



5/11/2018

# Évaluation du projet :

*Projet pilote d'aide à l'emploi en Gaspésie pour les jeunes d'expression anglaise*



**Jayne Marrotte**

PRÉPARÉ POUR LE COMITÉ D'ACTION  
SOCIALE ANGLOPHONE (CASA)

La présente évaluation a été effectuée pour le Comité d'action sociale anglophone (CASA). Les données recueillies pour le rapport ont été réunies par Myriam Beebe, à l'aide d'outils pour un projet parallèle réalisé dans les Cantons-de-l'Est (pour le compte de l'Association des Townshippers). Le rapport a été rédigé au complet par l'évaluatrice, Jayme Marrotte. Toute modification au présent document doit être approuvée par l'évaluatrice afin d'en assurer l'exactitude.

**Outils d'évaluation :**

Guide d'entrevue – créé par Rachel Hunting, avec modifications apportées par Jayme Marrotte, et adapté par Myriam Beebe

Sondage pré et post mise en œuvre du projet – créé par Katie Bibbs et adapté par Myriam Beebe

Sondage sur la satisfaction du client d'un Carrefour jeunesse-emploi – Créé par Katie Bibbs

L'objet du présent rapport est de présenter les résultats de l'évaluation réalisée à l'aide des méthodes mentionnées ci-dessus et de proposer des recommandations pour la poursuite du projet pilote et sa pérennité.

**Termes importants :**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Le Projet pilote    | <i>Projet pilote d'aide à l'emploi en Gaspésie pour les jeunes d'expression anglaise</i> |
| CJE                 | Carrefour jeunesse-emploi  |
| CASA                | Comité d'action sociale anglophone   |
| Participants        | Personnel des carrefours jeunesse-emploi et de CASA dispensant les services              |
| Clientèle / Clients | Jeunes de la communauté d'expression anglaise de la région en question                   |

# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Description du projet.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>2. Méthodologie de l'évaluation.....</b>  | <b>2</b>  |
| 2.1 Entrevues.....   | 2         |
| 2.2 Sondage pré et post mise en œuvre du projet .....  | 2         |
| 2.3 Sondage sur la satisfaction du client d'un CJE .....   | 3         |
| <b>3. Résultats de l'évaluation .....</b>  | <b>3</b>  |
| 3.1 Objectif perçu du projet pilote du point de vue des organismes participants.....             | 3         |
| 3.2 Dans quelle mesure le projet pilote a répondu aux attentes des organismes participants ..... | 4         |
| 3.3 Résultats associés au projet pilote à ce jour .....  | 5         |
| 3.3.1 Bénéfices pour la clientèle d'expression anglaise.....                                     | 5         |
| 3.3.2 Bénéfices pour les participants (personnel des CJE et de CASA) et les organismes .....     | 7         |
| 3.3.3 Résultats globaux .....  | 9         |
| 3.4 Obstacles identifiés perçus comme ayant limité la participation au projet pilote.....        | 11        |
| 3.5 Description de la satisfaction des clients relativement aux services.....                    | 11        |
| <b>4. Recommandations.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>Annexe A : Lettre de collaboration .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>Annexe B : Guide d'entrevue de l'évaluation .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>Annexe C : Sondage pré et post mise en œuvre du projet .....</b>                              | <b>20</b> |
| <b>Annexe D : Sondage sur la satisfaction du client .....</b>                                    | <b>21</b> |
| <b>Annexe E : Priorisation des lacunes des services .....</b>                                    | <b>22</b> |

# 1. Description du projet

Le Comité d'action sociale anglophone (CASA) a mis en œuvre en février 2017 un projet pilote d'aide à l'emploi en Gaspésie pour les jeunes d'expression anglaise (ci-après nommé le « Projet pilote »). Le projet vise à intégrer les jeunes d'expression anglaise résidant dans les MRC de Bonaventure et de La Côte-de-Gaspé au marché du travail du Québec. Le projet avait deux objectifs principaux, soit : le premier, accroître la capacité des carrefours jeunesse-emploi (CJE) de desservir les jeunes anglophones; et le second, développer la sensibilisation aux CJE chez les jeunes d'expression anglaise du milieu local.

Les carrefours jeunesse-emploi sont financés au niveau provincial pour offrir différents services et ressources d'emploi et de soutien psychosocial. Les MRC de Bonaventure et de La Côte-de-Gaspé disposent chacune d'un CJE; toutefois, leur participation au Projet pilote a différé de façon significative, en fonction des services d'aide à l'emploi qu'ils fournissent.

Dès le départ du projet, on a reconnu d'emblée que le CJE Bonaventure n'avait pas d'employé bilingue pour desservir la communauté d'expression anglaise. En fait, il n'existait à ce moment aucun pourvoyeur de services dans la région de Bonaventure qui offrait des services d'aide à l'emploi aux jeunes d'expression anglaise. Cet obstacle a mené à des consultations entre le CJE et CASA, où il fut convenu que CASA était mieux équipé pour offrir des services d'aide à l'emploi à la communauté d'expression anglaise dans la MRC de Bonaventure. CASA avait déjà offert des services d'aide à l'emploi aux jeunes d'expression anglaise (16 à 35 ans) de 2011 à 2015 grâce à un programme appelé Boussole. La communauté, par conséquent, reconnaissait historiquement l'organisme comme un pourvoyeur de services en langue anglaise qui offrait des services similaires à ceux du CJE. Une lettre signée par le directeur général du CJE est venue confirmer cette collaboration, en reconnaissant l'importance du projet et faire en sorte que ce besoin soit comblé. Voir l'Annexe A pour une copie de cette lettre.

Dans la MRC de La Côte-de-Gaspé, le mandat du CJE est de desservir la population tant anglophone que francophone; par conséquent, le CJE disposait déjà d'un conseiller jeunesse qui offrait des services d'aide à l'emploi tant en anglais qu'en français. Ainsi, l'objectif du Projet pilote dans La Côte-de-Gaspé ciblait davantage la collaboration entre les partenaires pour faire en sorte que les personnes concernées soient informées et fassent appel aux services d'aide à l'emploi disponibles.

CASA a désigné une coordonnatrice pour une période de deux ans afin de mettre en œuvre le projet. Le Projet pilote est actuellement dans sa deuxième année et se terminera dans quatre mois. Les objectifs spécifiques du Projet pilote sont de :

1. Faire en sorte que les pourvoyeurs de services soient équipés et soutenus dans leur compréhension des clients d'expression anglaise;
2. Accroître le recours aux ressources susceptibles d'aider les personnes à atteindre des objectifs reliés au développement des compétences et à l'employabilité;
3. S'assurer que les jeunes d'expression anglaise âgés de 15 à 29 ans soient soutenus, confortés et encouragés dans leur cheminement vers le développement des compétences et l'employabilité dans leurs régions respectives; et
4. Équiper et soutenir les pourvoyeurs de services concernant l'adaptation des services en vue de répondre aux besoins des clients d'expression anglaise.

Le financement de ce projet pilote se termine en mars 2019 et l'objet de la présente évaluation est d'observer l'effet que le projet a produit à ce jour et formuler des recommandations pour le reste du projet et l'avenir de la démarche.

