu. Il s'agit de jeunes qui, après une période minimale de quatre mois sans participation à aucune mesure active, ont participé à une activité d'aide à l'emploi, mais n'ont participé à aucune mesure active durant les six mois suivant cette activité (soit l'équivalent de la participation au SSJ, qui est de 26 semaines en moyenne).

La collecte s'est déroulée du 15 octobre au 30 novembre 2018, soit environ neuf mois après la fin de la participation au SSJ, ou à des dates équivalentes dans le cas des jeunes formant le groupe de comparaison. Au total, 738 jeunes ont répondu au sondage téléphonique, soit 269 participants au SSJ et 469 non-participants. Le taux de réponse a été de 33 %, soit 34 % chez les participants et de 31 % chez les non-participants.

Le sondage a permis de recueillir des données sur les activités offertes durant la participation des jeunes, ainsi que de recueillir les perceptions des participants au SSJ sur les changements vécus dans leurs compétences personnelles, sociales et professionnelles (confiance en soi, persévérance, sens des responsabilités, motivation, etc.). Le questionnaire portait aussi sur les études, l'emploi et le recours à l'assurance emploi des participants au SSJ, avant et après leur participation, de même qu'avant et après des dates équivalentes pour les non-participants. L'objectif étant de mesurer les effets nets du SSJ sur ces derniers éléments.

2.2.3 TRAITEMENT DES DONNÉES

Pondération

Afin d'assurer la meilleure représentativité possible des 785 jeunes participants au SSJ, les données ont été pondérées. La pondération a été établie à l'aide d'une analyse de régression logistique¹³. Les variables prises en compte pour établir la pondération sont l'âge, le sexe, la scolarité, la région administrative de résidence ainsi que le statut eu égard au soutien public du revenu. La pondération fait donc en sorte que les participants au SSJ sur lesquels reposent les résultats de l'étude sont similaires à la population de départ sur l'ensemble de ces caractéristiques.

Analyses économétriques

Les effets nets ont été estimés au moyen d'un appariement par scores de propension selon la technique du noyau (Kernel matching). Le score correspond à la probabilité de participer pour les individus ayant les caractéristiques X , déterminée à l'aide d'une régression de type *PROBIT*. Selon cette technique, chaque non-participant contribue à la construction du contrefactuel d'un participant (estimation de la situation qu'aurait vécue un participant en l'absence de l'intervention). Toutefois, la contribution dépend du degré de similitude de chaque non-participant avec le participant. Ainsi, le poids de cette contribution est plus élevé lorsque le participant et le non-participant ont des scores similaires (probabilités similaires d'avoir participé) et, à l'inverse, il est plus faible lorsque le score du non-participant s'éloigne de celui du participant. L'option de distribution commune (*common support option*) a été utilisée. Celle-ci fait en sorte que les participants et les non-participants sur lesquels reposent les estimations ont des scores s'inscrivant dans une étendue commune (mêmes valeurs minimale et maximale). Cette option peut aussi faire que des participants soient exclus des estimations lorsqu'aucun non-participant ne leur ressemble suffisamment. De même, les non-participants qui ne ressemblent pas suffisamment à aucun participant sont eux aussi exclus. Ajoutons que la procédure « PSCORE » du logiciel Stata utilisé pour ces analyses effectue des tests de distribution des variables de contrôle afin de vérifier si, en moyenne, les personnes appariées (couples de participants et de non-participants) sont similaires d'après chacune des variables de contrôle. Pour toutes les estimations, nous avons utilisé le noyau *Epanechnikov* avec la valeur par défaut du paramètre de bande, soit 0,06.

2.2.4 LIMITES

La mesure des effets nets, c'est-à-dire des effets attribuables à l'intervention, correspond à l'écart entre la situation que l'on observe chez les participants à la suite de leur participation (effet brut) et la situation que l'on aurait observée chez ces mêmes personnes si elles n'avaient pas participé. Évidemment, on ne peut jamais mesurer directement cette dernière situation puisque, dans les faits, ces personnes ont bel et bien participé. Pour cette raison, on se dote d'un groupe de comparaison formé de personnes qui auraient pu bénéficier de l'intervention, mais qui ne l'ont pas fait.

Dans la présente étude, l'évaluation des effets nets repose sur un devis quasi expérimental, c'est-à-dire que l'appartenance au groupe de participants et au groupe de non-participants ne découle pas d'un processus aléatoire. De ce fait, il faut tenir compte des problèmes potentiels liés au biais

¹³ La régression logistique permet de déterminer la probabilité $p(Y = 1)$, où Y est une variable binaire (0,1), pour un individu ayant les caractéristiques X . Ici, la valeur 1 représente le fait de répondre au sondage et la valeur 0, la situation inverse.

d'autosélection. En effet, les participants peuvent avoir certaines caractéristiques non observées, telle la motivation à changer leur situation, différentes de celles des non-participants.

Même si les non-participants ont été l'objet d'une sélection visant à assurer une certaine similitude avec les jeunes participants (en termes d'âge, de statut eu égard au soutien public du revenu, et de scolarité), certaines dimensions n'ont pas pu être contrôlées comme elles l'auraient été si l'attribution de la participation au SSJ avait été aléatoire. En particulier, certaines caractéristiques non observées, telle la motivation à changer leur situation, peuvent constituer un biais d'autosélection. Ce biais incontournable a été atténué par l'utilisation d'une méthode économétrique reconnue, l'appariement par scores de propension.

Cette méthode repose, entre autres choses, sur l'hypothèse d'indépendance conditionnelle à des variables observables. En d'autres termes, on suppose que les différents bassins de couples participants–non-participants similaires selon un ensemble de caractéristiques observées X_1 sont aussi similaires selon des caractéristiques non observées X_2 et que le résultat moyen des non-participants correspond au résultat moyen qu'auraient obtenu les participants s'ils n'avaient pas participé au SSJ. On comprendra que les probabilités que cette hypothèse soit satisfaite sont meilleures lorsque les modélisations reposent sur un éventail riche de caractéristiques et qu'on s'assure de la similitude de couples à l'intérieur des bassins (similitude des scores) avant de procéder aux estimations des effets nets. À cet égard, nous pouvons mentionner que la condition préalable de la balance des scores a été respectée pour tous les bassins. De plus, le fait de disposer de l'historique des présences antérieures à l'assistance sociale et des participations antérieures aux mesures et activités offertes par le SEQ, ainsi que du temps écoulé depuis la fin des études régulières et du niveau atteint alors, a aussi constitué un atout précieux.

Cette hypothèse d'indépendance conditionnelle à des variables observables peut être invalidée si des effets fixes inobservables affectent à la fois l'effet de la participation au SSJ et la probabilité de participer. Dans cette étude, deux types d'indicateurs ont été utilisés, des indicateurs ex-post et des indicateurs de différences. Les premiers reflètent la situation après l'intervention, et incluent par exemple la proportion de personnes occupant un emploi durant la période suivant la participation. Les indicateurs de différences mesurent quant à eux le changement survenu entre la période précédant et celle suivant la participation. Le changement de revenu d'emploi, qui correspond à la différence entre le revenu gagné dans la période après la participation moins celui gagné dans la période précédant la participation, est un exemple d'indicateur de différence. L'avantage des indicateurs de différences est qu'ils peuvent contrer l'influence d'effets fixes inobservables pouvant influencer sur la probabilité de participer ainsi que sur l'effet de la participation. Lorsqu'il y a cohérence entre les effets mesurés par les indicateurs après intervention et les indicateurs de différences, cela incite à croire que les effets mesurés n'ont pas été affectés par des effets fixes, ou du moins pas fortement. Comme le lecteur pourra le constater, c'est le cas dans la présente étude.

Par ailleurs, rien n'assure que l'effet lié au biais de sélection, discuté précédemment, est constant dans le temps. Entre autres, il est possible que certaines personnes aient vécu une dégradation temporaire de leur situation financière peu de temps avant de participer au SSJ et que cette dégradation les ait incitées à participer (ce phénomène est connu sous le nom d'*Ashenfelter's Dip*). Dès lors, les participants auraient pu connaître une amélioration de leur situation financière, même en l'absence d'une mesure, uniquement parce que la situation était temporaire et qu'elle est revenue

à la normale par elle-même. Ceci ferait en sorte que les effets mesurés par les indicateurs de différences seraient biaisés. Afin de tenir compte de cette éventualité, nous avons examiné depuis combien de temps les sujets à l'étude avaient cessé les études régulières ou étaient sans emploi. Dans le cas des jeunes prestataires de l'aide sociale, nous avons aussi calculé la durée de leur épisode à l'aide au moment de débiter la participation (mois de sélection). Ces différentes situations ont été prises en compte dans les modélisations économétriques.

Finalement, un biais dû à la non-réponse est également possible, étant donné que certaines données ont été recueillies par sondage. Pour le réduire le plus possible, les données des participants ont été pondérées, et les résultats bruts présentés dans le rapport tiennent compte de cette pondération. Cependant, les effets nets ont été produits sans cette pondération. Les effets bruts des participants, pondérés et non pondérés, s'avèrent très similaires étant donné que les poids sont généralement près de l'unité. Les conséquences de la pondération sur les effets nets n'ont pas été évaluées, mais, en raison de sa faible influence de celle-ci sur les résultats bruts des participants, il est réaliste de croire qu'elle aurait aussi eu peu d'influence sur les effets nets.

Finalement, il est utile de préciser que les modélisations économétriques ont été conduites sur des effectifs limités. Les écarts nets ne sont donc pas nécessairement très précis, et le fait qu'un écart net ne soit pas statistiquement significatif ne signifie pas qu'il n'y a pas d'effet, mais plutôt qu'on ne peut tirer de conclusion quant à l'effet.

3 RÉSULTATS

3.1 PARTICIPATION

Les résultats présentés dans cette section sont basés sur des données provenant des fichiers administratifs et sur les entrevues réalisées auprès d'informateurs clés. Les données administratives concernent l'ensemble des 785 participants au SSJ ayant terminé, au plus tard en avril 2018, une participation débutée entre le 1^{er} juillet et le 31 octobre 2017.

3.1.1 PORTRAIT DES PARTICIPANTS

Les 785 participants sont plus fréquemment des hommes (55 %) que des femmes (45 %). Environ le quart (26 %) des participants sont âgés de 18 à 19 ans, 31 % sont âgés de 20 à 22 ans, 17 % ont 23 ou 24 ans et un autre quart (26 %) ont 25 ans et plus.

