
3.0- L'approche d'intervention et le Parcours (AIP)

Table des matières

1. L'APPROCHE D'INTERVENTION ET LE PARCOURS -----	3
1.1. DÉFINITION DE L'APPROCHE D'INTERVENTION -----	3
1.2. DÉFINITION DU PARCOURS -----	3
1.3. CADRE THÉORIQUE -----	4
1.4. ACTUALISATION DES PRINCIPES DE LA RELATION D'AIDE EN EMPLOI DANS LE CADRE DE L'AIP -----	5
1.5. RÔLE DE L'AGENT D'AIDE À L'EMPLOI -----	6
2. L'ENTREVUE D'ÉVALUATION ET D'AIDE À L'EMPLOI-----	10
2.1. DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE D'ÉVALUATION ET D'AIDE À L'EMPLOI -----	11
2.1.1. Étape 1 : Établissement de la relation-----	11
2.1.2. Étape 2: Évaluation des compétences face à l'emploi -----	15
2.1.3. Étape 3: Conclusion de l'évaluation -----	20
2.1.4. Étape 4: Établissement du Parcours (selon la conclusion de l'évaluation) -----	21
2.2. PROCESSUS ENTREVUE D'ÉVALUATION ET D'AIDE À L'EMPLOI – TENUE DE L'ENTREVUE	24
3. LES ENTREVUES ET INTERVENTIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI ADMINISTRATIF -----	28
3.1. ENTREVUE OU INTERVENTION D'ACCOMPAGNEMENT* -----	28
3.1.1. Déroulement de l'entrevue-----	28
Étape 1 Rétablissement de la relation -----	29
Étape 2 Validation et clarification, au besoin -----	29
Étape 3 Évaluation des réalisations et des résultats et prise des décisions en conséquence -----	29
4. SUIVI ADMINISTRATIF -----	31
5. ANNEXES -----	32

1. L'Approche d'intervention et le Parcours

1.1. Définition de l'Approche d'intervention

L'Approche d'intervention a été développée et implantée en 1999 dans le réseau d'Emploi-Québec et, par la suite, révisée en 2010 afin de répondre à certains besoins organisationnels. L'Approche d'intervention est le mode privilégié de l'agent d'aide à l'emploi pour évaluer les compétences de la personne et identifier ses besoins afin d'intervenir pour favoriser son intégration ou sa réintégration en emploi. Elle s'applique à l'ensemble de la clientèle*, qu'elle soit près ou éloignée du marché du travail.

L'Approche d'intervention se réalise dans le cadre de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi de même que d'entrevues ou d'interventions d'accompagnement**. En plus de ces entrevues, des suivis administratifs sont planifiés et réalisés en cours de Parcours, que ce soit en lien avec la participation à une mesure ou un programme, à un service ou à une activité.

L'Approche d'intervention se concrétise par une démarche d'intégration en emploi, dans le cadre ou non d'un Parcours, selon les besoins de la personne.

* Voir [Chapitre 2.1 – Clientèle individu visée par les mesures actives d'Emploi-Québec](#)

** Voir [Annexe 1 - Les interventions dans le cadre de l'Approche d'intervention et du Parcours – Services spécialisés](#)

1.2. Définition du Parcours

Le Parcours est un processus dynamique d'accompagnement, pouvant comprendre une ou un ensemble d'activités convenues entre un agent d'aide à l'emploi et un client dans le but de l'accompagner tout au long de sa démarche vers l'emploi. Il vise la clientèle en mesure, dès maintenant, d'entreprendre un cheminement vers l'emploi. Il est en lien avec l'Approche d'intervention.

Le Parcours comprend deux axes : le plan d'intervention et l'accompagnement.

Le Parcours :

- est précédé d'une évaluation de la situation d'emploi réalisée dans le cadre d'une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi;
- débute au moment de l'élaboration du plan d'intervention convenu entre l'agent d'aide à l'emploi et le client;
- est personnalisé en fonction du profil d'emploi et des besoins d'accompagnement du client, et ce, tant en matière d'insertion, de formation et d'emploi;
- préconise l'importance d'une démarche structurée permettant à un client d'identifier son objectif professionnel ou d'emploi ainsi que les étapes à franchir pour l'atteindre;

Cadre théorique**NOTE**

- s'inscrit dans un esprit de responsabilisation du client quant à ses objectifs et pour les activités auxquelles il s'est engagé;
- favorise le retour en emploi du client en l'accompagnant dans sa démarche vers l'emploi et en apportant, le cas échéant, les ajustements requis au plan d'intervention convenu;
- s'inscrit dans une approche de complémentarité et de concertation avec les autres services du CLE (IMT, placement, service aux entreprises) et l'ensemble des organismes de la collectivité.

1.3. Cadre théorique

L'Approche d'intervention est un cumul d'adaptations opérationnelles dont le cadre est plus expérientiel que théorique, et qui intègre l'état des connaissances et des observations effectuées sur le terrain en matière d'interventions dans le domaine de l'emploi. Cependant, les principes de cette approche centrée sur la personne sont associées aux courants humanistes de la psychologie, défendus entre autres par Carl Rogers et plus proche de nous, au Québec, par Yves Saint-Arnaud et Réginald Savard (Université de Sherbrooke) en ce qui a trait notamment à :

- la compréhension de la personne humaine;
- la capacité des individus de changer;
- l'établissement d'une relation aidante ou d'une alliance de travail;
- l'évaluation des compétences.

Lors de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi, l'agent évalue la personne en vertu de quatre domaines de compétences, cette expression étant été retenue parce quelle renforce davantage la volonté de mettre en valeur les ressources de la personne lors de l'intervention. Ces domaines de compétences sont les suivants:

- choix professionnel;
- acquisition de compétences;
- recherche d'emploi;
- insertion et maintien en emploi.

Lorsque l'agent n'est pas en mesure de conclure l'évaluation, il peut recourir à une ressource externe pour une évaluation spécialisée de l'autonomie socioprofessionnelle. La conclusion de l'évaluation permet d'identifier les suites à donner dans le cadre ou non d'un Parcours.

1.4. Actualisation des principes de la relation d'aide en emploi dans le cadre de l'AIP

Les questions de prestation de services, d'application ou de pratique ont donc été à l'avant-plan à Emploi-Québec depuis sa mise en oeuvre opérationnelle.

Cependant, il faut connaître les principes qui sous-tendent la relation d'aide à l'emploi qui sont indispensables au processus d'évaluation dans le cadre des services offerts par Emploi-Québec à sa clientèle:

Un processus d'évaluation qui s'inscrit dans une relation d'aide à l'emploi:

Le processus d'évaluation accorde une place prépondérante à la personne en vue de favoriser son engagement dans une démarche qui, avec le soutien de l'agent d'aide à l'emploi, la conduit vers une plus grande autonomie dans son cheminement vers l'emploi.

Un processus d'identification et de clarification des besoins (motivation):

L'identification et la clarification des besoins lors du processus d'évaluation sont essentielles pour susciter et maintenir la motivation de la personne et pour favoriser le changement souhaité ou l'adaptation nécessaire.

Un processus d'évaluation interactif et dynamique, en continu:

- L'évaluation est un **processus conjoint** par lequel l'agent et le client examinent la situation singulière de la personne au regard de l'emploi pour en arriver à une vision partagée.
- L'évaluation est un processus basé sur une **alliance de travail** qui permet de s'entendre sur l'objectif visé, le rôle de chacun ainsi que les tâches à réaliser de part et d'autre, et en collaboration. L'agent se soucie de maintenir cette alliance de travail.
- L'évaluation permet de situer la personne à un **moment donné** de son cheminement vers l'emploi. Elle est évolutive et non définitive.
- Le processus d'évaluation est **dynamique** tout comme le processus de changement; il permet de resituer la personne à chacune des étapes dans son Parcours vers l'emploi.

Autres principes pour une intervention d'aide à l'emploi favorisant l'autonomie

- Même si l'individu est influencé par son environnement, il demeure responsable et capable de faire des choix et de gérer sa vie en fonction de ses besoins.