## 2. Méthodologie de l'évaluation

Trois méthodes ont été utilisées pour effectuer cette évaluation. Ce sont :

1. Des entrevues avec les participants (le personnel des CJE et de CASA dispensant les services)
2. Des sondages pré et post mise en œuvre du projet
3. Un sondage sur la satisfaction du client d'un CJE

### 2.1 Entrevues

Un projet parallèle dans la région des Cantons-de-l'Est du Québec, mis en œuvre par l'Association des Townshippers, avait préparé un Guide d'entrevue dans le cadre de son évaluation. Ce guide a été fourni à l'évaluatrice et il a été adapté pour être utilisé pour le Projet pilote par la personne qui a rassemblé les données (voir Annexe B). Les objectifs de ces entrevues étaient les suivants :

1. Décrire l'objectif perçu du projet pilote du point de vue des organismes participants;
2. Évaluer dans quelle mesure le projet pilote a répondu aux attentes des organismes participants;
3. Décrire les résultats associés au projet pilote;
4. Identifier les facteurs clés de réussite pour des programmes efficaces de liaison et/ou d'autres modèles de collaboration; et
5. Identifier les obstacles perçus et/ou d'autres facteurs ayant limité la participation au projet pilote.

Chaque directeur général a été contacté par courriel par la personne responsable de la collecte des données pour obtenir sa participation. Des entrevues ont été fixées en septembre 2018 avec le directeur général de chaque CJE et de CASA et, sauf dans le cas du CJE de Bonaventure, avec le membre du personnel travaillant plus étroitement avec le Projet pilote. Les entrevues ont eu lieu au lieu de travail de chacun des participants et un aperçu des questions avait été transmis aux participants au moins 24 heures avant la rencontre prévue. Chaque rencontre a duré entre 30 et 90 minutes et a fait l'objet d'un enregistrement audio, avec la permission de chaque personne participante, pour fin d'exactitude.

### 2.2 Sondage pré et post mise en œuvre du projet

La personne responsable de la collecte des données a fait parvenir un sondage pré et post mise en œuvre du projet à chacun des participants en septembre 2018. Les questions portaient sur le nombre de clients d'expression anglaise ayant recours chaque année aux services des CJE ou de CASA, le nombre de ressources disponibles en anglais et le nombre de membres du personnel possédant un niveau fonctionnel de l'anglais. On leur demandait de répondre aux questions à l'aide des données antérieures et postérieures à la mise en œuvre du projet, de telle sorte que l'évaluatrice puisse établir si le projet avait eu des effets sur ces trois mesures. Voir l'Annexe C pour un exemplaire du sondage pré et post mise en œuvre du projet.

## 2.3 Sondage sur la satisfaction du client d'un CJE

La dernière méthode d'évaluation consistait en un sondage sur la satisfaction du client d'un CJE. Les questions cherchaient à déterminer si les clients étaient satisfaits des services qu'ils avaient reçus du CJE participant (voir Annexe D). Le sondage a été effectué à l'aide du logiciel de sondage en ligne *Survey Monkey*. Quelques exemplaires sur papier étaient également disponibles. On a demandé aux participants d'inviter leur clientèle d'expression anglaise à répondre au sondage à la suite de la réception de leurs services. La coordonnatrice du projet fournissait un lien qui pouvait être envoyé directement au client par courriel; le sondage pouvait être rempli en moins de 5 minutes.

## 3. Résultats de l'évaluation

Les entrevues avec les CJE participants et CASA ont été effectuées en septembre et en octobre 2018. Dans tous les cas, c'est le directeur général ou la directrice générale qui a été interviewé et, à l'occasion de deux des entrevues, le membre du personnel travaillant étroitement avec le projet y a aussi participé afin de fournir un point de vue plus précis et concret.

### Les participants interviewés ont été :

CJE Bonaventure : Ronald Ménard (directeur général)

CJE Côte-de-Gaspé : Steve Fournier (directeur général) et Crystal Element (coordonnatrice – liaison emploi, embauchée par CASA)

CASA : Cathy Brown (directrice générale) et Shannon Marsh (coordonnatrice du projet)

Tous les participants ont rempli le sondage pré et post mise en œuvre du projet en octobre 2018.

Les résultats des trois méthodes d'évaluation sont organisés en vue de répondre aux objets suivants :

1. L'objectif perçu du Projet pilote du point de vue des organismes participants
2. Dans quelle mesure le Projet pilote a satisfait aux attentes des organismes participants
3. Les résultats associés au Projet pilote à ce jour
4. Les obstacles perçus identifiés et/ou d'autres facteurs ayant limité la participation au Projet pilote
5. La description de la satisfaction du client relativement aux services

### 3.1 Objectif perçu du projet pilote du point de vue des organismes participants

Les entrevues avec chacun des représentants ont clairement fait ressortir les différences entre les points de vue, les difficultés et la capacité de chaque pourvoyeur de

*« Il faut rester centré sur le jeune. C'est l'excellence qui nous guide si on est centré sur le jeune, puis à ce moment-là, il n'y a pas d'intérêt corporatif ou autre. Nous, on dit toujours : est-ce que ça sert le jeune et, si oui, de quelle façon, on peut-tu faire mieux, on peut-tu faire plus, etc. ».*

– CJE Bonaventure

services. Tel que décrit précédemment, alors que le CJE Côte-de-Gaspé bénéficie d'une ressource bilingue, tel n'est pas le cas du CJE Bonaventure. En conséquence, c'est CASA qui a pris en charge le mandat d'offrir des services d'aide à l'emploi aux jeunes d'expression anglaise dans la MRC de Bonaventure. Conséquemment, CASA s'est trouvé à jouer à la fois le rôle d'agent de liaison du projet avec les CJE et de pourvoyeur de services avec le CJE Bonaventure, et ce, afin de mieux desservir la communauté d'expression anglaise. La directrice générale de CASA a expliqué combien de temps le CJE Bonaventure a pris pour consentir à cette collaboration; toutefois, reconnaissant son manque de ressources pour desservir cette communauté et la capacité de CASA à y suppléer, il a finalement donné son accord et même financé CASA pour jouer ce rôle. Il a réalisé que ce n'était pas une question de concurrence pour la clientèle, mais de réponse à des besoins des jeunes dans sa communauté. CASA et le CJE Bonaventure peuvent maintenant se confier des clients sur la base de leurs préférences linguistiques.

Lors des entrevues, les deux pourvoyeurs de services (CJE Côte-de-Gaspé et CASA) ont clairement fait ressortir qu'ils comprenaient l'objectif du Projet pilote d'accroître l'accès aux services d'employabilité pour les jeunes d'expression anglaise. Les étapes qu'ils percevaient nécessaires pour atteindre cet objectif différaient cependant pour les deux MRC. L'évaluation des services disponibles et l'identification des lacunes dans ces services ont été présentées comme un besoin par le CJE Côte-de-Gaspé. L'intérêt à découvrir combien de francophones et d'anglophones avaient besoin des services et où se situaient ces besoins sur le spectre de l'employabilité étaient également mentionnés. De l'autre côté, l'objet du Projet pilote pour CASA dans la MRC de Bonaventure était d'accroître l'accès aux services d'employabilité pour les jeunes d'expression anglaise. Avant la mise en œuvre du Projet pilote, ces services n'étaient plus disponibles étant donné que le Programme Boussole de CASA avait pris fin en 2015. Finalement, une raison cruciale de participer au projet soulignée par CASA, c'était d'établir une collaboration formelle avec le CJE Bonaventure.

### **3.2 Dans quelle mesure le projet pilote a répondu aux attentes des organismes participants**

Le Projet pilote a permis au CJE Côte-de-Gaspé d'embaucher une ressource bilingue en juin 2018 pour prendre charge du rôle de la coordination – liaison emploi. CASA agit comme fiduciaire pour ce poste qui a été créé en vue de réseauter les partenaires, documenter les lacunes dans les services d'aide à l'emploi et les façons dont les services d'aide à l'emploi peuvent être améliorés. Le CJE prévoit que, d'ici mars 2019, il sera en mesure de commencer à s'attaquer à ces lacunes ciblées.