Seulement un participant sur cinq (20 %) a une scolarité égale ou supérieure à la cinquième secondaire, alors qu'au moins les trois quarts (75 %) n'ont pas atteint la cinquième année du secondaire. La grande majorité des participants (93 %) sont nés au Canada.

Tableau 3.1

Le portrait des jeunes ayant débuté une participation au Service spécialisé jeune entre le 1^{er} juillet et le 31 octobre 2017 et l'ayant terminée au plus tard en avril 2018

Caractéristiques		Femmes	Hommes	Total
Groupe d'âge (%)	18 à 19 ans	27,0	25,9	26,4
	20 à 22 ans	31,5	30,8	31,1
	23 à 24 ans	18,0	16,3	17,1
	25 ans et plus	23,6	27,0	25,5
Scolarité (%)	Inconnue	3,7	6,5	5,2
	Primaire	9,3	9,1	9,2
	1 ^{re} à 2 ^e sec.	31,2	34,5	33,0
	3 ^e à 4 ^e sec.	34,3	31,0	32,5
	5 ^e sec. et plus	21,6	18,9	20,1
Lieu de naissance (%)	Autre	5,6	6,3	6,0
	Canada	92,4	93,5	93,0
	Inconnu	2,0	0,2	1,0
Statut eu égard au soutien public du revenu (%)	Clients de l'AE et prestataires de l'AS	14,6	22,1	18,7
	Prestataires de l'AS	62,4	53,4	57,5
	Clients de l'AE	4,8	4,4	4,6
	Sans soutien	18,3	20,1	19,2
Nombre de participants		356	429	785

AE : Assurance emploi AS : Aide sociale

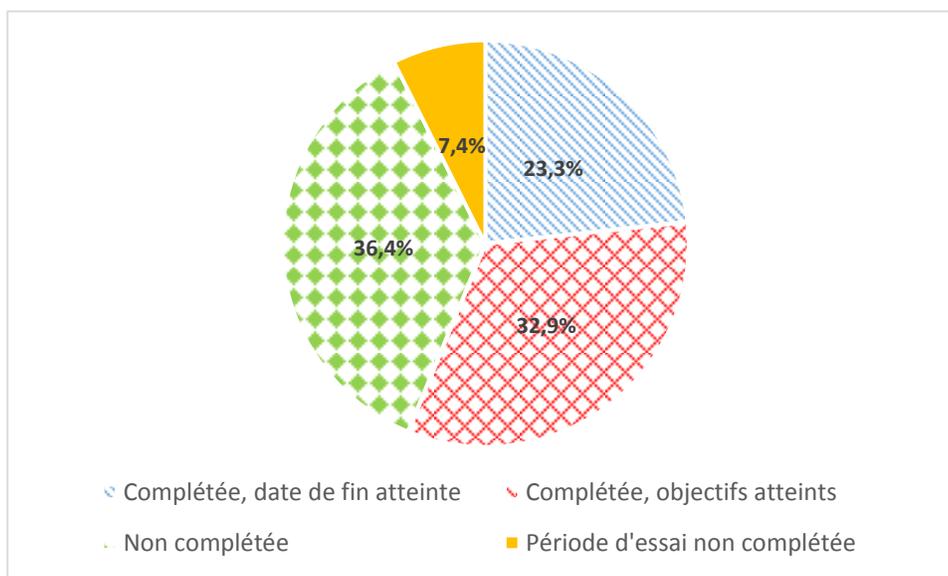
Source : Fichiers administratifs

Plus de la moitié des participants (58 %) sont prestataires de l'aide sociale uniquement, alors que 5 % sont clients de l'assurance emploi, que 19 % sont à la fois clients de l'assurance emploi et prestataires de l'aide sociale et que 19 % sont sans soutien public du revenu.

3.1.2 ISSUE DES PARTICIPATIONS

Un peu plus de la moitié des 785 participants (56 %) ont complété leur participation au SSJ en participant jusqu'à la date prévue (23 %) ou en atteignant les objectifs avant la date prévue (33 %). Un peu plus du tiers (36 %) d'entre eux n'ont pas complété leur participation, et 7 % n'ont pas complété la période d'essai.

Figure 3.1
L'issue des participations au Service spécialisé jeune débutées entre le 1^{er} juillet et le 31 octobre 2017 et terminées au plus tard en avril 2018



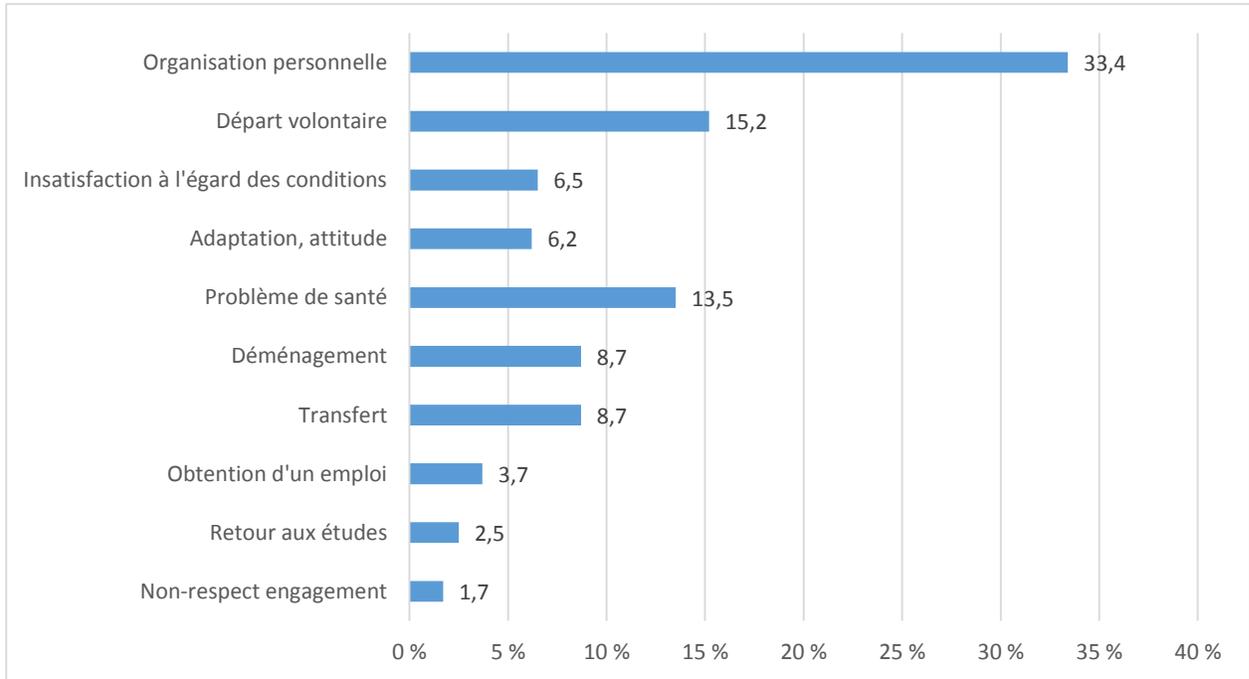
Source : Fichiers administratifs

Parmi les jeunes qui n'ont pas complété la période d'essai ou qui n'ont pas complété leur participation, les motifs étaient liés trois fois sur cinq (61 %) à un abandon, soit des difficultés d'organisation personnelle (33 %), un départ volontaire sans raison connue (15 %), une insatisfaction à l'égard des conditions de participation (7 %) et des difficultés d'adaptation, d'attitude ou de comportement (6 %). Lorsque les motifs n'étaient pas liés à un abandon, il s'agissait principalement de problèmes de santé (14 %), d'un déménagement (9 %) ou d'un transfert vers une autre mesure ou activité (9 %).

Figure 3.2

Les motifs pour lesquels la période d'essai ou la participation n'a pas été complétée

Participations au Service spécialisé jeune débutées entre le 1^{er} juillet et le 31 octobre 2017 et terminées au plus tard en avril 2018



Source : Fichiers administratifs

3.1.3 ABANDONS

Selon les intervenants rencontrés, les jeunes qui participent au SSJ n'ont généralement pas complété leur secondaire (75 % selon les données disponibles présentées à la section 3.1.1), vivent souvent des problèmes familiaux et, parfois, des problèmes psychologiques ou de consommation. Ils ont généralement des problèmes d'attitude ou de comportement en emploi. De plus, ils ont souvent connu des échecs et certains sont sujets à l'itinérance.

Quand les jeunes se présentent à un BSQ, à un CLE ou encore à l'organisme, ils sont souvent dans une situation d'urgence. Ils ont besoin d'argent, ils veulent un emploi ou encore de l'aide sociale. Dans ce contexte, la motivation du jeune revêt une grande importance. Le fait que les intervenants abordent leurs difficultés confronte les jeunes; ceux-ci n'aiment pas cela, ce qui peut les amener à abandonner. Il faut que le jeune réalise qu'il a un problème, et il faut qu'il veuille le régler. La motivation, qui inclut la volonté de changer sa situation, est probablement l'élément le plus important.

La durée (26 semaines) et l'intensité du projet (15 heures/semaine) ne font pas l'unanimité. Des intervenants indiquent qu'elles font peur à certains jeunes. Pour éviter des abandons, des organismes vont opter pour une intervention progressive, c'est-à-dire moins intense dans les premières semaines. Pour d'autres intervenants, la durée et l'intensité du projet ne posent pas

problème. Au contraire, certains jeunes resteraient plus longtemps même une fois que l'organisme les juge prêts, et celui-ci doit donc « couper le cordon ».

Selon les intervenants, les motifs d'abandon sont multiples :

- départs volontaires, insatisfaction quant aux conditions;
- difficultés personnelles, de comportement, d'organisation personnelle;
- besoin d'argent, dettes de consommation à rembourser rapidement;
- délits, méfaits, judiciarisation;
- problèmes de médication, de consommation;
- problèmes d'accessibilité aux ressources (CLSC, centre de désintoxication, etc.);
- difficultés personnelles, grossesse, maladie.