Rôle de l'agent d'aide à l'emploi

NOTE

- L'individu a besoin de se sentir confirmé positivement en tant qu'être digne de valeur par les autres êtres humains. Ainsi, spontanément, tout individu préfère des relations dans lesquelles il vit de la considération plutôt que du rejet.
- L'individu a besoin de se sentir congruent avec lui-même, c'est-à-dire de faire des choix et de poser des actes en lien avec ses croyances.
- Les comportements de l'individu sont orientés vers des buts. Les comportements visent constamment à satisfaire les besoins tant physiologiques (se nourrir, se reposer, copuler...) que psychologiques (aimer et être aimé, apprendre, donner un sens, ...).
- L'individu est capable de désapprendre des comportements devenus inadéquats et d'en apprendre de nouveaux jugés plus satisfaisants en réponse à ses besoins.
- Certaines difficultés d'emploi peuvent avoir comme cause des problèmes du passé non résolus. Il arrive que l'exploration de ces causes s'avère essentielle pour l'individu. Toutefois, la plupart de ces problèmes peuvent avantageusement être traités en se référant aux choix et aux besoins actuels de l'individu.

La notion de besoin* est fondamentale dans la vie de l'individu. Il est donc essentiel de connaître et de comprendre les différents types de besoins pour accompagner un individu dans l'élaboration et la réalisation d'un projet professionnel ou socioprofessionnel qui fait sens pour lui.

* Voir [Annexe 2 - Le concept de besoin et le processus motivationnel en lien avec les besoins](#)

1.5. Rôle de l'agent d'aide à l'emploi

L'agent d'aide à l'emploi est responsable du cheminement de la personne vers l'emploi et il assure la coordination de l'offre de service dont la personne a besoin pour soutenir sa démarche vers l'emploi. Pour ce faire, il procède à l'évaluation des compétences de la personne, identifie ses besoins en relation avec le marché du travail et décide, de concert avec la personne, de la pertinence d'établir un Parcours. S'il y a établissement d'un Parcours, l'agent élabore un plan d'intervention et convient de l'accompagnement requis. Il a le rôle de susciter ou d'aider à maintenir la motivation de la personne en vue de sa mobilisation.

En plus de bien connaître le marché du travail et les outils d'Information sur le marché du travail (IMT) et de placement, l'agent a également la responsabilité d'assurer une saine gestion des fonds publics engagés pour la clientèle et de consigner l'information pertinente au dossier.

- **ÉVALUATION DES COMPÉTENCES FACE À L'EMPLOI:**

À partir de l'information reçue et de l'historique d'emploi de la personne, l'agent d'aide à l'emploi évalue les compétences de celle-ci, identifie ses besoins en fonction de ses caractéristiques afin de déterminer si elle est en mesure d'entreprendre, de façon autonome ou non, une démarche vers l'emploi, et ce, en adéquation avec les besoins actuels et futurs du marché du travail.

- **GESTION DU PARCOURS:**

Le rôle de gestionnaire de Parcours est :

- de déterminer, de concert avec la personne, la pertinence des activités du plan d'intervention;
- de coordonner les activités afin d'en assurer le bon déroulement pour pouvoir réagir rapidement si des imprévus surviennent;
- d'engager des ressources financières;
- de déterminer ou d'accepter les modalités et l'intensité de l'accompagnement dont la personne a besoin, qu'il soit réalisé à l'interne ou à l'externe;
- de s'assurer que chacune des activités prévues au plan d'intervention est réalisée avec succès;
- d'entretenir des liens avec les divers intervenants internes ou externes chargés de mener à terme des éléments du plan d'intervention;
- de réévaluer, de concert avec la personne, d'autres options possibles dans le cas où une activité prévue au plan d'intervention ne peut se réaliser;
- de procéder à la fermeture du Parcours, lorsque c'est requis.

- **IMT :**

L'information sur le marché du travail (IMT) est un élément important dont l'agent d'aide à l'emploi doit tenir compte dans son intervention auprès de la clientèle. Plus spécifiquement, l'information variée disponible dans l'outil *IMT en ligne* vient appuyer les différentes décisions de la personne pour son cheminement vers l'emploi. L'agent doit recourir à l'IMT à différentes phases de l'intervention : information, évaluation, établissement du plan d'intervention et accompagnement.

- **PLACEMENT :**

Dans ses interventions liées à la recherche d'emploi, l'agent doit faire des liens avec les outils en matière de placement, notamment

- évaluer l'autonomie du client dans l'utilisation de l'application Placement en ligne (PEL);
- s'informer si la personne est inscrite au service PEL;

Rôle de l'agent d'aide à l'emploi

NOTE

- inviter la personne à s'inscrire à PEL pour publier une ou des candidatures et pour consulter et poser sa candidature sur les offres d'emploi qui répondent à son profil, et ce, dans le but d'intégrer le marché du travail;
- en collaboration avec le service aux entreprises et l'agent en salle multiservice, favoriser l'appariement entre les profils de la clientèle en recherche d'emploi et les postes disponibles correspondant à ces profils, sur le territoire.

Si la personne n'est pas complètement autonome, l'agent doit prévoir dans son plan d'intervention ou d'accompagnement une activité liée à la recherche d'emploi à l'interne ou auprès d'une ressource externe.

Tout comme pour l'IMT en ligne, l'agent peut recourir à PEL à différentes phases de son intervention.

• **AIDE À LA MOBILISATION DE LA CLIENTÈLE :**

Au cœur de son énoncé de mission et de son plan d'action, Emploi-Québec considère que le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus aptes au travail. Par ses interventions, elle vise à favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de citoyens, et à mobiliser les bassins de main-d'oeuvre sous-représentés sur le marché du travail. Ainsi, l'aide aux personnes passe par l'emploi.

Suivant cette logique, le défi de la mobilisation de la clientèle consiste à permettre aux individus de s'engager dans une démarche volontaire d'insertion professionnelle, par le biais d'interventions ou de stratégie visant à faire naître ou à stimuler la motivation. Dans ce contexte, le rôle de l'agent d'aide à l'emploi consiste à amener la personne à trouver en elle la **motivation** nécessaire à la **mobilisation** de ses ressources personnelles dans une démarche vers l'emploi.

• **CONSIGNATION:**

La consignation des données sur les interventions faites auprès de la clientèle permet d'assurer une continuité dans l'intervention ainsi que de bien documenter les décisions prises. Pour ce faire, des outils ont été développés afin d'encadrer la rédaction des annotations aux dossiers et d'asseoir le processus décisionnel sur l'analyse d'éléments factuels recueillis lors de l'entrevue.

Consigner l'information permet également d'effectuer un retour et une autoévaluation sur l'entrevue qui vient d'être réalisée, et de conserver une certaine objectivité par rapport à la clientèle.

• « **AGIR COMME UN** »

Un des défis d'Emploi-Québec est d'offrir un cheminement fluide à la clientèle et des processus internes qui mettent l'accent sur la communication et la transmission de renseignements qui assurent le relais entre les divers services offerts à un même client. Au cours de son expérience dans notre organisation, la clientèle est en contact avec divers intervenants : personnel du Centre de communication avec la clientèle (CCC), du Bureau des renseignements et plaintes (BRP), du Centre d'assistance au placement (CAP), du CLE, des organismes spécialisés en développement de l'employabilité, etc.

L'objectif est d'offrir un service qui réponde aux orientations liées à l'« Agir comme un ». Ce leitmotiv correspond à l'idée d'être efficace dans l'instant, et d'intervenir en complémentarité et en synergie avec les autres représentants d'Emploi-Québec et d'assurer la circulation de l'information pour éviter au client de « répéter son histoire » à plusieurs personnes.

Le développement et le maintien de relations de collaboration centrées sur les besoins de la personne sont importants, qu'il s'agisse de relations avec les partenaires externes ou de relations avec des collègues, à l'interne.

À l'externe, cette relation partenariale implique des communications, des liens, un partage des responsabilités et une complicité avec, entre autres, des ressources externes, des employeurs, des organismes communautaires et des établissements de formation.

À l'interne, ces liens et le partage de responsabilités doivent être établis avec les agents d'aide à l'emploi de la salle multiservice, les agents d'aide à l'emploi dédiés aux entreprises, les conseillers aux entreprises, les agents d'aide financière et les agents de conformité, selon les situations. À titre d'exemple, l'agent d'aide à l'emploi communique avec l'agent de conformité et lui réfère un dossier à risque de non-conformité (refus d'entreprendre une démarche vers l'emploi sans raison valable, abandon de la démarche entreprise, etc.).