Le Projet pilote a permis au CJE Bonaventure et à CASA d'établir une collaboration active, ce qui n'avait pas été le cas dans le passé. Cette collaboration s'est avérée être mutuellement bénéfique et a déjà donné de bons résultats. On a constaté, tôt après le début de cette collaboration, que le CJE offrait d'autres programmes auxquels les jeunes d'expression anglaise ne pouvaient avoir accès. Le partenariat s'est développé au point d'intégrer un projet, Groupe 9, à l'automne 2018. Ce nouveau service a pour objet de permettre à de jeunes âgés de 18 à 29 ans qui font face à des obstacles importants à l'emploi – sous-scolarisation, périodes répétées de chômage, isolement social et communautaire, problèmes de délinquance, etc. – de se fixer un objectif professionnel devant leur permettant d'intégrer un emploi ou

d'effectuer un retour à l'école (inscription à un programme de formation). L'approche en est une de personne à personne et peut inclure l'intégration à un groupe, même en dépit des barrières linguistiques, si éventuellement le contexte la rend possible. La coordonnatrice du projet de CASA est responsable du fonctionnement du projet à l'extérieur de CASA, mais elle rencontre régulièrement l'équipe du CJE Bonaventure.

Invité à expliquer dans quelle mesure le Projet pilote avait failli à répondre à ses attentes et/ou à ses besoins, le CJE Côte-de-Gaspé a déclaré à quel point le mandat du projet était vague. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un échec du projet dans son ensemble, ce point a été identifié comme un inconvénient. Alors que les objectifs deviennent plus évidents, on a noté l'importance de reconnaître la différence entre les deux CJE. CASA a souligné le fait que les services offerts ne ciblent qu'un seul facteur, l'employabilité. Un élargissement des services pour y inclure l'autonomie aurait pour effet d'ouvrir le service actuel à la communauté d'expression anglaise. À nouveau, ceci n'est pas nécessairement un échec, mais une direction que pourrait prendre l'expansion du projet maintenant que les besoins ont été pris en charge.

### 3.3 Résultats associés au projet pilote à ce jour

Tous les trois pourvoyeurs de services ont convenu que le projet bénéficiera non seulement à la clientèle d'expression anglaise, mais aussi à leurs organismes eux-mêmes et à leur personnel.

#### 3.3.1 Bénéfices pour la clientèle d'expression anglaise

##### **Activités bilingues**

Selon les entrevues avec les participants, **Le Grand Défi** (un défi entrepreneurial pour les jeunes par CJE) comptait cette année des équipes à la fois francophones et anglophones. Dans La Côte-de-Gaspé, 13 équipes anglophones se sont présentées au défi et, dans Bonaventure, c'est une des équipes anglophones qui a remporté le défi. La présentation de ce projet dans un environnement bilingue mettant à l'affiche à la fois des équipes francophones et des équipes anglophones a été quelque chose dont les CJE peuvent être fiers. Le Grand Défi jette un pont entre les deux communautés linguistiques et est susceptible d'offrir une occasion d'acquérir l'autre langue dans un cadre informel.

##### **Services offerts**

Au niveau individuel, les jeunes d'expression anglaise profitent maintenant de services d'aide à l'emploi dans la MRC de Bonaventure. À ce jour, plus de 100 jeunes ont profité directement de cette nouvelle offre.

Bien que non mentionnées dans les entrevues, les données pré et post mise en œuvre du projet ont révélé une augmentation du nombre d'outils et de ressources disponibles en anglais à chacun des CJE et à CASA. Le CJE Côte-de-Gaspé a aussi exprimé le besoin de disposer de plus de traductions complètes, spécifiquement pour les ateliers actuellement donnés en français, ainsi que d'outils additionnels. Ces outils profitent aux services offerts en permettant aux jeunes d'expression anglaise d'utiliser les ressources dans leur langue.



Tableau 1. Nombre d'outils et de ressources disponibles en anglais

|                   | Avant la mise en œuvre   | Après la mise en œuvre   |
|-------------------|--|--|
| CJE Bonaventure   | - Documents pour le projet : Solidarité Jeunesse (12)<br><br><b>Total : 12</b>                     | - Documents pour le projet : Solidarité Jeunesse (12)<br><br><b>Total : 12</b>   |
| CJE Côte-de-Gaspé | - Dépliant en anglais<br>- Grille de préparation<br>- Questions d'entrevue<br><br><b>Total : 3</b> | - Dépliant français/anglais<br>- Grande affiche en anglais<br>- Grille de préparation<br>- Questions d'entrevue<br>- <b>Site web CJE</b><br>- Manuel : comment réussir dans ma recherche d'emploi<br>- Coffre d'outils pour l'Entrepreneurship coopératif, Conseil québécois de la coopération et de la mutualité.<br><br><b>Total : 7</b> |
| CASA              | - Dépliant Boussole<br>- Clé USB<br>- Site sur Facebook<br><br><b>Total : 3</b>                    | - Dépliant Boussole<br>- Clé USB<br>- Site sur Facebook<br>- Documents des CJE<br><br><b>Total : 4</b>   |
| <b>Total</b>      | <b>18</b>  | <b>23</b>  |

Quel que soit le nombre d'outils traduits, sans le personnel pour les utiliser en anglais, les clients ne peuvent bénéficier des services offerts au CJE. Le sondage pré et post mise en œuvre du projet a révélé les résultats suivants (Tableau 2) sur le nombre de membres de l'équipe aptes à servir les clients en anglais.

Tableau 2. Nombre de membres du personnel des CJE aptes à servir la clientèle d'expression anglaise

|                   | Avant la mise en œuvre | Après la mise en œuvre |
|-------------------|------------------------|------------------------|
| CJE Bonaventure   | 1*                     | 1*                     |
| CJE Côte-de-Gaspé | 1                      | 2                      |
| CASA              | 11                     | 20                     |
| <b>Total</b>      | <b>13</b>              | <b>23</b>              |

\*Employé pour le dossier Bâtir ma région (non pour l'employabilité)

Il apparaît effectivement qu'il y a une augmentation générale du nombre d'employés aptes à servir la clientèle d'expression anglaise. Le CJE Côte-de-Gaspé a doublé son personnel de 1 à 2 avec l'ajout de la coordonnatrice – liaison emploi mentionnée précédemment. L'augmentation des effectifs de CASA n'a pas été expliquée durant l'entrevue et pourrait ne pas être seulement le résultat de l'effet du Projet pilote.

### Accès aux services d'aide à l'emploi

Dans un effort pour déterminer si le Projet pilote a atteint et augmenté le nombre de clients d'expression anglaise dans les deux MRC, on a demandé aux participants combien de clients d'expression anglaise ils avaient, en moyenne par année, avant la mise en œuvre, et combien ils en avaient depuis la mise en œuvre. Les résultats apparaissent dans le Tableau 3.