Pour prévenir et réduire les abandons, il est important que l'intervenant développe un lien de confiance avec le jeune. L'expérience et la qualification des intervenants ainsi que la stabilité des équipes d'intervenants sont donc importantes afin d'établir ce lien et de le maintenir. Il faut aussi faire preuve de souplesse, de flexibilité dans la façon d'intervenir. Par exemple, quand un jeune vit des difficultés, qu'il a quelques absences ou des problèmes de comportement, les intervenants peuvent en discuter entre eux afin de trouver des solutions et de faire progresser le jeune. Même chose si le jeune dit à l'intervenant que telle activité ne lui convient pas : il faut en discuter avec le jeune et lui expliquer pourquoi l'activité fait partie de son plan d'action. Au besoin, si l'intervenant en convient, le plan d'action peut être ajusté. Il faut faire preuve de souplesse, mais en même temps, il ne faut pas tout accepter et ce n'est pas toujours facile de bien doser. Par ailleurs, la communication est très importante. Si le jeune fait une rechute, il faut qu'on le sache. Il faut qu'il comprenne qu'on n'est pas là pour lui faire la morale, mais pour l'aider à s'en sortir. Il est aussi important que le jeune vive de petites réussites à court terme. Quant à l'accompagnement, qui est un autre élément important dans la prévention de l'abandon, il va avec tout ce qui précède : la disponibilité de l'intervenant, la communication, la relation de confiance.

Parmi les éléments pouvant aussi réduire les abandons, on note

- la flexibilité de l'intervention;
- l'implication du jeune dans la démarche, l'identification de ses motivations et l'établissement d'un objectif et d'un contrat clairs;
- le fait de combler les besoins de base;
- le fait de laisser aux jeunes le temps de régler leurs problématiques personnelles;
- des intervenants capables de motiver les jeunes et qui leur sont attirés;
- un accompagnement régulier.

3.2 MISE EN ŒUVRE

À moins d'avis contraire, les renseignements présentés dans cette section découlent des entrevues réalisées auprès des informateurs clés.

3.2.1 SÉLECTION, RÉFÉRENCE ET RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Dans tous les sites investigués, les critères de sélection rapportés correspondent à ceux présentés à la section 1.4, soit :

- être âgé de 18 à 29 ans; et
- être éloigné du marché du travail.

Les intervenants ont aussi précisé que les jeunes ne doivent être ni en emploi ni aux études. Certains intervenants tiennent également compte de la motivation du jeune ainsi que de sa capacité à s'adapter au fonctionnement du service, à s'intégrer au groupe et à maintenir sa participation.

Si les critères d'admissibilité sont les mêmes d'une région à l'autre, l'interprétation de certains critères, tel l'éloignement du marché du travail, peut toutefois varier. Une région visitée a priorisé les prestataires de l'AFDR et les clients de l'assurance emploi.

Les règles concernant l'admissibilité des clients ne semblent pas bien comprises par tous les intervenants des organismes (notamment entre le SSJ et les services spécialisés du groupe 6). Dans une région, il a été mentionné que les intervenants terrain ne semblent pas avoir toutes les connaissances nécessaires sur les règles de l'entente.

Information sur le service

Les sources d'information sont multiples, mais les réseaux sociaux semblent avoir la cote. Les jeunes entendent parler du service lorsqu'ils déposent une demande d'aide financière, quand ils se présentent au BSQ ou au CLE parce qu'ils se cherchent un emploi ou lorsqu'ils se présentent dans un organisme. Des jeunes sont aussi informés de l'existence du SSJ par leurs pairs (bouche-à-oreille). Quand un jeune participe, il en parle à ses amis, ce qui amène certains d'entre eux à fréquenter l'organisme ou à se présenter au BSQ ou au CLE. Il y a aussi de la publicité faite dans les médias locaux et les réseaux sociaux (où des organismes se disent très actifs), ainsi que des sessions d'information et des rencontres organisées conjointement avec le BSQ ou le CLE ou encore tenues dans les locaux de partenaires du milieu. Selon certains intervenants, les réseaux sociaux constituent un bon moyen pour atteindre les jeunes, car ceux-ci communiquent souvent par l'intermédiaire des réseaux. Les organismes se sont donc adaptés en créant des sites interactifs sur lesquels ils publient par exemple des articles.

Les jeunes peuvent être référés à l'organisme par un agent d'aide à l'emploi ou recrutés directement par l'organisme. Selon un intervenant rencontré, il peut aussi arriver qu'un jeune se présente au bureau régional de Services Québec et qu'il soit alors dirigé vers l'organisme sans qu'il y ait une référence informatique. Il y aurait donc trois possibilités : recrutement direct, référence formelle par le bureau local vers le CJE avec inscription informatique et référence du conseiller régional vers le CJE pour que le jeune aille rencontrer un intervenant sans qu'il y ait référence informatique.

Référence

Lorsqu'un jeune se présente dans un BSQ ou un CLE pour rencontrer un agent d'aide à l'emploi, l'agent évalue les besoins du jeune et, s'il le juge approprié, lui propose de participer au SSJ. Le service peut aussi être offert aux jeunes convoqués dans le cadre des stratégies « Intervention renforcée » et « Approche personnalisée et accompagnement soutenu » à qui le service peut être offert. Dans certains BSQ, les agents présents dans la salle multi service repèrent les jeunes qui pourraient être référés au SSJ. Les jeunes référés sont éloignés du marché du travail et vivent des problèmes qui nuisent à leur intégration professionnelle.

L'agent va établir un plan d'action, ouvrir un parcours et procéder à la référence dans le système MSI. Souvent, les agents vont résumer leurs observations et les motifs de la référence au SSJ. Le fait d'inscrire la référence sur l'entente de service dans l'application MSI permet à l'organisme de prendre connaissance de cette référence. Dans l'organisme, la personne responsable de la gestion des références faites dans MSI va tenter de contacter le jeune pour fixer un rendez-vous. C'est aussi par MSI que l'organisme fait le suivi avec l'agent (décision d'accepter le jeune, date de début et de fin de la participation, etc.). Dans certaines régions visitées, l'organisme est à proximité du BSQ ou du CLE et les agents d'aide à l'emploi suggèrent au jeune de se rendre chez l'organisme tout de suite après l'entrevue afin de prendre un rendez-vous avec un intervenant. Cette proximité est considérée comme un facteur facilitant.

Recrutement direct

Lorsque le jeune se présente directement chez l'organisme, une évaluation des besoins du jeune est faite au sein de l'organisme et, le cas échéant, une demande de recrutement pour le SSJ est transmise au BSQ ou au CLE par MSI (secteur IE76¹⁴). Le BSQ ou le CLE est avisé qu'il y a une demande de recrutement pour le jeune. Précisons que les agents d'aide à l'emploi ne voient pas les références. Les jeunes recrutés par l'organisme n'ont pas d'agent au BSQ ou au CLE. Si le jeune a un dossier au BSQ ou au CLE, son agent va être informé de son recrutement par une relance dans son agenda, puis contactera le jeune pour vérifier sa situation financière afin de déterminer s'il a droit à une allocation de participation. Si le jeune n'a pas de dossier au BSQ ou au CLE, c'est un agent du secteur IE76 qui le contactera. L'organisme doit toutefois s'assurer que le jeune remplit le formulaire et la déclaration de revenus et que ceux-ci sont transmis au BSQ ou au CLE.

Comparaison entre les références et le recrutement direct

La proportion des références et du recrutement direct varie d'un endroit à l'autre. Dans quelques cas, les références sont plus fréquentes que le recrutement direct; dans d'autres, les références et le recrutement direct s'équivalent; et parfois, le recrutement direct est plus important que les références. Un des organismes visités intervient auprès de jeunes de la rue et recrute les participants parmi les jeunes qui le fréquentent. Certains organismes disent avoir reçu moins de références de la part des BSQ ou des CLE depuis le printemps 2017.

¹⁴ Le secteur IE76 est un répertoire informatique où sont enregistrés les recrutements directs, lesquels sont traités par un agent assigné à cette fonction.

Difficultés vécues

De façon générale, la référence et le recrutement semblent bien fonctionner. Toutefois, il a été mentionné que le recrutement direct pose parfois problème quant à l'admissibilité. À titre d'exemple :

- une saisie erronée dans le système MSI (date de naissance, numéro d'assurance sociale [NAS], etc.) est détectée par le système et bloque l'admissibilité;
- un individu qui est déjà en participation et qui ne l'a pas dit à l'organisme qui l'a recruté fait en sorte que le recrutement direct est refusé.

À la suite d'une référence, plusieurs tentatives peuvent être nécessaires avant qu'un jeune se présente à l'organisme, ce qui retarde la prise en charge, et il peut arriver qu'il ne se présente jamais à l'organisme. Parmi les jeunes qui se présentent au BSQ ou au CLE pour l'aide sociale, certains acceptent d'être référés au SSJ parce qu'ils craignent que leur aide soit coupée s'ils refusent. Des intervenants considèrent que la situation était préférable quand l'agent d'aide à l'emploi appelait l'organisme en présence du jeune et que celui-ci quittait le BSQ ou le CLE en ayant son rendez-vous avec l'organisme. Certains organismes déplorent que l'adresse courriel des jeunes ne fasse pas partie des renseignements colligés par les BSQ ou les CLE. Selon eux, le courriel est probablement la meilleure façon de communiquer avec les jeunes, et ceux-ci conservent leur adresse courriel beaucoup plus longtemps que leur adresse civile et leur numéro de téléphone.

Les documents nécessaires au remboursement de frais liés à la participation (déplacement, garde d'enfants) semblent ne pas toujours être transmis au BSQ ou au CLE par les organismes. Du côté des organismes, on explique que certains jeunes ne veulent pas fournir les renseignements demandés même si cela les empêche d'obtenir ces remboursements.

3.2.2 CIBLES DE RÉSULTATS

Les organismes ont des cibles de résultats à atteindre. Ces cibles ont été établies au niveau régional (direction régionale [DR]). La première année, les cibles définies pour l'ancien programme Jeunes en action ont été prises en compte. L'enveloppe budgétaire allouée au SSJ par le central devait aussi être respectée. Des régions ont mentionné avoir discuté des cibles avec les organismes concernés.

Certains organismes n'ont pas été en mesure d'atteindre leur cible en termes de recrutement de participants, l'un des organismes ayant même cessé d'offrir le SSJ faute de participants. D'autres organismes, par contre, disent avoir atteint leur cible de participants et même l'avoir dépassée. Dans le cas où elles n'ont pas été atteintes, les cibles ont été révisées à la baisse dans les années subséquentes.