2. L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

Dorénavant, il n'y aura plus de distinction entre l'entrevue d'évaluation initiale et d'appoint, les deux étant fusionnées. Cette entrevue est maintenant considérée comme un service spécialisé et non plus universel.

L'objectif de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi est d'évaluer les compétences du client, de statuer sur sa capacité à entreprendre, de façon autonome ou non, son cheminement vers l'emploi, et de convenir avec lui des suites à donner. Cette entrevue constitue une étape essentielle et déterminante tant pour le client que pour Emploi-Québec, en maximisant les chances d'axer la démarche sur les besoins du client et sur les actions à réaliser.

Plus spécifiquement, cette entrevue vise à aider la personne à :

- définir et comprendre ses besoins, ce que la personne veut changer, ce à quoi elle est prête à s'engager pour atteindre la situation d'emploi recherchée et ce dont elle a besoin pour résoudre les obstacles;
- évaluer ses compétences face à l'emploi, statuer sur son potentiel d'emploi, mettre en valeur son potentiel d'employabilité comme appui à son cheminement vers l'emploi et identifier ses besoins de services;
- explorer, clarifier, comprendre ses obstacles à l'emploi ainsi que les aspects dont il faudra tenir compte pour les résoudre, soit:
 - la situation recherchée face au marché du travail, son objectif d'emploi, ses motivations;
 - les manifestations, causes et conséquences des obstacles sur les plans affectif, cognitif, contextuel, financier et comportemental;
 - ses intérêts, valeurs, préférences;
 - ses ressources et limites professionnelles, personnelles, financières et environnementales
- trouver les sources d'information et d'aide appropriées, en matière d'information sur le marché du travail (IMT) ou de placement tout en évaluant son degré d'autonomie ou son besoin d'accompagnement à cet égard;
- conclure l'évaluation en fonction des quatre options;
- convenir des actions à poser, dont l'élaboration ou non d'un plan d'intervention, de l'accompagnement requis ou des suivis à effectuer.

D'une part, identifier les compétences que la personne a développées au fil de ses événements de vie, tant professionnelle que personnelle, constitue une étape cruciale et déterminante lors de l'évaluation afin de favoriser la motivation de la personne face à son cheminement vers l'emploi. Effectivement, miser sur les compétences développées permet une prise de conscience de ses forces et favorise la mobilisation de la personne.

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi**NOTE**

D'autre part, clarifier les obstacles à l'emploi demeure essentiel. Sans cette étape d'exploration, de clarification et de compréhension de la situation de la personne face à l'emploi, la décision du retour en emploi risque d'être difficile sinon impossible.

2.1. Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

Le déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi comporte quatre étapes. Tout au long des étapes de l'entrevue, la valorisation du client et la mise en valeur de ses bons coups ou de ses qualités soutiendront la création de l'alliance nécessaire à l'établissement du lien de confiance et, éventuellement, à l'éveil de la motivation. Les questions plutôt que les affirmations permettront d'obtenir de l'information sur les besoins et la motivation de la personne.

Les attitudes de l'agent d'aide à l'emploi et l'utilisation des habiletés de base en relation d'aide à l'emploi* sont déterminantes dans l'intervention auprès de la clientèle.

* Voir [Annexe 3 – Les attitudes et les habiletés de base en relation d'aide à l'emploi](#)

ENTREVUE D'ÉVALUATION ET D'AIDE À L'EMPLOI	
Étapes	Description des étapes
1. Établissement de la relation	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client - Préciser le but de l'entrevue - Identifier la situation recherchée, l'objectif d'emploi et observer la motivation - Refléter l'énoncé de départ
2. Évaluation des compétences face à l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer le bilan de l'employabilité, et ce, en fonction des 4 domaines de compétences <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD P1[P] --- P2[P] P1 --- M[M] P2 --- M </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> - Clarifier les diverses dimensions, selon la situation
3. Conclusion de l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Conclure l'évaluation en fonction des quatre options possibles
4. Établissement du Parcours, selon la conclusion de l'évaluation	<p>À partir de l'énoncé clarifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer le plan d'intervention - Établir le soutien du revenu, s'il y a lieu - Convenir de l'accompagnement requis

2.1.1. Étape 1 : Établissement de la relation

Cette première étape est déterminante pour susciter et maintenir la collaboration et l'engagement du client tout au long de sa démarche vers l'emploi. L'établissement de la relation se concrétise par les éléments suivants :

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

- accueil;
- précision sur le but de l'entrevue;
- identification de la situation recherchée, de l'objectif d'emploi et observation de la motivation chez la personne.

Accueillir le client

Bien que simple et rapide, l'accueil est important. En effet, plus le client se sent à l'aise au début d'une entrevue, plus grandes sont les chances qu'il collabore à sa démarche vers l'emploi. Les individus ont besoin d'un contact où ils peuvent se sentir en confiance pour partager leur situation face à l'insertion en emploi et accepter de l'aide. Par ailleurs, tant à cette étape de l'entrevue qu'aux suivantes, participer à établir et à maintenir un climat favorable à la collaboration et à l'engagement constitue un préalable de tous les instants pour optimiser l'efficacité de l'intervention auprès du client.

Peu importe que le client soit convoqué ou qu'il vienne de lui-même, il est important de l'aborder avec respect, en lui démontrant de l'intérêt, de l'ouverture et de la confiance en son potentiel, sa motivation, ses ressources et sa capacité de participer à l'ensemble de la démarche.

À titre d'exemples, il est souhaitable que l'agent :

- ait préparé l'entrevue (consulter préalablement le dossier du client avant l'entrevue);
- respecte l'heure du rendez-vous;
- ait une attitude d'ouverture (regarder le client, donner une poignée de main, si l'on se sent à l'aise de le faire, inviter le client à s'asseoir, le remercier de sa présence ou le valoriser d'être à l'heure pour cette entrevue, etc.);
- préciser la durée de l'entrevue (donner un cadre temporel).

Préciser le but de l'entrevue

Il est important de mettre l'entrevue en contexte, et ce, particulièrement pour les clients convoqués pour rencontrer un agent d'aide à l'emploi, notamment à l'aide de SIRAD (Système interactif de repérage et d'analyse des dossiers). Ainsi, il faut s'assurer que le client comprenne tant les raisons pour lesquelles il est convoqué par l'agent d'aide à l'emploi que ses responsabilités face à son retour en l'emploi. Cette façon de faire peut contribuer à dissiper des craintes ou des résistances et favoriser une relation de collaboration. Plus précisément, il s'agit de l'informer du but* de l'entrevue et des étapes de la démarche, et d'établir une relation de confiance et de collaboration.

Par ailleurs, cette partie de l'entrevue contribue à :

* Voir [Section 2 - Objectif poursuivis par de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#)

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

- clarifier les responsabilités réciproques de l'agent d'aide à l'emploi et du client;
- vérifier si la démarche est bien comprise;
- sonder la motivation du client et sa volonté de participer activement à son retour au travail.

L'engagement et la collaboration sont d'autant plus facilités et efficaces si le client comprend bien l'objectif de l'entrevue. Alors, il importe d'être attentif aux signes de passivité ou autres formes de résistance et de voir si la démarche proposée répond à ses besoins.

Identifier la situation recherchée, l'objectif d'emploi et observer la motivation de la personne

Que le client vienne de lui-même ou qu'il ait été convoqué, l'agent amène le client à identifier la situation recherchée ou l'emploi qu'il vise obtenir sur le marché du travail. Cette information est inscrite notamment sur le formulaire *Demande de services* ou est exprimée verbalement par le client. Par exemple, le client énonce ou identifie ce qu'il désire (emploi recherché, demande de formation ou de service,...), ce qui l'empêche d'obtenir l'emploi recherché, une difficulté générale, une incapacité à définir ce qui l'empêche de trouver ou de garder un emploi, ou autre.