*Tableau 3. Nombre de clients d'expression anglaise*

|                   | Chaque année? (avant la mise en œuvre) | Avez-vous reçus par année depuis la mise en œuvre du projet? |
|-------------------|--|--|
| CJE Bonaventure   | 2                                      | 7  |
| CJE Côte-de-Gaspé | 100                                    | 160  |
| CASA              | 400*                                   | 250  |
| <b>Total</b>      | <b>502</b>                             | <b>417</b>   |

\*Données de 2011-2015 quand le Programme Boussole était en place avec une coordonnatrice à temps plein

La connaissance et l'utilisation des services d'aide à l'emploi dans la MRC de Bonaventure au moment de la mise en œuvre du projet ont augmenté. Les participants ont donné l'impression aux membres du personnel de CASA qu'ils étaient déchargés de la mise en disponibilité des services/programmes auxquels ils pouvaient se joindre. Néanmoins, de nombreux clients d'expression anglaise se sont éloignés de l'emploi; cela pourrait avoir été attribuable au vide laissé dans les services d'aide à l'emploi offerts au cours des années précédentes. Les services pour les personnes en recherche d'emploi pourraient ne pas être nécessairement le point de départ pour le soutien de ces personnes; ce serait plutôt les services en matière d'autonomie. Il y a encore beaucoup de croissance qui peut provenir d'une poursuite de ce projet.

### 3.3.2 Bénéfices pour les participants (personnel des CJE et de CASA) et les organismes

Tous les participants ont convenu que le projet profitait non seulement à la clientèle, mais aussi au personnel et aux organismes eux-mêmes dans leur ensemble.

#### Bilinguisme

La tenue d'activités, comme le Grand Défi, dans un environnement bilingue pour la première fois, où les kiosques pouvaient présenter dans la langue de leur choix, a été un succès pour le CJE Côte-de-Gaspé. Au sein de l'organisme, c'est devenu la norme d'entendre les deux langues en même temps. Le directeur général a expliqué comment cela a conduit à un partage meilleur et accru des idées au bureau et comment cela a amélioré ses propres compétences en anglais, ainsi que celles de son personnel. Il voit comment cela aura aussi un effet sur leurs partenaires, tout comme cela fournira une occasion de créer de nouveaux partenariats dans la communauté afin d'offrir les services dans les deux langues.

« Ce qu'on a trouvé beau dans le grand défi de l'année passée, on avait dit : Faites votre présentation dans la langue que vous voulez. Donc, les gens passaient d'un kiosque à l'autre et ça parlait français et anglais et c'était fluide. Personne ne se posait de questions, c'était devenu une norme d'avoir les deux langues en même temps. Autant l'équipe en bénéficie parce que je peux dire que mon anglais s'est amélioré. Le bureau en bénéficie, car il y a un plus grand partage des idées. Travailler ensemble, peu importe la langue ».

– CJE Côte-de-Gaspé

### **Partage d'expertise**

Il s'est avéré important pour le CJE Bonaventure d'avoir le réflexe d'inclure la coordonnatrice de projet de CASA dans les formations et les réunions d'équipe pour le Projet Groupe 9. En incluant la coordonnatrice, celle-ci bénéficiera de l'expertise du personnel du CJE et de la formation fournie en vue de l'intervention. Ce faisant, on s'assurera que les clients d'expression anglaise reçoivent le même niveau de soutien que les clients d'expression française. D'un autre côté, la coordonnatrice de CASA est une personne qui s'ajoute aux réunions de l'équipe du CJE pour partager l'expertise et s'attaquer ensemble à des situations dans le but de mieux servir les clients dans leur ensemble.

CASA a également décrit comment le projet a permis d'établir des partenariats avec des organismes à l'extérieur de la Gaspésie pour des formations, la mise en commun de pratiques exemplaires et le partage de ressources. La directrice générale a expliqué dans quelle mesure elle pouvait maintenant voir comment d'autres communautés, avec une proportion élevée d'anglophones, abordaient les problèmes concernant l'employabilité. Le fait de ramener cette information à CASA permet d'élaborer des services plus solides dans la MRC de Bonaventure.

### **Reconnaissance des lacunes dans les services**

Pour le CJE Côte-de-Gaspé, la raison principale de participer au projet était d'identifier les lacunes dans les services offerts. Alors qu'au départ, le CJE voyait cette recherche des lacunes dans les services comme provenant de l'extérieur, la participation au projet a mené à réaliser que cela était aussi ressenti comme une nécessité à l'interne. Tous ont réalisé que, pendant qu'ils ciblaient leurs efforts sur la prévention, il y avait un grand besoin de services ailleurs. Le directeur général a fourni l'exemple de l'autonomie; on a reconnu qu'il y avait un besoin important de soutenir des personnes qui s'étaient éloignées du marché de l'emploi. Ces lacunes sont actuellement en voie d'évaluation afin d'identifier un plan d'action pour accroître l'accès aux services et l'animation auprès des clients d'expression anglaise ainsi que l'offre de services dont ils ont besoin.

### **Confiance dans la prestation des services**

Quand on a demandé aux participants si le projet avait accru leur confiance dans la prestation des services, tous les participants ont convenu que cela avait été le cas, mais pour des raisons différentes. Le CJE Côte-de-Gaspé a convenu que cela allait se faire en comblant les lacunes dans les services. Le fait de combler ces lacunes avec une ressource bilingue en place suscitera certainement plus de confiance de desservir la population de façon plus adéquate. Cela suppose, évidemment que le projet se poursuivra et permettra ainsi la mise en œuvre des plans d'action élaborés. La confiance de CASA s'est accrue grâce à toutes les formations auxquelles l'équipe a pu participer, localement et à l'extérieur de la Gaspésie. Le CJE sous-estimait les connaissances de CASA au départ, mais il a tôt fait de réaliser que CASA avait développé les compétences requises pour répondre aux besoins. Finalement, la confiance du CJE Bonaventure dans la prestation des services s'est accrue étant donné qu'il peut désormais référer en toute confiance les jeunes d'expression anglaise pour recevoir le soutien de CASA.

### **Réseau en expansion**

Le Projet pilote a fourni une avenue pour cultiver de nombreux partenariats et collaborations. Alors que certaines relations existaient déjà et ont pu se solidifier grâce à la mise en œuvre du projet, de nombreux nouveaux rapports se sont établis. Le rôle de la coordonnatrice – liaison emploi dans la MRC de La Côte-de-Gaspé était de réseauter les partenaires dans la communauté, et ainsi développer les partenariats en vue de combler les lacunes dans les services et produire des plans d'action pour combler ces lacunes. Comme le montre la Figure 1, le projet a réussi à établir un partenariat entre le CJE Côte-de-Gaspé et divers organismes, institutions, entreprises et comités dans la communauté qui peuvent

apporter leur appui à la poursuite du Projet pilote. Le directeur général a expliqué comment le CJE voulait travailler dans un continuum, sans dédoubler les services, et ainsi devenir complémentaire par rapport aux services qui sont offerts par ces partenaires. Ces collaborations constituent souvent une aide pour les deux organisations; elles sont mutuellement bénéfiques. Par exemple, la Commission scolaire Eastern Shores a identifié les besoins de ses élèves en relation avec le mandat du CJE. Le CJE peut apporter son aide à ces besoins en préparant des ateliers et des présentations pour les élèves. En outre, en devenant membre de quatre comités, la coordonnatrice – liaison emploi a pu rencontrer d’autres partenaires dans la région qui travaillent actuellement avec les jeunes et qui souhaitent aussi améliorer leur avenir.