Parmi les facteurs avancés pour expliquer que les cibles n'ont pas été atteintes, les suivants ont été mentionnés :

- le manque d'expérience de l'intervenant attribué au SSJ. Dans ce genre de poste, la personne doit être habile avec les jeunes et avoir de l'expérience;
- l'allocation de participation versée au jeune (45 \$ par semaine), qui constitue un soutien du revenu nettement moindre que dans l'ancien programme Jeunes en action;

- le contexte économique favorable et la pénurie de main-d'œuvre, qui font que
 - les entreprises acceptent même les jeunes sans diplôme,
 - moins de jeunes sentent le besoin de travailler sur leurs difficultés, car ils se trouvent plus facilement un emploi;
- les autres modes de financement des organismes. À titre d'exemple, les CJE bénéficient de la Stratégie d'action jeunesse du Secrétariat à la jeunesse, du Créneau carrefour jeunesse¹⁵ et de SPHERE Québec (financé par le gouvernement fédéral), entre autres. Dans les régions où il y a très peu de clientèle (vu la petite population), à quel programme inscrit-on le jeune?
- la présence moindre, voire l'absence, de l'organisme dans les milieux scolaires. Avant, l'organisme était présent, de sorte que les jeunes le connaissaient. S'il est absent, cela diminue sa notoriété;
- la durée du programme SSJ, jugée trop courte pour qu'il soit possible de travailler les problèmes vécus par les jeunes (problèmes familiaux, scolaires, de connaissance de soi, etc.). Certains organismes vont d'abord inscrire le jeune dans un autre programme et l'amener au SSJ quand ses problèmes seront réglés;
- la difficulté de convaincre les jeunes de s'investir dans une démarche de longue durée. Pour ne pas perdre un jeune, certains organismes le mettent dans un service à la carte de courte durée, et ils essaient de le convaincre de s'investir dans une démarche plus longue.

3.2.3 ÉVALUATION DES BESOINS

Dans le cas d'un jeune référé par un agent d'aide à l'emploi, l'agent réalise une première évaluation d'employabilité qui considère les quatre domaines de compétence (acquisition de compétences, recherche d'emploi, insertion et maintien en emploi), avant de faire la référence. C'est en discutant avec le client que l'agent saisit ses besoins et qu'il détermine l'activité appropriée. L'agent résume son évaluation dans MSI, de sorte que l'intervenant de l'organisme pourra en prendre connaissance avant de faire sa propre évaluation. Parfois, l'agent va planifier une deuxième rencontre avant d'envoyer la référence, entre autres si le jeune, s'étant d'abord présenté au BSQ ou au CLE pour avoir une aide financière, craint que la participation puisse nuire à son admissibilité.

Que le jeune soit référé ou non, une personne de l'organisme (coordonnateur, intervenant ou personnel à l'accueil, selon l'organisme rencontré) fait d'abord une évaluation globale des besoins et de la motivation du jeune avant de confirmer la participation ou de transmettre la demande de recrutement. On en profite pour expliquer le programme SSJ plus en détail. L'organisme peut refuser de recruter un jeune référé par le BSQ ou le CLE, mais c'est une situation plutôt rare.

Les jeunes dirigés vers le SSJ vivent souvent plusieurs problématiques, touchant entre autres des besoins de base (nourriture, hygiène, logement, budget, etc.). Les intervenants vont d'abord s'assurer que ces besoins soient réglés avant de faire entreprendre une démarche aux jeunes. Les agents et les intervenants rencontrés considèrent que l'évaluation faite dans l'organisme va plus en

¹⁵ Programme du Secrétariat à la jeunesse mis en œuvre par les CJE et qui vise à favoriser la persévérance scolaire, l'autonomie personnelle et sociale, de même que la participation des jeunes à des projets d'entrepreneuriat, de bénévolat et de volontariat.

profondeur. L'intervenant de l'organisme voit le jeune plus longtemps. De plus, le jeune se sent plus à l'aise, de sorte que l'intervenant peut aborder des éléments plus personnels.

Les agents d'aide à l'emploi déplorent que certains intervenants donnent peu ou pas d'information concernant les résultats de l'évaluation faite dans l'organisme. De plus, quand il s'agit d'un recrutement direct, les intervenants considèrent qu'ils n'ont pas à informer les agents. De leur côté, les agents considèrent que cette information pourrait leur être utile dans le suivi à faire. Ce qu'ils voient dans MSI, ce sont surtout des notes pour signifier que le jeune a reçu un avertissement et que s'il n'y a pas d'amélioration, il pourrait être exclu. Il peut même arriver qu'à la suite de l'évaluation, le jeune soit orienté vers un autre programme offert par la ressource. Ayant peu ou pas d'information sur l'évaluation, des agents d'aide à l'emploi se demandent ce qui explique ce changement. Cette information leur serait aussi utile lorsque le jeune revient au BSQ ou au CLE.

À l'intérieur d'une même région, il arrive que les organismes utilisent une grille d'évaluation commune, mais ce n'est pas toujours le cas.

3.2.4 DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS

L'accueil et l'évaluation servent à s'assurer que le jeune peut s'intégrer dans les activités et qu'il pourra s'y maintenir. Cette étape sert aussi à déceler les besoins de base, plus urgents. À la suite de l'évaluation, l'intervenant établit un plan d'action en concertation avec le jeune, que ce dernier doit respecter. Pour plusieurs organismes, les premières semaines servent à stabiliser la situation du jeune, en ce qui concerne tant ses besoins de base que les autres sphères de sa vie, afin qu'il puisse par la suite concentrer ses énergies sur l'atteinte de ses objectifs. Le plan d'action est adapté à la situation de chaque jeune et est évolutif. Il est ajusté au fil des rencontres avec le jeune.

Des conséquences financières sont possibles, surtout pour un prestataire de l'aide sociale, si le jeune ne se conforme pas au plan d'action. En même temps, les organismes disent faire preuve de souplesse afin de permettre au jeune de passer sa période d'essai et de favoriser le parachèvement de la participation.

La durée d'intervention étant moindre que dans le programme Jeunes en action, les organismes ont dû restructurer leurs interventions et, aux dires de certains, mettre davantage l'accent sur les besoins du jeune. Dans les régions visitées moins peuplées, les organismes sont passés d'un fonctionnement par groupes fermés (cohortes) à un fonctionnement par groupes ouverts où l'entrée se fait en continu. Ils intègrent le jeune dans une activité correspondant à sa situation, puis poursuivent l'intervention à son rythme. La programmation prévoit donc la rotation des ateliers pour permettre l'entrée en continu.

Intervention

Aux dires des intervenants rencontrés, le SSJ repose sur une approche globale par laquelle on cherche à améliorer non seulement l'employabilité, mais aussi les habitudes de vie, et à aider le jeune à régler les problèmes auxquels il est confronté. L'intervention varie d'un organisme à l'autre et est axée sur les objectifs du participant, c'est-à-dire le retour aux études ou en emploi. Il peut s'agir d'activités individuelles, mais elles sont surtout de groupe. Les rencontres individuelles permettent, entre autres, à l'intervenant de développer un lien de confiance avec le jeune.

Dans certains organismes visités, les activités sont toutes obligatoires, mais gérées avec une certaine flexibilité. Pour d'autres organismes, elles ne sont pas obligatoires, mais fortement conseillées. Cette position est justifiée parce qu'on veut éviter le présentisme.

Les activités offertes varient d'un organisme à l'autre. Il peut s'agir

- d'activités de recherche d'emploi (simulation d'appels, rédaction d'un curriculum vitæ [CV], techniques d'entrevue, etc.);
- d'un bilan des compétences;
- de rencontres avec un conseiller en orientation (exploration sociale et professionnelle), d'activités pour valider les choix professionnels (ex. : tutorat);
- de stages scolaires ou en milieu de travail;
- d'ateliers en partenariat avec des organismes du milieu pour apprendre à faire un budget (association coopérative d'économie familiale [ACEF]);
- d'activités de connaissance de soi, d'organisation personnelle, de relations interpersonnelles;
- d'ateliers sur les attitudes et les comportements;
- de plateaux de travail ou de projets collectifs.

Les plateaux de travail servent de lieux d'apprentissage pour les jeunes, et l'organisme s'en sert comme de lieux d'observation pour voir de quelle façon le jeune se comporte et évolue dans un environnement de travail (joujouthèque, friperie, production en cuisine, production artistique, etc.). Cela permet à l'organisme d'aider le jeune à corriger ses attitudes et son comportement lorsque ceux-ci sont inappropriés. Certains organismes vont ensuite orienter les jeunes vers des stages en entreprise afin qu'ils expérimentent un vrai environnement de travail.

Les projets collectifs sont des projets construits par les jeunes eux-mêmes et qui leur permettent de développer leurs compétences. À titre d'exemple, des jeunes ont organisé un tournoi de soccer pour les autres jeunes de leur quartier. L'activité a permis aux jeunes organisateurs de faire de la recherche de financement, de travailler en équipe, de négocier les achats nécessaires, etc.

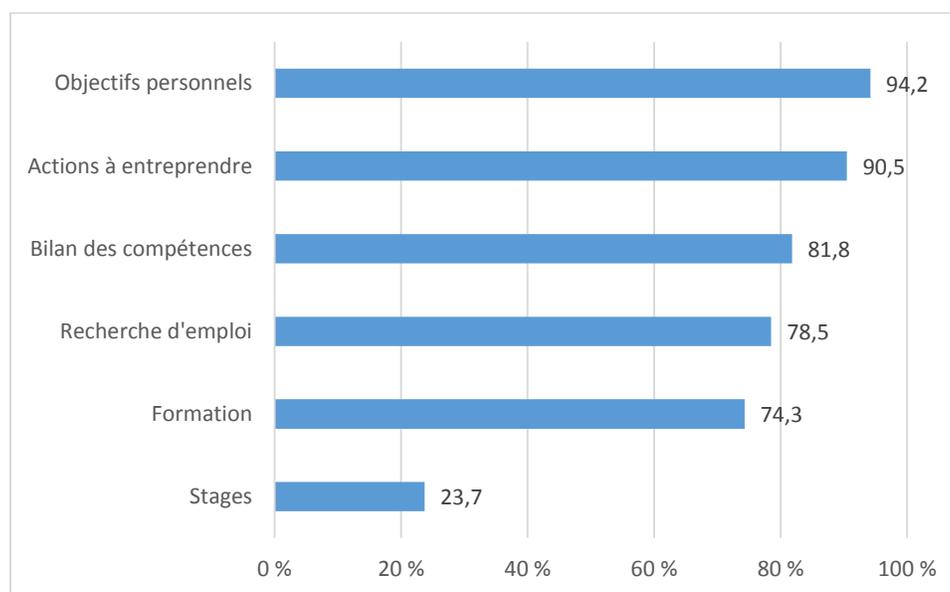
Les stages scolaires durent quatre semaines, durant lesquelles le jeune est à l'école à temps plein, comme s'il y était inscrit. L'école transmet un bilan des absences à l'organisme ainsi que des informations sur le comportement du jeune. L'intervenant pourra donc aider le jeune en cas de problème.