Exemples :

- « J'ai perdu mon emploi comme opérateur de chariot élévateur et ça fait quatre mois que je recherche un emploi dans ce domaine. Il faut vraiment que je travaille. »
- « Je ne sais pas très bien pourquoi je suis ici, on m'a dit que je devais vous rencontrer. »
- « J'aimerais commencer une formation en informatique la semaine prochaine au collège... »
- « Je suis en chômage depuis cinq mois et je ne trouve pas d'emploi. »
- « Je suis en chômage depuis dix mois, mes prestations cessent sous peu... »
- « Je n'arrive pas à trouver d'emploi parce que je suis trop âgé et que j'échoue toujours aux entrevues. »

Pour l'agent d'aide à l'emploi, l'identification de la situation ou l'emploi recherché constitue, dans bien des cas, une entrée en matière pour amorcer l'évaluation du potentiel de la personne face à l'emploi et elle contribue à orienter l'intervention. Déjà, à cette étape, il arrive que le client aborde de lui-même des éléments qui peuvent constituer des motivations à sa démarche. Il est important de bien les identifier puisqu'elles peuvent être déterminantes à titre de leviers pour l'aider à se mobiliser dans sa démarche.

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

De plus, lorsque le client dépose une aide financière de dernier recours, l'agent l'amène à exprimer les motifs de cette demande d'aide. Cette information peut aussi être déterminante pour les étapes suivantes de l'intervention et sera pris en compte pour les décisions à prendre lors de la démarche vers l'emploi.

Lors de l'entrevue, il se peut que l'information liée à la situation recherchée et l'objectif d'emploi évolue. Les annotations au dossier de la personne devront refléter cette évolution.

Évaluer la motivation* de la personne et observer sa mobilisation

C'est l'ensemble de l'information verbale et non verbale, vérifiable ou intuitive, ou d'autres indications qui permet à l'agent d'évaluer la motivation de la personne et d'observer sa mobilisation. Pour ce faire, l'agent peut compter sur ses compétences d'intervention en :

- Posant des questions :
 - « Qu'est-ce qui vous intéresse dans la formation que vous voulez suivre ? »
 - « Qu'est-ce qui vous amène à vouloir travailler après avoir été longtemps à l'aide sociale ? »
 - Est-ce que ça fait longtemps que vous y pensez ?
 - ...
- Observant divers signes incluant des signes non verbaux de la personne :
 - Comment est-elle assise? Sur le bout de sa chaise ou nonchalamment?...
 - Est-ce qu'elle me regarde?
 - Est-ce qu'elle s'intéresse à ce que je lui explique?
 - Pose-t-elle des questions?
 - S'intéresse-t-elle à la prochaine étape?
 - Est-elle active ou passive dans l'échange d'information?
 - ...
- Faisant des interventions pour mieux comprendre et l'aider à aller plus loin dans sa motivation ou sa mobilisation :
 - Reformuler une réponse
 - Refléter une perception
 - Vérifier une perception
 - Proposer un accompagnement particulier
 - ...

Ces éléments motivationnels observés ou exprimés devront être validés auprès de la personne.

* Voir [Annexe 5 sur La mobilisation de la clientèle](#) (Section 2)

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

Refléter l'énoncé de départ

L'étape de l'établissement de la relation est conclue par l'agent en reformulant l'énoncé de départ de la personne. Cet énoncé constitue normalement la situation recherchée par la personne, telle qu'il l'exprime, et ce qui pose difficulté face à cette situation. Cette manière de conclure constitue également l'amorce de la prochaine étape de l'entrevue.

2.1.2. Étape 2: Évaluation des compétences face à l'emploi

L'énoncé de départ de la personne constitue l'amorce de l'évaluation des compétences face à l'emploi. Cette façon de faire démontre que l'agent fait preuve d'écoute et qu'il est centré sur ses besoins, ce qui facilite un climat de collaboration nécessaire à l'établissement d'une alliance de travail.

L'évaluation des compétences du client face à l'emploi permet de déterminer son profil d'emploi et de convenir des actions à poser pour la poursuite de la démarche vers l'emploi, et ce, en fonction des besoins identifiés.

Domaines de compétences*

L'évaluation des compétences face à l'emploi se réalise pour les quatre domaines suivants :

- Choix professionnel
- Acquisition de compétences
- Recherche d'emploi
- Insertion et maintien en emploi.

Effectuer le bilan de l'employabilité

Le bilan de l'employabilité consiste à dresser le profil d'emploi du client en lien avec le marché du travail. Pour ce faire, l'agent d'aide à l'emploi procède à l'évaluation des compétences de la personne, laquelle permet de déterminer son niveau d'autonomie en regard du marché du travail et, par la suite, de choisir les interventions les plus appropriées en lien avec les domaines de compétences.

La notion d'employabilité fait référence à ce qui caractérise la *personne* (P) sur le plan de l'emploi qui a une concordance avec le profil de la *profession* (P) recherchée et les particularités du *marché du travail* (M).

Voici quelques exemples faisant référence à ces pôles majeurs de la notion d'employabilité.

- Caractéristiques personnelles et professionnelles de la personne (P) sur le plan de l'emploi :

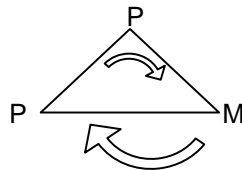
* Voir [Annexe 4 – La description des quatre domaines de compétences](#)

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

- Expériences de travail, formation, expertises, aptitudes, attitudes, connaissances, qualités, etc.
- Caractéristiques de la profession recherchée (P) :
 - Qualifications et exigences de l'emploi, conditions de travail, connaissances et habiletés requises, etc.
- Caractéristiques du marché du travail (M) :
 - Perspectives d'emploi (locales ou régionales), taux de chômage, etc.

Plus précisément, lors de l'évaluation des compétences de la personne face à l'emploi, l'agent d'aide à l'emploi effectue un bilan de l'employabilité qui lui permet d'établir la concordance (mettre constamment en rapport) entre les caractéristiques et les exigences liées :



- à la personne (P);
- à la profession recherchée (P);
- au marché du travail (M), et ce, en fonction des quatre domaines de compétences :
 - le **choix professionnel** (le client a-t-il un objectif professionnel ou a-t-il identifié l'emploi recherché?);
 - l'**acquisition de compétences** (détient-il la formation requise pour obtenir l'emploi?);
 - la **recherche d'emploi** (est-il en mesure d'effectuer ses démarches de recherche d'emploi?);
 - l'**insertion et le maintien en emploi** (est-il capable d'intégrer le marché du travail ou de conserver un emploi?).

Enfin, la tâche de l'agent d'aide à l'emploi, liée à l'évaluation des compétences, est d'amener le client :

- à fournir toute l'information nécessaire – information demandée en grande partie dans le formulaire *Demande de services d'emploi*– sur :
 - la situation d'emploi recherchée ou à définir;
 - ses compétences (formation, expériences de travail, etc.);
 - sa capacité à chercher un emploi;
 - ses ressources et ses qualités personnelles en lien avec le marché du travail;
 - les actions entreprises ou réalisées dans son cheminement vers l'emploi,

3.0- L'approche d'intervention et le Parcours (AIP)

2. L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

- à explorer, clarifier, comprendre les obstacles à l'emploi ainsi que les aspects dont il faudra tenir compte pour les résoudre, soit :
 - les manifestations, causes et conséquences des obstacles sur les plans affectif, cognitif, physiologique, contextuel, financier et comportemental*;
 - ses intérêts, valeurs, motivations, préférences;
 - ses ressources et limites professionnelles, personnelles, financières et environnementales.
- à définir et comprendre ses besoins, ce qu'il veut changer pour atteindre la situation d'emploi recherchée et ce qui peut contribuer à résoudre les obstacles.

Par ailleurs, dans le cadre de son intervention, l'agent a également le rôle d'encourager le client à chercher des emplois connexes ou qui correspondent à celui pour lequel il détient les compétences ou l'expérience (lorsqu'il y a peu ou pas d'emploi disponible dans son domaine, lorsque les démarches sont infructueuses, etc.). Cette ouverture permet d'accroître les possibilités du client à intégrer le marché du travail. Toutefois, il faut s'assurer de maintenir une adéquation entre le profil professionnel du chercheur d'emploi, les perspectives d'emploi et les exigences du marché du travail.

Clarifier les diverses dimensions, selon la situation

L'exploration et la clarification de la situation du client est réalisée en passant en revue les cinq blocs d'information, et ce, **selon la pertinence de la situation**. Cette clarification pluridimensionnelle permet d'identifier tant les ressources que les limites de la personne face à sa démarche d'intégration ou réintégration en emploi, c'est-à-dire ce qui peut l'aider ou lui nuire dans cette démarche.