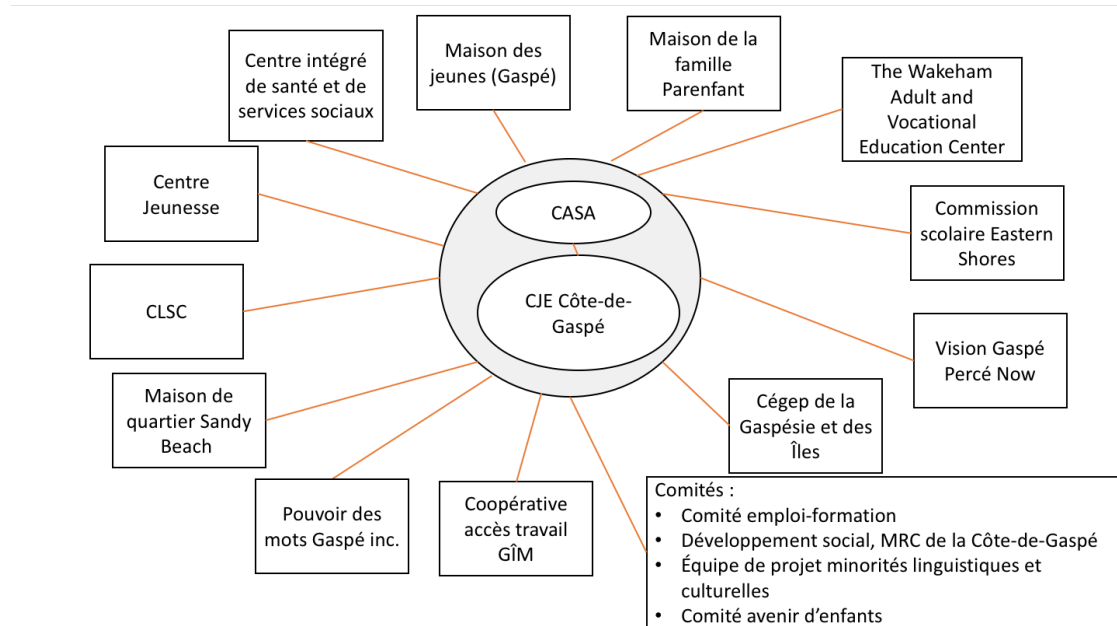


Figure 1. Réseau développé grâce au Projet pilote par le CJE Côte-de-Gaspé

La collaboration entre le CJE Bonaventure et CASA en est une pour l’aiguillage des clients, les traductions, le partage d’expertise et la mise en commun de ressources. Ce partenariat pourrait subsister à la suite de la conclusion du Projet pilote et profiter indéfiniment à chaque organisation. Le Projet Groupe 9 est un excellent exemple du niveau de collaboration possible entre deux organismes qui vont de l’avant. En regardant vers l’avenir de ce projet, les plans ont inclus des visites d’entreprises auxquelles les jeunes francophones et anglophones peuvent participer ensemble. Ceci permettra à plus de personnes d’en profiter et aussi de rapprocher les deux communautés linguistiques ainsi que les organismes communautaires.

CASA a établi des partenariats additionnels pour le partage d’expertise avec le CJE Pontiac, que la coordonnatrice du projet de CASA a visité et où elle a pu acquérir des outils traduits et, tel que mentionné, faire en sorte que CASA visite des organisations similaires à l’extérieur de la Gaspésie.

### 3.3.3 Résultats globaux

On a demandé aux participants de classer le succès global du projet pilote jusqu’à maintenant en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 est un échec complet et 10 un succès total. Voir ci-dessous les classements accordés par chaque CJE et CASA ainsi qu’un énoncé justifiant leur choix.

| Classement | Explication   |
|------------|---|
| 6          | Si la question avait été posée en mai 2018, le participant aurait accordé au projet un 3. Toutefois, il croit que d'ici mars, la note augmentera à 7-8. Le projet n'en est qu'à ses débuts et il évolue – avec l'ajout de la coordonnatrice – liaison emploi, il s'améliore et va de l'avant. |
| 9          | Le directeur général espère que la collaboration se poursuivra, avec ouverture, transparence et compréhension. La clé repose dans le maintien de la collaboration et de la communication.   |
| 10         | Le nombre de jeunes atteints grâce au projet est élevé (en fait, proportionnellement plus élevé que les jeunes d'expression française joints par le CJE). En outre, le projet leur a ouvert les yeux à d'autres programmes qui peuvent être rendus disponibles.                               |

Lorsque les participants ont été invités à identifier les résultats/bénéfices les plus importants qui ont découlé du Projet pilote, ceux-ci ont répondu qu'ils avaient **ciblé les besoins de leurs communautés**. Ils ont reconnu que ce projet avait permis de répondre à des besoins d'employabilité et de constater l'existence d'un nouveau besoin pour ceux qui sont loin de l'employabilité. Un autre résultat majeur identifié en réponse à cette question, c'est la **collaboration** qui s'est instaurée, permettant le partage de l'expertise et les aiguillages de clients pour répondre aux besoins critiques dans les communautés.

Les entrevues ont démontré que le succès du Projet pilote résidait dans les collaborations actives et les partenariats qui incluent le partage de connaissances, la mise en commun de ressources, les aiguillages de clients, les pratiques exemplaires et l'identification des lacunes des services. Les participants ont été invités à identifier tout facteur qu'ils croyaient avoir contribué au succès (ou à l'échec) du Projet pilote à ce jour. Les participants ont identifié deux facteurs de réussite. Le premier a été l'**ouverture** de tous les participants. Cette ouverture a été perçue chez tous les trois organismes participants. Le CJE Côte-de-Gaspé a été ouvert à réaliser qu'il ne remplissait pas le mandat d'offrir des services bilingues et désireux d'y réagir. Le CJE Bonaventure a été ouvert à ce que CASA prenne en charge le mandat de desservir la clientèle d'expression anglaise, un service qu'il n'était pas en mesure d'offrir lui-même. Dans sa région, CASA s'est montré ouvert à cette prise en charge. Le second facteur clé de réussite a été décrit comme étant l'**excellente communication** entre CASA et le CJE Bonaventure. Travailler ensemble à ce titre exigeait beaucoup de communication et de transparence.

*« Le CJE à Bonaventure [déclarant] ne pas pouvoir offrir le service, mais [CASA] avait la bonne personne à la bonne place. Par conséquent, c'était énorme; avoir un pourvoyeur de services, qui a été payé pour offrir les services à cette clientèle, qui admet ne pas atteindre son mandat. Cela prend de la transparence ». – CASA*

Un facteur a été identifié comme limitant le succès du Projet pilote. Un participant a noté qu'au cours de la première année du projet, il y a eu **confusion dans la compréhension du mandat**. Les différences entre les deux CJE ont mené à la confusion quant à l'objectif global, alors que les deux CJE entreprenaient des démarches très différentes pendant le cheminement du projet.

### 3.4 Obstacles identifiés perçus comme ayant limité la participation au projet pilote

On a demandé aux participants s'ils avaient éprouvé des difficultés ou rencontré des obstacles qui les ont empêché de participer au Projet pilote au niveau qu'ils auraient souhaité. Le CJE Côte-de-Gaspé a identifié qu'à l'interne, un changement dans le personnel a affecté le niveau de participation au projet. Non seulement ce changement a suscité le besoin d'informer le nouveau membre de l'équipe des objectifs du projet, en même temps que de tous les autres mandats du CJE, mais aussi la vision de cette personne a affecté le niveau d'engagement dans le projet. Pendant la durée du projet jusqu'à ce jour, le directeur a changé deux fois, dont la dernière fois, à un mois de la présente évaluation. Ce changement dans le personnel a finalement engendré des délais dans l'avancement du Projet pilote. En outre, la coordonnatrice – liaison emploi s'est ajoutée au projet en juin 2018 et, bien que sa vision et sa proactivité aient influencé positivement le projet, cet ajout est survenu à moins d'un an de la fin de la période actuelle de financement.