Il existe aussi les activités « étudiant d'un jour », qui permettent au jeune d'aller dans une commission scolaire afin de s'informer sur un programme d'étude et de l'essayer une journée pour

voir s'il aurait de l'intérêt à l'égard de ce domaine. Il y a aussi des stages d'observation d'une journée, ou des stages d'exploration dans un milieu de travail d'une durée maximale de quatre semaines.

Les jeunes ayant répondu au sondage disent avoir eu des discussions avec un intervenant de l'organisme au sujet de leur objectif personnel (94 %) et sur les actions à entreprendre pour l'atteindre (91 %) (figure 3.3). La majorité d'entre eux rapportent aussi avoir reçu un bilan de leurs compétences et de leur expérience de travail (82 %), avoir participé à des activités d'aide à la recherche d'emploi (79 %) et avoir participé à des formations ou à des activités visant à développer leurs compétences personnelles (74 %). Seulement le quart de ces jeunes disent avoir bénéficié d'un stage en entreprise (24 %).

Figure 3.3
Les activités dont les participants au Service spécialisé jeune disent avoir bénéficié¹⁶



Source : Sondage auprès des participants

Certains des organismes visités fournissent une sorte de journal au jeune, dans lequel il note son horaire, ses objectifs, ses attentes, les règles à respecter, etc. L'information colligée sert à motiver le jeune au besoin et aussi à vérifier sa progression vis-à-vis de ses objectifs.

Les organismes visités ont dit s'être servi d'activités qu'ils faisaient déjà, en continuité avec le programme Jeunes en action, pour développer le SSJ. Plusieurs intervenants de Services Québec, au niveau local ou régional, ont d'ailleurs l'impression que les organismes n'ont pas développé d'activités spécifiques pour le SSJ. Toutefois, les organismes disent avoir adapté les activités existantes et en avoir conçu de nouvelles. Dans certains cas, les plateaux de travail sont devenus l'activité centrale.

Les intervenants locaux ou régionaux de Services Québec voient les objectifs qui sont poursuivis et les activités offertes selon les ententes. Certains déplorent, cela dit, le fait de ne pas avoir en main

¹⁶ Dans les plateaux de travail, les jeunes vivent une expérience en milieu de travail où ils peuvent faire certains apprentissages en lien avec les biens et les services. Il est possible que certains jeunes aient considéré cela comme une formation et/ou un stage.

les plans d'action établis par les organismes. Ils souhaiteraient être mieux informés des activités réalisées par les jeunes. Cela permettrait aux agents d'aide à l'emploi de mieux intervenir lorsqu'un jeune se présente à nouveau au BSQ au CLE. Les agents ont le sentiment que la continuité des services s'affaiblit.

Du côté des organismes, ils s'interrogent sur la pertinence de transmettre le plan d'action aux agents, sachant que les activités peuvent être modifiées selon l'évolution du jeune.

Modalités

Durant la participation, les jeunes ont droit à une allocation de participation dans le cadre du SSJ, soit 45 \$ par semaine pour les prestataires de l'aide sociale, en plus de leur prestation de base et du remboursement de frais de transport. Les projets occupent 15 heures par semaine et durent 26 semaines en moyenne. L'organisme a une marge de manœuvre concernant les heures que le jeune y passe et celles qu'il remplit de façon plus autonome (recherche d'emploi ou de stage, démarches pour trouver un logement, etc.), ou qu'il passe dans un autre organisme.

Les avis sur les modalités du programme sont partagés. Certains intervenants considèrent que le programme est trop court pour leur permettre de régler les problèmes vécus par les jeunes et de les amener à retourner aux études ou à intégrer un emploi, alors que d'autres disent parvenir à atteindre les objectifs fixés dans la période de 26 semaines. De même, des organismes se disent à l'aise avec les 15 heures par semaine, alors que d'autres indiquent que c'est beaucoup pour une clientèle très éloignée du marché du travail. Des organismes commencent avec une dizaine d'heures par semaine. D'après les intervenants, cette approche semble se justifier afin d'éviter que le jeune abandonne : « L'important, c'est qu'on tende vers les 15 heures et qu'on arrive à les faire. Il faut que le jeune progresse, c'est pour ça qu'il est là. »

Quelques organismes craignaient que certains jeunes n'aient pas assez d'heures d'intervention. La durée d'intervention étant moindre que dans le programme Jeunes en action, les organismes ont dû restructurer leurs interventions et, aux dires de certains, mettre davantage l'accent sur les besoins du jeune.

Réponse aux besoins du jeune

Pour plusieurs personnes interrogées, le SSJ permet avant tout de stabiliser la situation du jeune, de l'amener à se trouver un logement, à régler ses problèmes judiciaires, à mieux se nourrir, etc. Par la suite, le jeune peut se concentrer sur ses objectifs de vie. Plusieurs activités permettent au jeune de mieux se connaître et de se définir un objectif de vie. À titre d'exemple, mentionnons celles-ci :

- les ateliers de connaissance de soi, les plateaux de travail;
- les visites et les stages en entreprise;
- les services d'orientation, les visites d'écoles.

En particulier, les stages en entreprise sont choisis en fonction des champs d'intérêt des jeunes. Ils permettent aux jeunes de développer leurs aptitudes personnelles (ex. : ponctualité) et leur comportement en milieu de travail. Les services d'orientation les aident à se définir un choix professionnel. Pour leur part, les ateliers de connaissance de soi les aident à découvrir leurs champs d'intérêt. Selon les intervenants interrogés, une seule activité n'est pas suffisante, car c'est l'ensemble de l'intervention qui permet aux jeunes de progresser. Ajoutons que les besoins du jeune

sont évalués tout au long de la participation, lors des rencontres en individuel ou de groupe, de sorte que l'intervention est ajustée si les besoins changent.

3.2.5 ACCOMPAGNEMENT, SOUTIEN ET SUIVI

D'après les organismes, l'accompagnement se fait au quotidien durant la participation à travers les activités individuelles et de groupe. Les intervenants échangent aussi entre eux pour faire le point sur la situation du jeune. De plus, le jeune rencontre son intervenant en individuel au moins une fois par semaine. Au cours de cette rencontre, l'intervenant vérifie comment s'est déroulée la semaine précédente et planifie la semaine à venir. Il en profite pour consolider les acquis du jeune. Les rencontres sont plus fréquentes si le jeune a des difficultés. Les organismes peuvent aussi accompagner le jeune lors d'une visite médicale, d'une visite de logement, etc.

À la fin de la participation, la majorité des organismes visités disent offrir un suivi hebdomadaire durant les trois premiers mois et plus, suivi qui est espacé par la suite selon les besoins du jeune. Plusieurs organismes ont mentionné effectuer un suivi lorsque le jeune fait un stage scolaire ou en entreprise. Le suivi peut se réaliser par des contacts téléphoniques, des courriels, Facebook ou des rencontres. Un organisme a mentionné que le fait que des jeunes aient peu ou pas de ressources financières à la fin de la participation rend le suivi difficile puisque ces jeunes se retrouvent en situation d'urgence et n'ont pas les moyens de se déplacer. D'autres continuent de venir chez l'organisme pour recevoir un soutien psychosocial en attendant d'être pris en charge par le CLSC ou jusqu'au début de travaux compensatoires.

Des intervenants de Services Québec, au niveau local ou régional, déplorent qu'il n'y ait pas de balises. Il est écrit que le suivi post-participation doit comporter des efforts visant à accompagner le jeune après sa participation, à la suite de l'insertion en emploi ou du retour aux études. La durée prévue est de 3 à 12 mois, selon les besoins du jeune, mais certains doutent que le suivi effectué soit suffisant (contact téléphonique, courriels, etc.) et que celui-ci s'étale sur une période aussi longue que 12 mois.

Ajoutons que selon les données du sondage, la grande majorité des jeunes (93 %) disent avoir reçu de l'encouragement dans leurs démarches de la part des intervenants de l'organisme.

3.2.6 FACTEURS DE SUCCÈS ET OBSTACLES

Avec le SSJ, le jeune a accès à un travailleur social, à un conseiller en orientation ainsi qu'à d'autres ressources lui permettant de régler ses problèmes de base (logement, nourriture, etc.) et de cheminer par la suite. Le fait de pouvoir travailler sur un large éventail d'éléments (habitudes de vie, budget, compétences de base, etc.) est certes un des facteurs de succès du programme. Cela implique, il va sans dire, que l'organisme doit développer des partenariats avec les ressources du milieu (milieu communautaire, CLSC, établissements d'éducation, entreprises, etc.)

L'évaluation des besoins du jeune, l'établissement d'un plan d'intervention personnalisé et orienté vers les objectifs du jeune et le fait que celui-ci doive s'engager à le respecter sont aussi considérés comme des points forts du SSJ. L'importance de faire vivre des succès aux jeunes tout au long du processus est aussi soulignée, ces jeunes ayant souvent vécu des échecs.

Dans les régions moins peuplées, le recrutement semble difficile. Souvent, les jeunes doivent parcourir de grandes distances pour se rendre jusqu'à l'organisme, ce qui constitue un frein au recrutement et un défi pour le maintien de la participation. Il y a aussi le contexte économique de forte pénurie de main-d'œuvre, en raison duquel des entreprises n'exigent plus de diplôme d'études secondaires pour les emplois nécessitant peu de qualifications.

D'autre part, certains organismes ont plusieurs ententes avec Emploi-Québec, le Secrétariat à la jeunesse et même le gouvernement du Canada qui visent les jeunes. Ils puisent donc dans le même bassin de population pour satisfaire ces différentes ententes. D'autres intervenants mentionnent que les incitatifs financiers sont moindres que dans Jeunes en action, ce qui, à leurs dires, diminue l'intérêt pour SSJ.

3.2.7 AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES

Du côté des agents d'aide à l'emploi, on souhaiterait avoir plus d'information, que ce soit à propos des résultats de l'évaluation faite par les organismes, du plan d'intervention ou des activités réalisées par chaque jeune. Avec ces informations, les agents estiment qu'ils seraient plus en mesure de faire leur travail, notamment lorsqu'un jeune revient au BSQ ou au CLE pour recevoir d'autres services. Les agents estiment qu'ils n'ont aucun moyen d'évaluer l'atteinte des objectifs de participation des jeunes.