Voici les blocs d'information:

- **Premier bloc d'information** : Ce qui empêche le client d'atteindre la situation recherchée ou de la définir. La démarche d'évaluation doit notamment s'appuyer sur le ou les obstacles identifiés jusqu'à ce que soient validés les véritables besoins du client.
- **Deuxième bloc d'information** : Les manifestations, causes et conséquences de la situation d'emploi**, notamment sur les plans affectif, cognitif, contextuel, physiologique et comportemental. Pour arriver à comprendre de façon optimale la situation d'emploi du client, diverses facettes doivent être examinées en fonction de l'interaction constante « obstacle – client – environnement ». Pour ce faire, l'agent d'aide à l'emploi doit :
 - sonder sous différents angles la réalité subjective du client, la manière dont il perçoit et vit son expérience et ses répercussions;

NOTE

* Voir [Annexe 6 – Le bilan de l'employabilité](#)

** Voir [Annexe 6 - Le bilan de l'employabilité](#)

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

- définir spécifiquement les aspects qui ont un effet déterminant sur sa compréhension et sur la résolution de la situation d'emploi.

Définition des différents plans :

- *Plan affectif* : Sentiments et émotions que provoque pour le client la situation problématique; états souvent caractéristiques des personnes vivant les transitions ou étapes associées au cycle de la perte ou du manque d'emploi, qui ont une influence positive ou négative sur l'aptitude du client à se mobiliser et à résoudre son problème, et qui fournissent des informations utiles sur l'attitude et le niveau d'énergie de l'individu, sur son besoin de compréhension et de soutien.
- *Plan cognitif* : Perceptions, pensées, croyances, valeurs, hypothèses de la personne*; elles peuvent être vraies ou fausses, rationnelles ou irrationnelles, constructives ou destructives. Elles ont une grande influence sur ce que la personne ressent, dit et fait. Attentif à ses propres pensées et perceptions, l'intervenant a pour tâche d'aider le client à repérer et à ajuster au besoin chez lui celles qui ont une incidence négative ou positive sur son comportement et sur la résolution du problème.
 - « Je sais que je ne trouve pas d'emploi parce qu'il n'y a pas de débouchés dans ce domaine » (hypothèse vraie ou fausse?).
 - « Je sais qu'en me préparant et en mettant beaucoup d'efforts chaque jour j'aurai de meilleures chances de trouver du travail » (conviction, croyance rationnelle).
 - « Trouver du travail est uniquement une question de hasard et de chance » (croyance irrationnelle).
 - « Je ne veux pas avoir recours à l'aide sociale; il est important pour moi de travailler et de subvenir à mes besoins » (valeur).
- *Plan contextuel – relationnel* : Données factuelles et circonstanciées en rapport avec l'apparition du problème (Où et quand survient le problème? Depuis combien de temps? Pourquoi? À quelle fréquence? Comment le problème se présente-t-il? Qu'est-ce qui contribue à l'existence du problème? Quelles sont les personnes en cause?). Répercussions sur la situation professionnelle, familiale, financière, sociale de l'individu.
- *Plan physiologique* : Répercussions du problème sur le plan physiologique et physique.
- *Plan comportemental* : Attitudes, comportements, intentions et gestes d'action, d'inaction ou de fuite du client devant la difficulté qu'il éprouve ou divers aspects de son problème d'emploi.

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

- **Troisième bloc d'information** : Les motivations et les résistances : il s'agit principalement des intérêts, des valeurs (ce qui est important pour la personne selon certaines croyances acquises à propos d'elle-même, des autres, du travail, de la société ou de la vie), les préférences, les désirs de la personne; leur cohérence avec ses objectifs. À l'opposé, on trouve les manifestations et les sources de résistance.
- **Quatrième bloc d'information** : Les ressources et les limites professionnelles, personnelles, financières et environnementales : le bilan des ressources et des limites du client fournit des indicateurs d'employabilité essentiels tant pour repérer les forces de l'individu qui devront être mises en valeur que pour tenir compte des contraintes particulières à l'individu ou à son environnement. Ainsi, l'agent d'aide à l'emploi a le rôle :
 - d'aider le client à résumer et à s'approprier l'information obtenue lors de l'exploration et la clarification d'autres blocs;
 - de faire ressortir et regrouper des aspects plus spécifiques de ses ressources et ses limites.

Tous ces renseignements seront précieux au moment de préciser les besoins de la personne, d'orienter et de valider le choix des actions à prendre lors de l'élaboration du plan d'intervention de même que lors de l'établissement du soutien du revenu.

- **Cinquième bloc d'information** : Les véritables obstacles à relever et besoins à combler : dès que sont terminées l'exploration et la clarification nécessaires à la compréhension de la situation, des motivations ainsi que des ressources et limites du client, il est temps selon le ou les domaines de compétences considérés :
 - de résumer en un tout cohérent l'essentiel de l'information significative communiquée;
 - de déterminer ce qui empêche véritablement le client d'atteindre ou de définir la situation qu'il recherche;
 - d'énoncer son ou ses besoins de changement et de soutien;
 - d'amorcer la démarche d'apprentissage ou de changement* afin de favoriser son retour en emploi.

L'approche utilisée doit faire en sorte d'amener le client à reconnaître et à s'approprier ses difficultés, ce qui importe pour lui, ses ressources ainsi que ses besoins dans le sens de ce qu'il doit travailler, changer ou apprendre afin de favoriser son retour en emploi.

Lorsque le problème et ses causes sont clairement identifiés, la formulation du ou des besoins à combler chez le client offre alors une direction claire du changement à planifier. Reconnu et nommé par le client qui se l'approprie, le besoin prend ainsi pour lui un sens concret :

- il correspond à un sentiment de manque, à quelque chose d'indispensable;

* Voir [Annexe 7 - Le changement et les mécanismes d'autoprotection](#)

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

- il représente l'écart à combler pour lui permettre de s'assurer un avenir plus satisfaisant;
- il va avoir une influence directe sur sa motivation et sa volonté de choisir des options pour résoudre son problème d'emploi, et conséquemment sur sa mobilisation.

En fin, bien que clarifier les obstacles à l'emploi est important lors de l'intervention, puisqu'il est certainement requis d'en tenir compte, l'identification et la mise en valeur des ressources de la personne est d'une importance capitale. Effectivement, les ressources de la personne représentent un levier et les nommer peut avoir un effet sur sa mobilisation* dans sa démarche.

* Voir [Annexe 5 - La mobilisation de la clientèle](#)

2.1.3. Étape 3: Conclusion de l'évaluation

La conclusion de l'évaluation des compétences de la personne permet à l'agent et au client de convenir des suites à donner et de rendre compte ultérieurement du cheminement de la personne.

Différentes situations peuvent se présenter et voici les interventions possibles pour l'agent.

A La personne est en mesure d'entreprendre de façon « autonome » son cheminement vers l'emploi. Il n'est alors pas requis de convenir d'un plan d'intervention avec la personne, mais l'agent doit l'informer des services de placement et d'information sur le marché du travail et l'inciter à s'inscrire à Placement en ligne.

Dans ces situations, aucun accompagnement ni suivi administratif n'est envisagé.

B La personne n'est pas autonome et peut, dès maintenant, entreprendre un cheminement vers l'emploi. L'agent peut alors convenir avec la personne d'un plan d'intervention. Celui-ci constitue l'amorce du Parcours (se référer à l'étape 4** : Établissement du Parcours) et peut comprendre le recours à toute activité, mesure, programme, service de l'ensemble de l'offre de service d'Emploi-Québec ou de celle d'autres organismes du milieu, par exemple ceux qui offrent des services socio-sanitaires à la population. Selon le statut de la personne et la mesure convenue, c'est aussi lors de cette entrevue que l'agent informe la personne du montant qu'elle pourra recevoir (allocation d'aide à l'emploi et frais supplémentaires) durant sa participation à l'activité.

** Voir [Étape 4 – Établissement du Parcours](#)

C L'agent n'est pas en mesure de conclure l'évaluation de l'autonomie de la personne face à son cheminement vers l'emploi, ni de convenir d'un plan d'intervention. L'agent peut diriger le client pour une évaluation spécialisée de l'autonomie socioprofessionnelle, qui sera réalisée par une ressource externe, et un suivi sera planifié. La décision quant à l'élaboration d'un plan d'intervention sera prise en fonction du résultat de l'évaluation spécialisée.