Le second obstacle identifié a été celui de la capacité linguistique au CJE Bonaventure et, pour les jeunes d'expression anglaise, de l'historique du recours aux services de CASA plutôt qu'à ceux du CJE. Avant de pouvoir établir une collaboration mutuellement bénéfique pour les deux parties, il s'est écoulé un délai de 6-8 mois avant que le projet soit sur les rails et fasse en sorte que le CJE comprenne que CASA n'était pas là pour s'emparer de son budget. C'est le 28 mai 2018 que cette collaboration s'est officialisée (voir Annexe A).

En réponse à la question de savoir ce que le projet pourrait faire pour s'attaquer à ces obstacles, l'idée de ne pas dédoubler les services, mais de devenir complémentaire aux services déjà offerts dans la région a été mentionnée. Des progrès ont été accomplis dans les deux régions; la MRC de La Côte-de-Gaspé a identifié les lacunes dans les services et la MRC de Bonaventure a mis en place un moyen d'offrir des services de la meilleure qualité à la communauté d'expression anglaise. Toutefois, il y a encore beaucoup à faire en vertu du mandat du présent projet afin d'atteindre son plein potentiel.

*« À Gaspé, je crois qu'il s'agit de continuer à soutenir une initiative en cours. Nous avons fait des progrès, mais à mon avis, n'ont n'avons pas encore atteint notre objectif global. Il y a encore du travail à faire. » – CASA*

### 3.5 Description de la satisfaction des clients relativement aux services

**50** clients du CJE Côte-de-Gaspé et de CASA ont rempli le sondage sur la satisfaction du client (voir la ventilation dans la Figure 2). Il faut se rappeler que le CJE Bonaventure n'a pas fourni de services d'aide à l'emploi aux clients d'expression anglaise durant le Projet pilote et, par conséquent, n'avait pas de sondages remplis sur la satisfaction du client.

## Nombre de clients pour chaque pourvoyeur de services

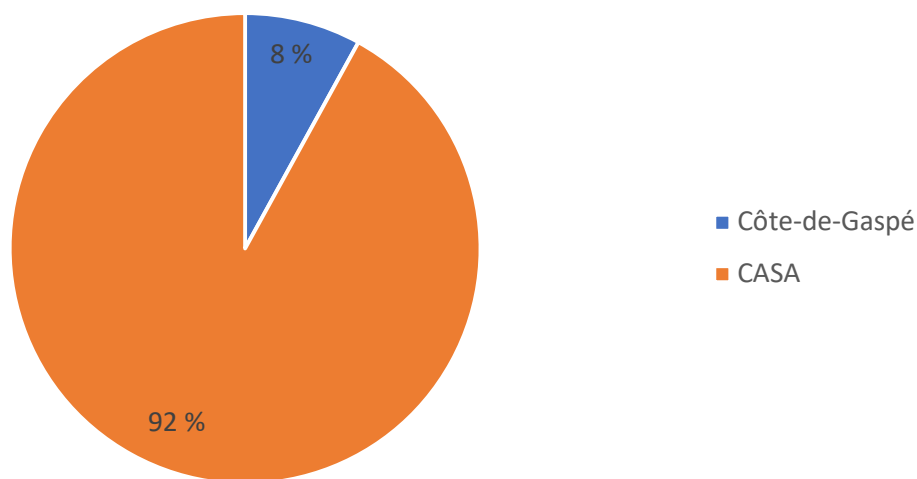


Figure 2. Répondants au sondage sur la satisfaction du client

Parmi les clients, **9** étaient âgés entre 15 et 19 ans, **22** entre 20 et 29 ans, **13** entre 30 et 39 ans, et **6** entre 40 et 49 ans. Pour **51 %** des clients, il s'agissait de la première fois qu'ils faisaient appel aux services offerts par le CJE ou CASA.

Les services reçus par chacun de ces clients comprenaient :

- Rédaction de curriculum vitae et/ou de lettres de présentation : **37**
- Aide à trouver un emploi : **19**
- Counseling de carrière, exploration d'emplois : **18**
- Autre : **5**

Les clients étaient invités à indiquer dans quelle langue ils avaient reçu les services.

## Langue des services

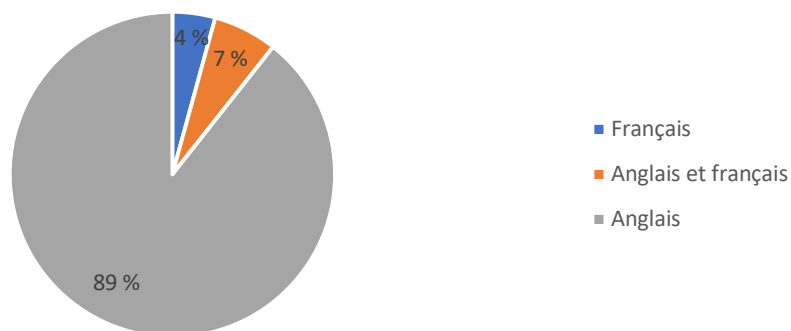


Figure 3. Langue des services reçus

La satisfaction relative aux services reçus était cotée sur une échelle de 1 à 5, où 1 était Très insatisfait et 5, Très satisfait.

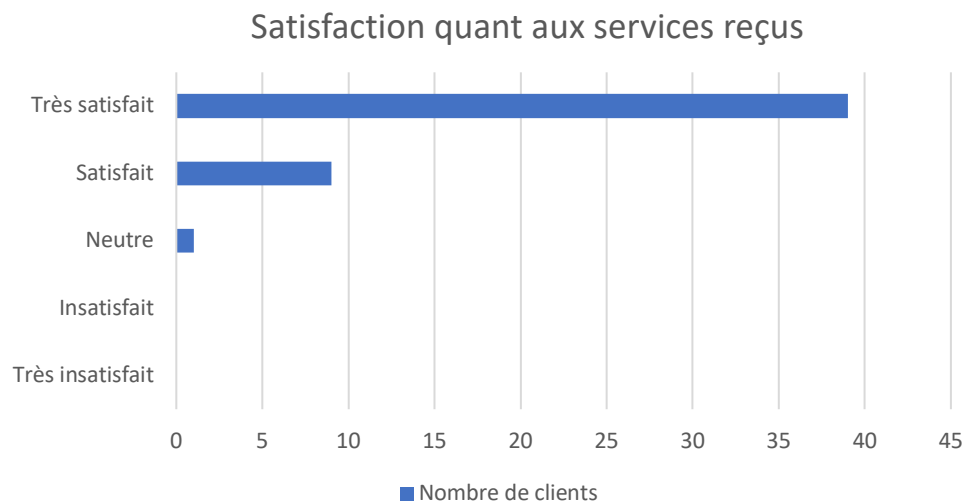


Figure 4. Satisfaction quant aux services reçus

98 % recommanderaient les services à un ami, 100 % provenant de CASA (n = 46) et 75 % du CJE Côte-de-Gaspé (n = 4). Questionnés quant à savoir s'ils reviendraient dans le cas où ils auraient besoin de services d'aide à l'emploi, 49 ont été d'accord avec l'affirmation : « Oui, j'estime qu'ils offrent un bon service et qu'ils pourraient m'aider dans l'avenir », tandis qu'un client déclarait ne pas être sûr.

De nombreux commentaires positifs ont été reçus de la part de clients de CASA, la plupart faisant référence à leur satisfaction quant à la qualité des services fournis et la cordialité de l'équipe de CASA.