On a aussi l'impression que le suivi post-participation réalisé auprès des jeunes en emploi ou aux études, censé être structuré et s'étaler sur une période de 3 à 12 mois, ne correspond pas à cette description. Dans certains cas, le suivi se limiterait à un appel téléphonique ou à un message texte. On reconnaît que les modalités d'accompagnement et de soutien ne sont pas prévues dans les ententes.

Du côté des organismes, certains estiment trop courte la durée du SSJ et souhaiteraient que la période d'un an qui prévalait avec Jeunes en action soit rétablie. Selon eux, la clientèle rejointe est très éloignée du marché du travail, et elle a plusieurs besoins à combler et obstacles à franchir. Le même souhait s'applique à la période d'approbation de deux semaines, qu'on souhaiterait ramener à trois semaines.

3.3 EFFETS BRUTS

Les résultats présentés dans cette section sont tirés du sondage réalisé auprès des participants au SSJ. Rappelons que les données ont été pondérées afin d’assurer la meilleure représentativité possible.

3.3.1 HABILITÉS PERSONNELLES, SOCIALES ET PROFESSIONNELLES

Une majorité de participants au SSJ perçoivent une amélioration de leur persévérance et de leur volonté de réussir ce qu’ils entreprennent (77 %), de leur confiance en soi (73 %) ainsi que de leur sens des responsabilités, de leur engagement et de leur esprit de collaboration (67 %) (tableau 3.2). Ils sont moins nombreux à percevoir une amélioration de leur écoute et de leur respect des autres (48 %), la moitié d’entre eux (50 %) jugeant que cet aspect n’a pas changé.

Tableau 3.2
Les changements perçus concernant les habiletés personnelles, sociales et professionnelles par les participants au Service spécialisé jeune

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total	
Confiance en soi (%)	Meilleure	72,0	71,4	76,3	72,6
	Inchangée	28,0	25,6	22,8	25,4
	Moins bonne	0,0	1,1	0,0	0,6
	Ne sait pas	0,0	2,0	0,9	1,3
Persévérance, volonté de réussir (%)	Meilleure	78,5	80,3	68,7	77,3
	Inchangée	21,5	17,6	29,0	21,0
	Moins bonne	0,0	2,1	1,5	1,5
	Ne sait pas	0,0	0,0	0,9	0,2
Écoute et respect des autres (%)	Meilleure	50,0	46,6	47,3	47,5
	Inchangée	46,7	50,8	49,5	49,7
	Moins bonne	1,9	2,6	3,2	2,6
	Ne sait pas	1,4	0,0	0,0	0,3
Sens des responsabilités, engagement, esprit de collaboration (%)	Meilleure	51,5	72,8	68,3	67,4
	Inchangée	44,9	23,1	27,8	27,6
	Moins bonne	3,7	2,1	6,5	3,4
	Ne sait pas	0,0	2,1	1,4	1,5
Nombre de répondants	46	145	78	269	

PAS : Prestataires de l’aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l’assurance emploi uniquement et personnes sans soutien du revenu

Environ neuf jeunes sur dix considèrent que leur participation a permis de développer leur capacité à trouver des solutions à leurs difficultés personnelles (91 %), leur motivation à poursuivre des études ou à améliorer leur formation (90 %), leur motivation à faire des démarches de recherche d’emploi (89 %), leurs habitudes de travail (se lever tôt, être à l’heure, etc.) (90 %) et leur aptitude à rencontrer des gens, à créer des liens et à communiquer (90 %) (tableau 3.3).

Tableau 3.3

Les perceptions des participants au Service spécialisé jeune au sujet de leurs habiletés personnelles, sociales et professionnelles

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total	
Capacité à trouver des solutions (%)	Tout à fait d'accord	27,5	30,3	26,9	29,0
	En accord	62,7	62,1	63,0	62,4
	En désaccord	3,2	4,2	8,7	5,1
	Tout à fait en désaccord	4,7	2,6	1,4	2,7
	NSP/NRP	2,0	0,8	0,0	0,8
Motivation à poursuivre des études ou de la formation (%)	Tout à fait d'accord	23,5	34,1	47,0	34,9
	En accord	52,8	59,1	49,1	55,5
	En désaccord	15,8	3,3	2,6	5,7
	Tout à fait en désaccord	4,7	3,5	0,0	2,9
	NSP/NRP	3,2	0,0	1,3	1,0
Motivation à faire des démarches (%)	Tout à fait d'accord	33,7	34,2	32,7	33,7
	En accord	46,4	55,3	63,5	55,4
	En désaccord	12,0	6,6	0,9	6,4
	Tout à fait en désaccord	3,2	4,0	2,8	3,5
	NSP/NRP	4,7	0,0	0,0	1,0
Habitudes de travail (%)	Tout à fait d'accord	40,0	31,8	44,7	36,5
	En accord	50,1	58,0	43,2	53,0
	En désaccord	6,7	7,2	9,2	7,6
	Tout à fait en désaccord	0,0	2,0	2,9	1,8
	NSP/NRP	3,2	1,0	0,0	1,2
Aptitudes à communiquer (%)	Tout à fait d'accord	29,3	36,0	36,7	34,8
	En accord	62,4	53,9	51,5	55,0
	En désaccord	6,8	7,8	8,0	7,6
	Tout à fait en désaccord	0,0	2,4	2,5	1,9
	NSP/NRP	1,4	0,0	1,3	0,6
Nombre de répondants	46	145	78	269	

PAS : Prestataires de l'aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l'assurance emploi uniquement et personnes sans soutien du revenu

NSP/NRP : Ne sait pas ou ne répond pas

3.3.2 EMPLOI

Près de la moitié des participants au SSJ (48 %) ont occupé un emploi dans la période suivant la participation¹⁷ (présence cumulative) (tableau 3.4). Au moment du sondage, soit environ neuf mois après la participation, près de trois jeunes sur dix (28 %) étaient en emploi (présence ponctuelle). Ces proportions étaient plus élevées chez les participants clients de l'assurance emploi ou sans soutien public du revenu (74 % et 54 %, respectivement).

Durant la période suivant la participation, les participants ont, en moyenne, passé un peu plus du quart de leur temps (27 %) en emploi et environ le cinquième de leur temps (21 %) en emploi à temps plein. Ces résultats sont meilleurs chez les participants clients de l'assurance emploi ou sans soutien public du revenu (49 % et 35 %, respectivement).

Les participants ont, en moyenne, travaillé 325 heures et cumulé 4 371 \$ en revenu d'emploi dans la période suivant la participation. Encore une fois, ces résultats sont meilleurs pour les participants clients de l'assurance emploi ou sans soutien du revenu (654 heures et 9 613 \$).

Tableau 3.4
Les résultats bruts concernant l'insertion en emploi
Participants au Service spécialisé jeune

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total
Présence en emploi (%)				
Cumulative	41,2	39,3	74,4↑	47,9
Ponctuelle	17,8	21,7	53,8↑	28,3
Proportion de temps (%)				
Total	26,2	17,5	49,4↑	26,6
À temps plein	25,0	12,8	34,9↑	20,5
Heures travaillées (h)	354	180	654↑	325
Rémunération d'emploi (\$)	4 798	2 095	9 613↑	4 371
Nombre de répondants	46	145	78	269

PAS : Prestataires de l'aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l'assurance emploi uniquement ou personnes sans soutien du revenu

Comparativement à l'année précédant la participation, les participants ont en moyenne passé plus de temps en emploi (16 %) et en emploi à temps plein (14 %) dans la période post-participation (tableau 3.5). Aucune différence statistiquement significative n'est observée entre les groupes.

Les participants ont aussi amélioré leur revenu d'emploi entre l'année précédant et la période suivant la participation, et ce, malgré le fait que la période post-participation soit plus courte (environ 9 mois en moyenne contre 12 mois). L'amélioration est de 2 316 \$, en moyenne. Cette amélioration est plus élevée pour les clients de l'assurance emploi et les personnes sans soutien du revenu.

¹⁷ La période post-participation est d'une durée moyenne de 35 semaines.

Tableau 3.5

Les résultats bruts concernant le changement de la situation d'emploi entre l'année précédant et la période suivant la participation au Service spécialisé jeune

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total
Différence de temps (%)				
Total	9,9	14,2	26,1	15,9
À temps plein	10,2	12,0	20,8	13,6
Différence de revenu (\$)	809	1 852	5 223	2 316
Nombre de répondants	46	145	78	269

PAS : Prestataires de l'aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l'assurance emploi uniquement et personnes sans soutien du revenu

3.3.3 ÉTUDES

Un peu plus du tiers (35 %) des participants ont été aux études ou en formation dans la période suivant la participation (présence cumulative) et 25 % étaient aux études ou en formation à temps plein (tableau 3.6). En moyenne, les participants ont passé 17 % de la période post-participation aux études ou en formation. Près de trois sur dix (28 %) étaient aux études ou en formation au moment du sondage (présence ponctuelle), soit environ neuf mois en moyenne après la participation, et près d'un sur dix (9 %) avait obtenu un diplôme, un certificat ou une attestation d'études. Aucune différence statistiquement significative n'est observée entre les groupes.

Tableau 3.6

Les résultats bruts concernant le retour aux études

Participants au Service spécialisé jeune

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total
Présence aux études (%)				
Cumulative	28,1	34,1	44,5	35,3
Cumulative temps plein	23,1	21,1	36,8	25,2
Ponctuelle	14,8	28,8	36,2	27,7
Obtention d'un diplôme (%)	13,6	7,2	7,7	8,6
Temps aux études (%)	14,5	14,9	25,4	17,3
Nombre de répondants	46	145	78	269

PAS : Prestataires de l'aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l'assurance emploi uniquement et personnes sans soutien du revenu

3.3.4 RECOURS À L'ASSURANCE EMPLOI

Un participant sur vingt (5 %) a reçu des prestations d'assurance emploi dans la période suivant la participation (présence cumulative) (tableau 3.7). Au moment du sondage, soit environ neuf mois en moyenne après la participation, 4 % des participants recevaient des prestations (présence ponctuelle). Ces proportions étaient plus élevées chez les participants étant à la fois prestataires de l'aide sociale et clients de l'assurance emploi (11 % et 13 %, respectivement).