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

D La personne n'est pas en mesure, dès maintenant, d'entreprendre un cheminement vers l'emploi. Le client fait face à une situation qui constitue un empêchement à son cheminement vers l'emploi*. Des entraves significatives au plan personnel ou social sont identifiées et doivent être prises en considération avant de pouvoir élaborer ou poursuivre un cheminement précis vers l'emploi. Il peut être requis de diriger la personne vers une ressource du milieu ou un organisme du réseau de la santé et des services sociaux en mesure de répondre à ses besoins. Un suivi pourra être planifié selon le contexte. L'agent inscrit la codification appropriée à la transaction ASIC.

La conclusion de l'évaluation des compétences est réalisée lors de la première rencontre avec la personne, lorsqu'elle se présente au centre local d'emploi pour obtenir un service ou à tout autre moment jugé pertinent par le centre local d'emploi. Au terme de cette évaluation, l'agent peut convenir d'un plan d'intervention, ce qui constitue alors l'amorce du Parcours. De façon exceptionnelle, et ce, particulièrement pour les personnes plus éloignées du marché du travail, une deuxième rencontre pourrait être requise afin de compléter l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi, et de les aider à se motiver et se mobiliser.

Refus de services ou désaccord

Certaines situations peuvent survenir, lors de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi, et faire en sorte que l'évaluation ne peut être réalisée, en tout ou en partie, puisqu'il y a refus de service ou désaccord entre l'agent d'aide à l'emploi et le client.

Ces situations peuvent provenir de diverses situations, notamment lorsqu'il y a :

- incapacité de créer l'alliance de travail et d'établir une relation de collaboration;
- incapacité d'identifier ou de poursuivre l'objectif de l'entrevue;
- impossibilité de réaliser l'évaluation afin d'identifier les besoins de la personne et de conclure cette évaluation.

2.1.4. Étape 4: Établissement du Parcours (selon la conclusion de l'évaluation)

Le Parcours est constitué du plan d'intervention et de l'accompagnement.

Le Parcours est offert aux personnes qui ne sont pas autonomes, mais qui peuvent dès maintenant entreprendre un cheminement vers l'emploi.

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

L'agent d'aide à l'emploi effectue la transition entre la conclusion de l'évaluation et l'établissement du Parcours par l'énoncé clarifié. Nommer cet énoncé permet à l'agent et à la personne d'obtenir une compréhension commune de la situation et d'identifier la direction du changement que la personne devra prendre pour atteindre la situation recherchée.

L'élaboration du plan d'intervention :

- comporte un ou des objectifs formulés en fonction des résultats à atteindre;
- s'applique à un ou plusieurs domaines de compétences (lorsque plusieurs domaines sont concernés, les différentes activités sont réalisées étape par étape ou, parfois, concomitantes);
- spécifie une activité ou une combinaison d'activités comme moyen d'action et d'accompagnement. Ainsi, il peut s'agir de consulter des programmes de formation professionnelle, d'explorer les lieux de formation, de participer à des activités parallèles à la démarche vers l'emploi, par exemples, prendre rendez-vous avec un organisme pour élaborer un budget, etc.);
- vise des activités relevant de l'offre de service d'Emploi-Québec, réalisées à l'interne ou avec l'apport de ressources externes et d'employeurs. Il peut s'agir de mesures, programmes (dont le Programme d'aide et d'accompagnement social), services ou activités;
- constitue une « entente » qui balise et oriente les actions du client et de l'agent d'aide à l'emploi;
- peut être évolutif : souvent plus ou moins complet en début de Parcours, il se précise et peut être modifié selon les résultats, les événements, les difficultés et les besoins de la personne.

Les ajustements apportés ne devraient pas avoir pour effet une remise en question complète du Parcours convenu avec le client, à moins que des données nouvelles entraînent une modification significative de sa situation et justifient des ajustements majeurs à l'objectif de départ.

Dans l'exploration du ou des moyens à utiliser pour soutenir la clientèle pour son intégration au marché du travail, la réorientation* professionnelle peut être envisagée. Dans ces situations, il est parfois difficile d'établir si Emploi-Québec peut appuyer la démarche de la personne en lien avec la mission d'Emploi-Québec. Des orientations à cet effet permettent à l'agent d'aide à l'emploi de décrire le rôle d'Emploi-Québec face aux clients en emploi et sans emploi qui désirent se réorienter.

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

NOTE

Quoiqu'en général les clients se présentent au CLE pour une demande d'aide sans attentes précises, quant aux moyens susceptibles de les aider en regard de leur intégration à l'emploi, d'autres clients apportent lors de l'entrevue une demande précise liée à un projet d'amélioration de leur employabilité. Les clients dans ces situations viennent donc pour s'inscrire et participer à cette mesure.

Dans ces circonstances, qu'il soit pertinent ou non de soutenir le projet du client, l'agent d'aide à l'emploi doit créer une alliance avec le client, ce qui permettra de bien comprendre le besoin à la source de sa demande et la façon dont il pourrait y répondre.

La capacité des agents d'aide à l'emploi à créer cette alliance est garante de sa capacité à gérer adéquatement les situations impliquant un refus.

À cet effet, vous trouverez en annexe un document intitulé « 'Les refus au sein des interventions »* visant à aider les agents à mieux gérer les refus liés aux mesures d'Emploi-Québec, notamment dans le cadre de la Mesure de formation de la main-d'œuvre.

* Voir [Annexe 11 - Les refus au sein des interventions](#)

Éléments à couvrir

Lors de l'élaboration du plan d'intervention, les éléments à couvrir sont les suivants :

- À partir de la situation d'emploi recherchée du client, définir un ou des objectifs à atteindre :
 - Il s'agit de définir la direction du changement qui permettra de satisfaire son ou ses besoins en matière d'intégration au marché du travail. Également, c'est à partir des obstacles identifiés à l'étape précédente que l'agent d'aide à l'emploi et le client retiennent le ou les obstacles sur lesquels il sera nécessaire d'intervenir. Enfin, ces obstacles, correspondant à un domaine de compétences, sont transformés en objectifs à atteindre.
- Inventorier, évaluer, choisir une ou des solutions à mettre en œuvre et établir des priorités:
 - **Inventorier.** Cette tâche amorce le processus de prise de décision : plus les objectifs de changement à atteindre sont clairement énoncés, plus efficiente est la prise de décision. L'agent et le client inventorient des solutions possibles par l'exercice de remue-ménages.
 - **Évaluer.** Il s'agit d'identifier certains facteurs ou critères qui sont des aspects liés aux motivations, ressources et limites du client et qui aident à baliser l'évaluation ou la validation des options identifiées. Ensuite, il s'agit d'examiner les avantages et les désavantages de chacune des options, en fonction des facteurs ou critères retenus, afin de déterminer quelles options sont les plus réalistes et les mieux adaptées aux besoins et à la situation du client.

Processus Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi – Tenue de

NOTE

- **Choisir des solutions et établir des priorités.** Cette tâche consiste à éliminer les options les moins pertinentes, de choisir et de mettre en ordre de priorité les solutions les plus appropriées au point de vue du client et de l'intervenant, et de discuter de la façon de les concrétiser.
- Donner les conditions pour passer à l'action et réussir :
 - Il est important de conclure l'élaboration du plan d'intervention en déterminant quels seront les besoins d'accompagnement du client tout au long de la réalisation de son plan. L'accompagnement pour la clientèle en Parcours est un des éléments déterminants pour le succès du cheminement vers l'emploi. Plus précisément, l'agent d'aide à l'emploi et son client identifient le type d'accompagnement souhaité lors de la participation à une mesure, un service ou une activité.
- Établir le soutien du revenu* :
 - Cette tâche consiste à établir le soutien du revenu conformément à la *Politique du soutien du revenu** (en terme d'allocation d'aide à l'emploi et de frais supplémentaires, etc.) afin de maximiser les chances de réussite du plan d'intervention en plaçant le client dans les conditions les plus favorables.

* Voir [Chapitre 4 sur La Politique de soutien du revenu](#)

Le plan d'intervention est **évolutif**, c'est-à-dire que le client et l'agent conviendront, au fur et à mesure de chacune des étapes et de l'évaluation de ces étapes, de la pertinence d'en planifier et d'en réaliser d'autres.