*« Continuez de faire ce que vous faites. Vous êtes d'un grand secours à la communauté et nous serions perdus sans vous.*

– Un client de CASA

## 4. Recommandations

### Recommandations pour la poursuite et la pérennité du Projet pilote

- **Clarifier le mandat** du Projet pilote pour tous les participants
  - Diviser le mandat global en sous-objectifs qui conviennent aux activités actuelles afin de clarifier comment ils concourent au mandat global
- Continuer de fournir des **traductions**
  - Spécifiquement, aider le CJE Côte-de-Gaspé à aller de l'avant avec son plan d'action en vue de combler les lacunes dans les services
- Créer un service **Google Drive** ou un autre service infonuagique pour mettre en commun les outils et les ressources en anglais entre les participants au projet. Cela pourrait améliorer



l'efficacité de la mise en commun des ressources, et ce, de façon permanente une fois le Projet pilote terminé.

- Recommandation provenant d'un projet parallèle dans les Cantons-de-l'Est
- Prioriser la liste des **lacunes ciblées dans les services** sur la base du mandat du projet actuel et/ou du mandat des CJE
  - Classer les lacunes en ordre d'importance pour ce qui est de desservir la communauté d'expression anglaise ainsi que les ressources qui sont disponibles, avec, pour ce faire, le soutien du Projet pilote (voir Annexe E)
- Implanter des **classes d'anglais** pour le CJE Bonaventure
  - Recommandation provenant d'un projet parallèle dans les Cantons-de-l'Est
- Établir le contact avec le **Service d'aide à l'emploi (SAE)** pour l'orientation des jeunes dans le Groupe 9
  - Recommandation à CASA provenant du CJE Bonaventure
- Implanter des **activités bilingues**, comme le Grand Défi
  - Le fait de jeter des ponts entre les communautés linguistiques pourraient avoir comme résultat l'acquisition de l'autre langue pour le personnel et les participants
- Poursuivre la **collaboration** pour faire en sorte que les services soient offerts également aux jeunes francophones et anglophones. Si CASA ne peut plus assumer ce mandat, l'embauche d'un membre du personnel bilingue au CJE Bonaventure serait d'une importance critique afin de ne pas laisser la communauté subir une absence de services qui lui sont maintenant accessibles.
- **Solliciter de l'aide financière additionnelle** en vue d'une poursuite du projet *ou* pour des demandes spécifiques basées sur les besoins identifiés à la faveur du présent Projet pilote.
  - CJE Côte-de Gaspé : demander du financement pour CASA pour aider le CJE Côte-de-Gaspé à mettre en œuvre des mesures de soutien pour ceux qui se sont éloignés de l'emploi. Par exemple, aider à la mise en œuvre du Groupe 9 pour la communauté d'expression anglaise.
  - CJE Bonaventure : demander du financement pour faire en sorte que les services d'aide à l'emploi soient offerts à la communauté d'expression anglaise (partenariat avec CASA).
  - CASA : pour continuer d'offrir les services d'aide à l'emploi
- Si le financement se termine et que des ressources financières additionnelles n'ont pas été accordées, procéder à un remue-méninges afin de trouver un moyen de maintenir **ouverte la porte des services dans la MRC de Bonaventure**, et ce, afin d'éviter de perdre le respect et la confiance des jeunes.

## Annexe A : Lettre de collaboration



Le 28 mai 2018

Madame Cathy Brown  
Committee for anglophone social action  
168, Gérard D Lévesque  
New Carlisle (Québec) G0C 1Y0

### Objet : Collaboration pour services aux jeunes anglophones

Madame,

C'est avec enthousiasme et motivation que notre organisation envisage le développement d'une collaboration avec votre organisme. Nous sommes à même de constater qu'il demeure fort difficile pour nous de rejoindre suffisamment les jeunes anglophones de notre communauté. Après avoir consulté des partenaires tant communautaire qu'institutionnel, nous prenons acte de l'isolement de plusieurs jeunes anglophones. Différents facteurs peuvent expliquer cette situation, que ce soit le manque de services bilingues ou la faiblesse des interactions entre anglophones et francophones. Il n'en demeure pas moins que cet isolement ne favorise pas l'émancipation de ces jeunes et, par le fait même, prive la communauté de cette vitalité citoyenne.

Nos discussions amorcées récemment nous apparaissent constructives pour collaborer à développer des stratégies de mobilisation novatrices. Bien entendu, pour ce faire, nous devons mutuellement compter sur l'appui concret des décideurs pour bâtir une offre de service inclusive et adaptée aux besoins spécifiques de ces nombreux jeunes anglophones. Notre capacité d'agir comme organisation auprès de ceux-ci et malheureusement limitée. Nous demeurons quand même vigilants pour développer des collaborations fructueuses qui visent le mieux-être de cette clientèle.

En espérant voir cette collaboration se concrétiser, je vous prie d'accepter, Madame, mes sincères salutations.


Le coordonnateur,

  
Ronald Ménard

Bonaventure (siège social)  
1363, avenue de Charle-Pré (Québec) G0C 1E0  
418-534-3893

Carleton-sur-Mer  
575, boulevard Fernon (Québec) G0C 1Y0  
418-361-6500 / 1-866-384-6660

[cjevbo.org](http://cjevbo.org)

Québec 

## Annexe B : Guide d'entrevue de l'évaluation

Créé par Rachel Hunting, avec modifications apportées par Jayme Marrotte, et adapté par Myriam Beebe

### Objectifs de l'évaluation

1. Décrire l'objectif perçu du Projet pilote du point de vue des organismes participants;
2. Évaluer dans quelle mesure le Projet pilote a répondu aux attentes des organismes participants;
3. Décrire les résultats associés au Projet pilote;
4. Identifier les facteurs clés de réussite pour des programmes de liaison efficaces et/ou d'autres modèles de collaboration; et
5. Identifier les obstacles perçus et/ou d'autres facteurs ayant limité la participation au Projet pilote;

### I. Introduction

Merci d'accepter de participer à cette entrevue. Je réalise cette entrevue au nom de **CASA** afin d'évaluer l'effet du Projet pilote sur les services d'aide à l'emploi.

Cette entrevue a pour objet de nous aider à mieux comprendre l'effet qu'exerce le projet pilote sur les organismes participants, sur leur clientèle et sur l'accès aux services d'employabilité pour les jeunes d'expression anglaise en général.

Il est important que vous répondiez à toutes les questions de l'entrevue sur la base de votre expérience et de votre point de vue en tant que participant au Projet pilote. Avez-vous des questions avant que nous débutions?

J'aimerais procéder à un enregistrement audio de cette entrevue. Cela m'aiderait à compléter mes notes. Ai-je votre permission de le faire?

### II. Objectifs 1 et 2

1. De votre point de vue, quel est l'objectif principal du Projet pilote?
2. Pourquoi avez-vous accepté de participer au Projet pilote?

*Demandez, si nécessaire :*

- a. Qu'espériez-vous réaliser en vous joignant au projet?
  - b. Quels bénéfices espériez-vous recevoir comme suite à votre participation au projet?
  - c. Quand vous vous êtes associé au projet, étiez-vous à la recherche d'une solution à un problème spécifique ou étiez-vous intéressé plus largement à accroître vos connaissances ou votre expertise relativement à l'objet du projet?
3. À mesure que vous vous êtes impliqué dans le Projet pilote, avez-vous découvert d'autres raisons de participer que vous n'aviez pas anticipées initialement?
  4. De quelle(s) façon(s) le Projet pilote a-t-il
    - a. Satisfait à vos attentes et/ou à vos besoins?
    - b. Failli à satisfaire à vos attentes et/ou à vos besoins?