Tableau 3.7
Les résultats bruts concernant le recours à l'assurance emploi

Participants au Service spécialisé jeune

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total
Présence à l'AE (%)				
Cumulative	10,6	2,0	8,1	5,1
Ponctuelle	13,1	0,0	4,9	3,8
Proportion de temps (%)	5,3	0,0	1,2	1,3
Différence de temps (%)	-4,9	-1,4	0,0	-1,6
Nombre de répondants	46	145	78	269

PAS : Prestataires de l'aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l'assurance emploi uniquement et personnes sans soutien du revenu

Durant la période post-participation, les participants au SSJ ont, en moyenne, passé une faible partie de leur temps (1,3 %) à l'assurance emploi. Comparativement à l'année précédant la participation, la portion de temps passé à l'assurance emploi a légèrement diminué (-1,6 %) dans la période suivant la participation.

3.3.5 RECOURS À L'AIDE SOCIALE

Trois participants sur quatre (75 %) ont reçu des prestations d'aide sociale dans la période suivant la participation (présence cumulative) (tableau 3.8). Au moment du sondage, soit environ neuf mois en moyenne après la participation, environ la moitié (53 %) des participants recevaient des prestations (présence ponctuelle). Ces proportions étaient moindres chez les participants clients de l'assurance emploi ou sans soutien public du revenu (17 % et 12 %, respectivement).

Durant la période post-participation, les participants au SSJ ont, en moyenne, passé plus de la moitié de leur temps (61 %) à l'assurance emploi. Comparativement à l'année précédant la participation, la portion de temps passé à l'assurance emploi a augmenté (8 %) dans la période suivant la participation.

Tableau 3.8
Les résultats bruts concernant le recours à l'aide sociale

Participants au Service spécialisé jeune

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total
Présence à l'aide (%)				
Cumulative	92,3	91,5	17,4	74,5
Ponctuelle	56,3	69,0	11,7	53,2
Proportion de temps (%)	66,7	78,8	11,1	60,7
Différence de temps (%)	8,1	7,0	10,6	8,1
Nombre de répondants	46	145	78	269

PAS : Prestataires de l'aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l'assurance emploi uniquement et personnes sans soutien du revenu

3.3.6 RECOURS À D'AUTRES MESURES

Près de deux participants sur cinq (38 %) ont participé à une autre des mesures du SEQ¹⁸ dans la période suivant la participation (présence cumulative), soit les mesures Services d'aide à l'emploi (22 %), Formation de la main-d'œuvre (15 %), Projet de préparation à l'emploi (5 %) et Subvention salariale (3 %) (tableau 3.9). En tenant compte des participants à la mesure Formation de la main-d'œuvre, cela porterait à 39 % le taux de présence cumulative aux études ou en formation présenté à la section 3.3.3. Ajoutons qu'un participant sur cinq (21 %) a participé à une activité durant cette période.

Au moment du sondage, soit environ neuf mois en moyenne après la participation, le cinquième (21 %) des participants participaient à une des mesures (présence ponctuelle). Il s'agissait des mesures Services d'aide à l'emploi (12 %), Formation de la main-d'œuvre (7 %), Subvention salariale (1 %) et Projet de préparation à l'emploi (1 %). Le tiers des participants (33 %) participaient à une activité. Aucune différence statistiquement significative n'est observée entre les sous-groupes.

¹⁸ Il est à noter qu'une personne peut avoir participé à plus d'une mesure, de sorte que le total des participants à chaque mesure peut être supérieur à 38 %.

Tableau 3.9
Les résultats bruts concernant le recours à d'autres mesures ou activités offertes par le secteur
Emploi-Québec

Participants au Service spécialisé jeune

Indicateurs	PAS et clients AE	PAS seuls	Autres	Total
Présence cumulative aux mesures (%)				
Total	42,6	36,5	34,5	37,7
Services d'aide à l'emploi	25,5	21,0	21,3	22,0
Formation de la main d'œuvre	19,2	15,6	9,8	15,0
Projet de préparation à l'emploi	3,0	4,3	8,6	5,0
Subvention salariale	3,7	3,1	0,9	2,7
Présence ponctuelle aux mesures (%)				
Total	20,6	21,5	19,1	20,8
Services d'aide à l'emploi	12,9	13,8	7,9	12,2
Formation de la main d'œuvre	6,6	7,5	7,0	7,2
Projet de préparation à l'emploi			3,3	0,8
Subvention salariale	3,8	0,9	0,9	1,5
Recours à des activités (%)				
Présence cumulative	24,3	21,8	18,0	21,4
Présence ponctuelle	47,2	27,4	34,5	33,0
Nombre de répondants	46	145	78	269

PAS : Prestataires de l'aide sociale AE : Assurance emploi

Autres : Clients de l'assurance emploi uniquement et personnes sans soutien du revenu

3.4 EFFETS NETS

Cette section porte sur les effets nets, c'est-à-dire attribuables au SSJ. Ces effets ont été mesurés pour les prestataires de l'aide sociale, y compris ceux qui sont aussi clients de l'assurance emploi, ainsi que pour les jeunes sans soutien public du revenu. Les participants clients de l'assurance emploi ont été exclus, aucun groupe de comparaison n'ayant pu être constitué dans leur cas. Pour cette raison, les résultats bruts au sujet des participants présentés dans cette section peuvent différer de ceux présentés à la section 3.3. Mentionnons aussi que les effets nets ont été mesurés uniquement pour l'ensemble des participants visés, et non par statut eu égard au soutien public du revenu.

Comme mentionné à la section 2.2.2, les non-participants ont été sélectionnés parmi les jeunes qui, après une période minimale de quatre mois sans participation à aucune mesure active, ont participé à une activité d'aide à l'emploi, mais n'ont participé à aucune mesure active durant les six mois suivant cette activité. Malgré cette précaution, 148 des 469 non-participants (32 %) ont déclaré, lors du sondage, avoir participé à des activités d'aide à la recherche d'emploi ou à des formations et activités visant à améliorer leurs compétences professionnelles durant la période où les participants étaient au SSJ. Pour éviter que cela nuise aux estimations, ces non-participants ont été exclus des modélisations économétriques visant à mesurer les effets nets.

Finalement, précisons qu'à moins d'avis contraire, les effets mentionnés sont statistiquement significatifs.

3.4.1 EMPLOI

Au cours de la période post-participation, près de la moitié des participants (48 %) ont occupé un emploi (présence cumulative), comparativement à 29 % chez les non-participants, d'où un écart de 19 points de pourcentage (pp) (tableau 3.10).

Tableau 3.10
Les effets nets du Service spécialisé jeune sur l'insertion en emploi

Indicateurs	Participants	Non-participants	Écart net	
Présence en emploi (%)				
Cumulative	48,3	28,9	19,4	***
Ponctuelle	29,5	18,6	10,9	**
Proportion de temps (%)				
Total	26,4	13,9	12,5	***
À temps plein	20,5	9,4	11,1	***
Heures travaillées (h)	321	145	176	***
Rémunération d'emploi (\$)	4 023	1 869	2 154	**

Seuils de significativité : * = 5 %, ** = 1 %, *** = 0,1 %

Au moment du sondage, soit environ neuf mois en moyenne après la participation, trois participants sur dix (30 %) étaient en emploi (présence ponctuelle) comparativement à 19 % des non-participants. L'écart est de 11 pp en faveur des participants.

En moyenne, les participants ont passé plus du quart (26 %) de leur temps en emploi après la participation et le cinquième (21 %) de leur temps en emploi à temps plein, alors que pour les non-participants, ces résultats étaient de 14 % et de 9 %, respectivement. Il en découle des écarts d'environ 13 pp et de 11 pp. Les participants ont, en moyenne, travaillé 321 heures et cumulé 4 023 \$ dans la période post-participation, soit 176 heures et 2 154 \$ de plus que les non-participants.

Comparativement à l'année précédant la participation, les participants ont en moyenne passé 18 % plus de temps en emploi et 14 % plus de temps en emploi à temps plein dans la période post-participation (tableau 3.11). Pour les non-participants, l'amélioration a été moindre (4 % et 4 %, respectivement), d'où les écarts de près de 14 pp et 11 pp favorables aux participants. Les participants ont aussi connu une amélioration de leur revenu d'emploi (2 243 \$), alors que le revenu d'emploi des non-participants n'a guère changé (87 \$); un écart de 2 156 \$ était favorable aux participants.

Notons au passage la similitude des effets nets obtenus avec les indicateurs de différences (après – avant) présentés au tableau 3.11 et les indicateurs ex-post présentés au tableau 3.10.

Tableau 3.11

Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le changement de la situation d'emploi des participants entre l'année précédant et la période suivant la participation

Indicateurs	Participants	Non-participants	Écart net	
Différence de temps (%)				
Total	17,7	4,1	13,6	***
À temps plein	14,3	3,7	10,6	***
Différence de rémunération (\$)	2 243	87	2 156	**

Seuils de significativité : * = 5 %, ** = 1 %, *** = 0,1 %

3.4.2 ÉTUDES

Durant la période post-participation, près de deux participants sur cinq (37 %) sont retournés aux études ou ont suivi une formation (présence cumulative) comparativement à 21 % chez les non-participants, d'où un écart de 15 pp favorable aux participants (tableau 3.12). Près d'un participant sur quatre (24 %) était aux études ou en formation à temps plein. L'écart avec les non-participants est de 10 pp. Au moment du sondage, soit environ neuf mois en moyenne après la participation, trois participants sur dix (31 %) étaient aux études ou en formation (présence ponctuelle) comparativement à 18 % chez les non-participants, d'où l'écart de 13 pp en faveur des participants.

Tableau 3.12

Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le retour aux études

Indicateurs	Participants	Non-participants	Écart net	
Présence aux études (%)				
Cumulative	36,8	21,4	15,4	**
Cumulative temps plein	24,4	14,8	9,6	*
Ponctuelle	30,5	17,8	12,7	**
Obtention d'un diplôme (%)	8,1	5,3	2,8	
Temps aux études (%)	16,3	10,2	6,1	

Seuils de significativité : * = 5 %, ** = 1 %, *** = 0,1 %

Moins d'un participant sur dix (8 %) a obtenu un diplôme, un certificat ou une attestation d'études, ce qui diffère peu de la situation des non-participants (5 %). L'écart de 3 pp qui en résulte est faible, et n'est pas significatif d'un point de vue statistique. Mentionnons aussi que les participants ont, en moyenne, passé 16 % de la période post-participation aux études ou en formation et les non-participants, 10 %. Toutefois, l'écart de 6 pp favorable aux participants est au seuil du niveau usuel de signification statistique.