Particulièrement à cette étape de l'entrevue, tout comme lors de l'intervention d'accompagnement, il pourrait être pertinent d'utiliser la rétroaction** auprès de la personne.

** Voir :

- [Annexe 12 - La rétroaction](#)
- [Annexe 12 a - Synthèse de la rétroaction](#)

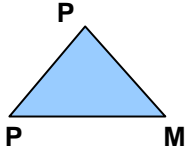
2.2. Processus Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi – Tenue de l'entrevue

PROCESSUS OPÉRATIONNEL L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi - Tenue de l'entrevue	OUTILS DE SOUTIEN (formulaires, informatique, ...)
<p>Lors de l'entrevue, l'agent d'aide à l'emploi peut utiliser la Synthèse de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi*** pour la prise de notes.</p> <p><u>Établissement de la relation</u> : L'agent d'aide à l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueille le client 	<p>Formulaire EQ-6519-01</p>

*** Voir [Annexe 13 – Synthèse de l'EEAE](#)

Processus Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi – Tenue de

NOTE

PROCESSUS OPÉRATIONNEL L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi - Tenue de l'entrevue	OUTILS DE SOUTIEN (formulaires, informatique, ...)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Précise le but de l'entrevue ➤ Identifie la situation recherchée et l'objectif d'emploi et observe la motivation ➤ Reflète l'énoncé de départ ➤ Valide les données du formulaire « Demande de services » <p><u>Évaluation des compétences face à l'emploi* :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Effectue le bilan de l'employabilité en fonction des quatre domaines de compétences : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Choix professionnel** ✓ Acquisition de compétences*** ✓ Recherche d'emploi**** ✓ Insertion et maintien en emploi***** <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <p>The diagram shows a blue triangle with three vertices. The top vertex is labeled 'P'. The bottom-left vertex is labeled 'P'. The bottom-right vertex is labeled 'M'.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Clarifie les diverses dimensions, selon la situation <p><u>Conclusion de l'évaluation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conclure l'évaluation en fonction des quatre options possibles: <p>A : La personne est en mesure d'entreprendre de façon autonome son cheminement vers l'emploi. Aucun accompagnement ou suivi administratif n'est envisagé.</p> <p>B : La personne n'est pas autonome et peut, dès maintenant, entreprendre un cheminement vers l'emploi. Il y a élaboration d'un plan d'intervention. L'agent peut utiliser les aides mémoires pour l'identification des obstacles, besoins et objectifs, mesures, services et activités.</p>	<p>Formulaire 3000</p>

* Voir [Annexe 14 Aide-mémoire – Synthèse des domaines de compétences](#)

** Voir [Annexe 15 Aide-mémoire - Domaine de compétences : Choix professionnel](#)

*** Voir [Annexe 16 Aide-mémoire - Domaine de compétences Acquisition de compétences](#)

**** Voir [Annexe 17 - Aide-mémoire - Domaine de compétences Recherche d'emploi](#)

***** Voir [Annexe 18 - Aide-mémoire - Domaine de compétences Insertion et maintien en emploi](#)

NOTE

PROCESSUS OPÉRATIONNEL L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi - Tenue de l'entrevue	OUTILS DE SOUTIEN (<i>formulaires, informatique, ...</i>)
<p>C : L'agent n'est pas en mesure de conclure l'évaluation de l'autonomie de la personne face à son cheminement vers l'emploi, ni de convenir d'un plan d'intervention. L'agent convient avec le client de la référence à une ressource externe pour une évaluation spécialisée de l'autonomie socioprofessionnelle.</p> <p>D : La personne n'est pas en mesure, dès maintenant, d'entreprendre un cheminement vers l'emploi (EC). L'agent convient de la pertinence de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Référer la personne à une ressource du milieu ou ✓ Inviter la personne à faire compléter par un médecin le formulaire « 'Rapport médical »' pour une évaluation pour contraintes temporaires (CTE) ou sévères (CSE) à l'emploi. <p>➤ Conserve au dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'imprimé du EDMT ✓ Formulaire « Demande de services » 	SR-2100

L'évaluation spécialisée de l'autonomie socioprofessionnelle

L'évaluation spécialisée de l'autonomie socioprofessionnelle est une intervention réalisée à la suite de l'évaluation des compétences face à l'emploi effectuée par l'agent d'aide à l'emploi. Cette évaluation est requise lorsque l'agent d'aide à l'emploi n'est pas en mesure de statuer sur le niveau d'autonomie de la personne ou doute de la capacité de la personne à entreprendre, dès maintenant, un cheminement vers l'emploi. Notons qu'il s'agit de la situation de la personne à un moment précis et qu'elle peut évoluer dans le temps.

L'évaluation spécialisée de l'autonomie socioprofessionnelle est réalisée par une ressource spécialisée en employabilité ou par un professionnel en pratique privée. Il peut s'agir d'un professionnel reconnu qui a complété une formation universitaire, notamment en Psychologie, en Orientation scolaire et professionnelle, en Service social ou dans un champ de compétences équivalent à ce niveau d'expertise.

NOTE

L'évaluation spécialisée peut nécessiter une ou plusieurs rencontres, mais elle est dite ponctuelle car sa finalité est la recommandation qu'une ressource professionnelle transmet à l'agent d'aide à l'emploi. À la réception du rapport et de la recommandation, l'agent est alors en mesure de déterminer l'activité, la mesure, le programme ou le service à envisager pour son client.

La recommandation du professionnel pourrait aussi être que le client n'est pas en mesure d'entreprendre, dès maintenant, un cheminement vers l'emploi. Il s'agira alors pour l'agent de le diriger vers une ressource ou un service adapté à ses besoins.

Le professionnel consulté complète sa démarche avec le client en lui faisant connaître les conclusions de l'évaluation spécialisée, notamment les recommandations qu'il transmettra à l'agent d'aide à l'emploi.

L'évaluation spécialisée de l'autonomie socioprofessionnelle est une activité de la mesure *Services d'aide à l'emploi*; elle se distingue d'une démarche d'orientation professionnelle et de l'évaluation psychosociale.*

Il est à noter que ce service ne s'inscrit pas dans le cadre d'un Parcours puisqu'il sert à décider de la pertinence d'établir un Parcours.

Cependant, dans des situations plus rares, le client pourrait être déjà en Parcours, l'agent inscrit alors ce service au Parcours; par exemple si un événement majeur survient pendant la participation de la personne et que l'agent n'était pas en mesure d'établir si la personne est en mesure de poursuivre son cheminement vers l'emploi, l'agent pourrait convenir avec elle de la diriger vers une ressource externe pour une évaluation spécialisée de son autonomie socioprofessionnelle.

* Voir [Chapitre 5.1 – Services d'aide à l'emploi](#) – section 3.2.5

Entrevue ou intervention d'accompagnement***NOTE****3. Les entrevues et interventions d'accompagnement et le suivi administratif**

Les entrevues et interventions d'**accompagnement** et le **suivi administratif** pour le client en Parcours sont des éléments déterminants pour le succès du retour en emploi.

Cette étape est un moment clé où le client et l'agent d'aide à l'emploi unissent leurs efforts pour réaliser le plan d'intervention :

- le client : en accomplissant sa part des activités planifiées,
- l'agent d'aide à l'emploi : en assurant le soutien, les suivis et la coordination que ces activités requièrent, et en réalisant tout autre engagement de sa part en lien avec le plan d'intervention.

3.1. Entrevue ou intervention d'accompagnement*

Définition : L'accompagnement est une intervention d'assistance auprès de l'individu en cours de réalisation de son plan d'intervention afin de l'aider à maintenir sa motivation, régler certains problèmes, réaliser les activités prévues, réussir la démarche entreprise et, à terme, intégrer le marché du travail de façon durable.

Cette intervention vise aussi à favoriser la mobilisation des ressources de la personne dans ses démarches vers l'emploi.

L'accompagnement peut être dispensé à l'interne, par l'agent du centre local d'emploi (CLE) ou à l'externe, par une ressource spécialisée qui doit *retro informer* l'agent du CLE en tant que gestionnaire du Parcours.