3.4.3 RECOURS À L'ASSURANCE EMPLOI

Les participants et les non-participants (4 %) ont eu peu recours à l'assurance emploi durant la période post-participation (présence cumulative), et ils sont peu nombreux à y avoir eu recours au moment du sondage (présence ponctuelle) (tableau 3.13). Comparativement à l'année précédant

leur participation, les participants ont passé pratiquement autant de temps à l'assurance emploi dans la période post-participation. Il en est généralement de même des non-participants. On note néanmoins un faible écart de 3 pp en défaveur des participants concernant la présence à l'assurance emploi au moment du sondage.

Tableau 3.13
Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le recours à l'assurance emploi

Indicateurs	Participants	Non-participants	Écart net	
Présence à l'AE (%)				
Cumulative	4,3	2,8	1,5	
Ponctuelle	3,8	0,6	3,2	**
Temps à l'AE (%)	1,2	1,0	0,2	
Différence de temps	-1,4	-0,2	-1,2	

Seuils de significativité : * = 5 %, ** = 1 %, *** = 0,1 %

3.4.4 RECOURS À L'AIDE SOCIALE

Près des trois quarts des participants et des non-participants ont reçu des prestations d'aide sociale durant la période post-participation (présence cumulative) (tableau 3.14). Au moment du sondage, environ la moitié (53 %) des participants et 61 % des non-participants recevaient des prestations (présence ponctuelle). L'écart de 8 pp n'atteint toutefois pas le seuil usuel de signification statistique.

Tableau 3.14
Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le recours à l'aide sociale

Indicateurs	Participants	Non-participants	Écart net	
Présence à l'aide sociale (%)				
Cumulative	73,3	74,8	-1,5	
Ponctuelle	53,3	61,4	-8,1	
Temps à l'aide sociale (%)	60,8	68,8	-8,0	*
Différence de temps (%)	6,1	13,7	-7,6	*

Seuils de significativité : * = 5 %, ** = 1 %, *** = 0,1 %

Les participants ont en moyenne passé 61 % de leur temps à l'aide sociale durant la période post-participation et les non-participants, 69 %. Comparativement à l'année précédant leur participation, les participants ont légèrement augmenté le temps passé à l'aide sociale (6 %), alors que les non-participants l'ont davantage augmenté (13 %). Il en découle des écarts d'environ 8 pp favorables aux participants. Soulignons encore une fois la similitude des effets mesurés à l'aide des indicateurs de différences (après – avant) et des indicateurs ex-post présentés au tableau 3.12.

3.4.5 RECOURS À D'AUTRES MESURES OU ACTIVITÉS DU SECTEUR EMPLOI-QUÉBEC

Plus du tiers des participants (36 %) ont participé à d'autres mesures offertes par le SEQ durant la période post-participation (présence cumulative), ce qui est le cas de 6 % des non-participants (tableau 3.15). L'écart est donc de 30 pp. Plus précisément, les participants au SSJ utilisent davantage les mesures Services d'aide à l'emploi (17 pp), Formation de la main-d'œuvre (14 pp) et, dans une moindre mesure, Projet de préparation à l'emploi (4 pp).

En considérant le recours à la mesure Formation de la main-d'œuvre et la présence cumulative aux études, il appert qu'environ deux participants au SSJ sur cinq (40 %) ont été aux études ou en formation dans la période post-participation, comparativement à 24 % chez les non-participants. L'écart est ainsi de 17 pp.

Au moment du sondage, environ un participant sur cinq (22 %) et 4 % des non-participants participaient à une mesure (présence ponctuelle). L'écart est de 18 pp. Encore une fois, les mesures Services d'aide à l'emploi (9 pp) et Formation de la main-d'œuvre (7 pp) sont davantage utilisées par les participants au SSJ.

Un participant sur cinq (21 %) et un non-participant sur quatre (29 %) ont participé à une activité offerte par le SEQ dans la période post-participation. L'écart de 8 pp n'atteint pas le seuil usuel de signification statistique. Au moment du sondage, le tiers des participants (33 %) participaient à une activité offerte par le SEQ contre 20 % des non-participants, d'où un écart de 13 pp.

Les écarts observés peuvent provenir du fait que les participants qui ne se sont pas rapidement trouvé un emploi poursuivent leurs démarches dans des activités visant le retour en emploi à la suite de la mise à niveau de leurs compétences. Ces écarts peuvent également témoigner de la nécessité de poursuivre le développement de l'employabilité des participants, le parcours réalisé n'étant pas suffisant ou étant inadéquat. Enfin, cela peut correspondre aussi, dans certains cas, à une forme de

dépendance aux mesures ou activités du SEQ. Les données ne permettent pas de faire la discrimination entre ces différentes hypothèses.

Tableau 3.15

Les effets nets du Service spécialisé jeune sur le recours à d'autres mesures ou activités offertes par le Secteur Emploi-Québec

Indicateurs	Participants	Non-participants	Écart net	
Présence cumulative à d'autres mesures (%)				
Total	36,2	5,8	30,4	***
Services d'aide à l'emploi	24,3	7,5	16,8	***
Formation de la main-d'œuvre	15,7	1,7	14,1	***
Projet de préparation à l'emploi	3,8	0,3	3,5	*
Subvention salariale	2,4	0,2	2,2	
Présence ponctuelle à d'autres mesures (%)				
Total	21,9	4,3	17,6	***
Services d'aide à l'emploi	12,4	3,4	9,0	**
Formation de la main-d'œuvre	8,6	1,9	6,7	**
Projet de préparation à l'emploi	1,0	0,2	0,8	
Subvention salariale	1,4	0,2	1,2	
Autres activités (%)				
Présence cumulative	20,9	29,2	-8,3	
Présence ponctuelle	32,9	20,0	12,9	**

Seuils de significativité : * = 5 %, ** = 1 %, *** = 0,1 %

CONCLUSION

Les critères d'admissibilité étaient connus des personnes rencontrées, bien que l'interprétation de certains critères puisse varier. En effet, il a été mentionné que les règles concernant l'admissibilité des clients ne semblent pas être bien comprises par tous les intervenants des organismes (notamment entre le SSJ et les services spécialisés du groupe 6). Pourtant, selon les données disponibles dans les fichiers du MTESS, la clientèle rejointe est composée de jeunes âgés de 18 à 29 ans, généralement peu instruits et majoritairement prestataires de l'aide sociale. Elle semble donc répondre, du moins en grande partie, aux critères d'admission.

Certains organismes ont mentionné avoir de la difficulté à atteindre leur cible de résultats en termes de participants. Ces difficultés découleraient entre autres de la pénurie de main-d'œuvre, qui force les entreprises à embaucher des candidats sans diplôme d'études secondaires. Il faut aussi souligner que certains organismes bénéficient de plus d'une entente visant la clientèle jeune, de sorte que, dans les régions moins densément peuplées, l'atteinte des cibles de résultats peut plus facilement poser problème.

De façon générale, la référence et le recrutement semblent bien fonctionner. Toutefois, il a été mentionné que le recrutement direct pose parfois problème au niveau de l'admissibilité (saisie erronée dans le système MSI, individu déjà en participation, mais qui ne l'a pas mentionné à l'organisme, non-transmission de documents nécessaires au remboursement de frais, etc.). Des rappels périodiques sur ces enjeux pourraient contribuer à faire diminuer ces problèmes.

Tous les participants reçoivent une évaluation de leurs besoins à leur arrivée dans l'organisme, même si l'agent d'aide à l'emploi qui les a référés avait lui-même fait une première évaluation de leurs besoins. Par ailleurs, la quasi-totalité des jeunes sondés ont déclaré avoir discuté avec l'intervenant de l'organisme de leurs objectifs personnels et, généralement, des actions à entreprendre pour les atteindre. Cette évaluation permet l'élaboration d'un plan d'intervention personnalisé et évolutif. Plusieurs des activités proposées étaient offertes dans le programme Jeunes en action, alors que d'autres seraient nouvelles. Les organismes les auraient adaptées pour tenir compte de la durée et de l'intensité du SSJ (nombre de semaines de participation et nombre d'heures par semaine), que certains organismes jugent insuffisantes. À propos de ces aspects, une meilleure rétro-information concernant les résultats de l'évaluation par l'intervenant de l'organisme et ceux des activités effectivement réalisées par les participants pourrait atténuer les appréhensions soulevées du côté du personnel de Services Québec. De plus, cela faciliterait le travail des agents d'aide à l'emploi en cas de retour du jeune au bureau local de Services Québec.

D'après les organismes, l'accompagnement se fait au quotidien durant les rencontres individuelles et les activités de groupe. D'ailleurs, la quasi-totalité des jeunes sondés disent avoir reçu de l'encouragement dans leurs démarches de la part des intervenants de l'organisme. Néanmoins, plus de deux jeunes sur cinq ne complètent pas leur participation, souvent en raison de difficultés d'organisation personnelle. Après la participation, les organismes disent offrir un suivi pouvant aller jusqu'à 12 semaines selon les besoins du jeune. Toutefois, le suivi est variable dans sa forme et peut se faire par des contacts téléphoniques, des courriels, Facebook ou des rencontres. Du côté des intervenants locaux ou régionaux de Services Québec, l'impression que le suivi post-participation ne correspond pas à un suivi structuré

et s'étalant sur 3 à 12 mois est présente. Il est possible que l'inclusion des modalités d'accompagnement et de suivi dans les ententes fasse diminuer les doutes à ce sujet.

Malgré les récriminations de certains organismes eu égard à la durée et à l'intensité du SSJ, il appert qu'il a des effets positifs sur l'insertion en emploi. En effet, sur tous les indicateurs considérés (présence en emploi, temps passé en emploi, rémunération d'emploi), les participants s'en tirent mieux que les non-participants. De fait, les participants ont davantage amélioré leur situation d'emploi que les non-participants. On note aussi plusieurs effets positifs sur le retour aux études ou en formation. Ajoutons que les effets sur l'insertion en emploi et le retour aux études persistent sur un horizon de neuf mois. La participation fait également diminuer le temps passé à l'aide sociale et, possiblement, la probabilité de recevoir des prestations d'aide sociale au moment du sondage. D'autre part, il est intéressant de noter qu'en raison de l'amélioration de la situation d'emploi, les effets sur le recours à l'assurance emploi sont modestes, malgré la plus grande admissibilité au programme. Il ressort aussi de l'analyse que plus de participants sont susceptibles de recourir à nouveau aux mesures et activités du SEQ après la participation au SSJ. Enfin, sans qu'on puisse en attribuer tout le mérite au SSJ, on note des améliorations notables quant aux habiletés personnelles, sociales et professionnelles des participants.