3.1.1. Déroulement de l'entrevue

L'entrevue ou l'intervention d'accompagnement comporte les étapes suivantes :

ENTREVUE OU INTERVENTION D'ACCOMPAGNEMENT	
Étapes	Description des étapes
1. Rétablissement de la relation	- Accueillir le client - Préciser le but de l'intervention
2. Validation et clarification, au besoin	- Valider la situation d'emploi recherchée, les obstacles et les besoins, le ou les objectifs ainsi que le plan d'intervention convenu et clarifier, au besoin
3. Évaluation des réalisations et des résultats et prise de décisions en conséquence	- Évaluer ce qui a été réalisé, le niveau de réussite et les difficultés rencontrées, convenir des prochaines étapes à réaliser et les planifier

Étape 1 Rétablissement de la relation

Tout comme pour une première rencontre avec un client, tout nouveau contact avec ce dernier demande de rétablir la relation de collaboration, de créer ou de maintenir un contact personnalisé et chaleureux avec lui.

Étape 2 Validation et clarification, au besoin

Valider la situation d'emploi recherchée, les obstacles et les besoins du client, le ou les objectifs visés ainsi que le plan d'intervention convenu et clarifier au besoin. Il s'agit d'amener le client à se recentrer rapidement sur les conclusions du dernier entretien :

- en mettant en perspective les éléments significatifs de sa situation;
- en revenant sur le contenu du plan d'intervention;
- en faisant le point sur les démarches convenues au plan d'intervention.

Étape 3 Évaluation des réalisations et des résultats et prise des décisions en conséquence

Tel qu'il a été précisé dans la section sur l'élaboration du plan d'intervention, il peut s'avérer nécessaire d'apporter des modifications ou des ajustements au plan d'intervention - ce sont généralement des composantes liées aux moyens, aux échéanciers, aux dispositions budgétaires, etc. Par ailleurs, les besoins et objectifs du plan d'intervention demeurent habituellement inchangés ou presque. Dès que les objectifs inscrits au plan d'intervention sont atteints et les activités appropriées réalisées, l'agent d'aide à l'emploi doit s'assurer auprès du client qu'il a *tout en main* pour poursuivre ses démarches de façon autonome, ou s'il a encore des obstacles et des besoins d'aide dans un ou plusieurs domaines de compétences.

Cependant, il arrive parfois que des prises de conscience et des faits nouveaux justifient qu'on revienne à l'étape d'exploration et de compréhension de la situation problématique du client afin de mieux en identifier les véritables causes et préciser de ses besoins. Cet exercice peut amener l'agent d'aide à l'emploi et le client à reprendre le processus de prise de décision et l'élaboration du plan d'intervention.

Particularités :

La réalisation du plan d'intervention peut comporter une ou plusieurs entrevues ou interventions d'accompagnement. Ces interventions, effectuées principalement lors de rencontres ou de contacts téléphoniques, sont adaptées aux besoins de l'individu. Elles exigent, pour donner leur plein rendement, une grande qualité d'écoute et des techniques d'entrevue éprouvées, telles qu'elles sont enseignées dans le cadre de la formation sur l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi.

Plus spécifiquement, les interventions d'accompagnement servent à :

Entrevue ou intervention d'accompagnement*

NOTE

- assister, s'il y a lieu, le client dans sa recherche d'information, dans sa prise de contact et ses démarches auprès de partenaires, en donnant les coordonnées de ceux-ci (nom, numéro de téléphone et adresse), en communiquant lorsqu'il le juge approprié avec la personne-ressource et en faisant les représentations nécessaires;
- apporter au client l'encouragement et l'aide nécessaires pour franchir les diverses étapes de son Parcours, identifier et régler les problèmes ou les difficultés rencontrés;
- aider le client à évaluer ses progrès et les résultats obtenus : d'une part, en le félicitant, en l'encourageant et, d'autre part, en lui faisant prendre conscience des conséquences de son inaction;
- vérifier si l'objectif ou les objectifs ont été atteints;
- soutenir le client dans ses démarches d'emploi;
- reconnaître et traiter les résistances qui peuvent empêcher la réalisation des activités planifiées et l'atteinte des objectifs;
- réévaluer et réviser, au besoin, avec le client les objectifs ainsi que les activités planifiées, en raison de changements dans sa situation ou en fonction des difficultés observées;
- ajuster, s'il y a lieu, les montants et modalités du soutien du revenu pour assurer les conditions propices à la réussite de son Parcours;
- décider avec le client de la pertinence de poursuivre ou non la démarche.

Types et fréquence des interventions d'accompagnement

Le soutien offert dans le cadre des interventions d'accompagnement peut prendre la forme d'un contact téléphonique ou d'une entrevue en personne, ou consister en d'autres moyens jugés opportuns. L'accompagnement sous-entend de l'encouragement, de l'aide, de l'évaluation, de l'ajustement. Il peut être planifié, accessible au client sur demande ou encore proposé par l'intervenant. Les activités de soutien, tout comme les mesures d'aide prévues au Parcours, font l'objet d'une entente entre le client et l'agent d'aide à l'emploi pour qu'elles soient adaptées aux besoins et contraintes de chacun.

La fréquence des contacts est établie en fonction des besoins de chaque individu et de l'objectif du Parcours. Les contacts ne sont donc pas toujours planifiés à l'avance et ils peuvent naître du besoin, tout simplement. Une entente de ce type suppose l'établissement d'une relation qui donnera la possibilité à l'agent responsable du Parcours d'intervenir au bon moment ou au client d'obtenir de l'aide en temps voulu, grâce à sa disponibilité tout au long de l'intervention.

Entrevue ou intervention d'accompagnement*

NOTE

Cette disponibilité et cette constance dans la continuité sont importantes; elles exigent toutefois de la souplesse et une marge de manœuvre dans l'organisation du travail des agents d'aide à l'emploi. Tout en restant disponible, l'agent responsable du Parcours peut prévoir avec un individu très autonome un contact téléphonique dans un mois ou deux, tandis qu'avec un autre client aux prises avec une situation plus difficile, il conviendra d'une entrevue dès la semaine suivante.

4. Suivi administratif

Le suivi administratif est constitué d'actes administratifs reliés à l'établissement et au versement du soutien du revenu, à l'information de gestion, à l'obtention et à la consignation des résultats, à la relance et à la reddition de comptes. Un Parcours pouvant être constitué de plusieurs activités, dès lors, le suivi opérationnel requiert une attention régulière, en regard de la coordination nécessaire pour assurer des transitions efficaces d'une activité à l'autre. Le suivi opérationnel du plan d'intervention consiste à vérifier si chaque activité, service ou mesure, à l'interne ou à l'externe, se réalise avec succès et si l'on peut passer à l'étape suivante.

Le suivi administratif tient compte des aspects administratifs liés à la réalisation des activités inscrites au plan d'intervention. Il vise, notamment, à assurer la compilation de données nécessaires pour les rapports de gestion, le calcul des retours en emploi et des économies aux fins d'évaluation, en somme, à savoir si le Parcours est terminé et réussi.

5. Annexes

1. [L'intervention dans le cadre de l'AIP – Services spécialisés](#)
2. [Le concept de besoin et le processus motivationnel en lien avec les besoins](#)
3. [Les attitudes et les habiletés de base en relation d'aide à l'emploi](#)
4. [La description des quatre domaines de compétences](#)
5. [La mobilisation de la clientèle](#)
6. [Le bilan de l'employabilité – Manifestations, causes et conséquences de la situation d'emploi](#)
7. [Le changement et les mécanismes d'autoprotection](#)
- 8.
- 9.
- 10.
11. [Le refus au sein des interventions](#)
12. [La rétroaction](#)
- 12a [La synthèse de la rétroaction – Éléments de son processus](#)
13. [La synthèse de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#)
14. [L'aide-mémoire de l'EEAE : Les quatre domaines de compétences](#)
15. [L'aide-mémoire Domaine de compétences : Choix professionnel](#)
16. [L'aide-mémoire Domaine de compétences : Acquisition de compétences](#)
17. [L'aide-mémoire Domaine de compétences : Recherche d'emploi](#)
18. [L'aide-mémoire Domaine de compétences : Insertion et maintien en emploi](#)
- 19.
- 20.
21. [La synthèse des annotations de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi \(EEAE\) ou intervention d'accompagnement](#)
22. [La synthèse de l'entrevue d'accompagnement](#)
23. [La clarification d'éléments au plan cognitif](#)