### III. Questions de l'entrevue reliées à l'objectif 3

#### **\*Participants au projet = CJE en tant qu'organisme ou son personnel**

5. Est-ce que vos jeunes clients d'expression anglaise ont tiré profit d'un aspect du Projet pilote? (Ce bénéfice pourrait être un changement dans les connaissances, l'attitude, le comportement ou un ensemble de compétences.)
6. Pensez-vous que tous les types de participants au Projet pilote (CJE en tant qu'organismes, leur personnel et les jeunes clients d'expression anglaise) bénéficient du projet ou seulement les jeunes clients d'expression anglaise?
7. Vous-même ou d'autres participants au Projet pilote :
  - a. Avez-vous accru vos/leurs connaissances des services d'aide à l'emploi grâce à cette participation?
  - b. Vous sentez-vous plus confiant dans la prestation de vos services?
8. Est-ce que vous-même ou d'autres participants au Projet pilote avez tiré profit d'un aspect du Projet pilote? (Ce bénéfice pourrait être un changement dans les connaissances, l'attitude, le comportement ou un ensemble de compétences).
9. Pensez-vous que les jeunes clients d'expression anglaise :
  - a. Ont accru vos/leurs connaissances des services d'aide à l'emploi grâce à cette participation?
  - b. Amélioré leurs capacités à rechercher et à utiliser les services d'aide à l'emploi soutenus financièrement au niveau provincial après avoir participé au Projet pilote?
  - c. Sont plus susceptibles de rechercher et d'utiliser les services d'aide à l'emploi de leur propre initiative après avoir participé au Projet pilote?
  - d. Se sentent plus confiants dans leur employabilité après avoir participé au Projet pilote?
10. La participation au Projet pilote vous a-t-elle aidé à établir des relations avec d'autres personnes ou organisations? Si oui, quels types de relations et avec qui?

*Demandez, si nécessaire :*

- a. La participation au Projet pilote vous a-t-elle aidé à établir des relations avec une nouvelle clientèle? Si oui, veuillez décrire.
  - b. La participation au Projet pilote vous a-t-elle aidé à établir des relations avec des gens dans d'autres organismes et/ou agences? Si oui, veuillez décrire.
11. De quelle(s) façon(s) pensez-vous que vos nouvelles relations avec des gens ou des organismes établies grâce au Projet pilote ont bénéficié à des personnes, des organismes et les jeunes d'expression anglaise en général?

*Demandez, si nécessaire :*

- a. Pouvez-vous penser à des moyens grâce auxquels votre organisme a pu bénéficier des nouvelles relations établies grâce au Projet pilote? (Par exemple : des connaissances

personnelles qui ont été partagées avec d'autres personnes dans leur organisme, des connaissances personnelles obtenues grâce au Projet pilote qui ont été appliquées dans leur organisme, partage d'organisme à organisme et efficacité obtenue par l'apprentissage auprès d'autres personnes, etc.) Si oui, veuillez expliquer.

- b. Pensez-vous que les nouvelles relations ont eu (ou auront) un effet sur les jeunes d'expression anglaise en général? Si oui, veuillez expliquer.
    - i. Demandez, si nécessaire, si des changements dans la pratique organisationnelle, l'accessibilité, les modèles et les changements d'utilisation ont permis à l'organisme de communiquer avec d'autres organismes et d'autres membres de la communauté, etc.
12. À votre avis, quels sont les résultats ou les bénéfices les plus importants qui ont découlé du Projet pilote?

#### IV. Objectif 4

13. Comment coteriez-vous le succès global du Projet pilote jusqu'à ce jour en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 est un échec complet et 10 un succès total? Pourquoi?
14. À votre avis, dans quelle mesure croyez-vous que le Projet pilote a eu un effet à propos des points suivants :
- a. Le fait de rendre les membres du Projet pilote conscients des connaissances, des compétences et de l'expertise d'autres organismes communautaires
  - b. Amélioration de la circulation de l'information et réutilisation des connaissances parmi les participants au Projet pilote et leurs organisations respectives
  - c. Amélioration des relations entre les partenaires dans la communauté
  - d. Encouragement de la clientèle des jeunes d'expression anglaise à faire appel aux services d'aide à l'emploi
  - e. Développement de la capacité des participants à s'engager dans une démarche collaborative de résolution de problème (organismes et clientèle des jeunes d'expression anglaise)
15. Y a-t-il d'autres facteurs ou circonstances qui, à votre avis, ont contribué au succès (ou à l'échec) du Projet pilote? Veuillez expliquer.

#### V. Questions de l'entrevue reliées à l'objectif 5

16. Avez-vous éprouvé des difficultés ou rencontré des obstacles (par ex. : difficultés culturelles, changements d'affectation, conflit de priorités, difficultés organisationnelles, problèmes technologiques) qui vous ont empêché de participer au Projet pilote au niveau où vous auriez aimé participer?

*Demandez, si nécessaire :*

- a. Avez-vous été en mesure de participer à plusieurs aspects du Projet pilote autant que vous auriez voulu participer? Si non, pourquoi?

17. Pouvez-vous penser à quelque chose que le Projet pilote pourrait faire de façon différente afin de s'attaquer aux difficultés ou aux obstacles qui pourraient empêcher les organismes d'y participer pleinement?

## VI. CONCLUSION

18. Y a-t-il d'autres commentaires que vous aimeriez formuler?

Merci beaucoup de votre temps.

<FIN DE L'ENTREVUE>

Ce cadre d'évaluation a été adapté à partir de documents du site *Public Health Information Communities of Practice* du CDC : [https://www.cdc.gov/phcommunities/docs/evaluation\\_interview\\_guide.doc](https://www.cdc.gov/phcommunities/docs/evaluation_interview_guide.doc) et du site de *Corporation for National and Community Service* : [https://www.nationalservice.gov/sites/default/files/resource/Asking\\_the\\_Right\\_Research\\_Questions.pdf](https://www.nationalservice.gov/sites/default/files/resource/Asking_the_Right_Research_Questions.pdf)

## **Annexe C : Sondage pré et post mise en œuvre du projet**

*Créé par Katie Bibbs, adapté par Myriam Beebe*

### **Pré-mise en œuvre :**

1. Avant février 2016, en moyenne, combien de jeunes d'expression anglaise ou de demandes de services en anglais receviez-vous chaque année?
2. Avant février 2016, combien d'outils d'aide à l'emploi étaient disponibles à CASA / votre CJE?
3. Avant février 2016, combien de membres de votre équipe pouvaient servir des clients en anglais?

### **Post-mise en œuvre :**

1. Depuis février 2016, en moyenne, combien de jeunes d'expression anglaise ou de demandes de services en anglais avez-vous reçus chaque année?
2. À ce jour, combien d'outils d'aide à l'emploi en anglais sont disponibles à CASA / votre CJE?
3. À ce jour, combien de membres de votre équipe peuvent servir des clients en anglais?

## Annexe D : Sondage sur la satisfaction du client

*Créé par Katie Bibbs, adapté par Myriam Beebe*

1. Votre âge :
2. Quel(s) service(s) avez-vous reçu(s)? (Cochez tout ce qui s'applique)
  - Rédaction de curriculum vitae et/ou de lettre de présentation
  - Aide à trouver un emploi
  - Counseling de carrière, exploration d'emplois
  - Autre (veuillez préciser)
3. Est-ce la première fois que vous aviez recours [aux services d'aide à l'emploi de CASA / un CJE]?
  - Oui
  - Non
4. Avez-vous reçu le(s) service(s) en anglais ou en français?
  - Anglais
  - Français
  - À la fois en anglais et en français
5. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du service que vous avez reçu?
  - Très insatisfait
  - Insatisfait
  - Neutre
  - Satisfait
  - Très satisfait
6. Recommanderiez-vous [le programme d'aide à l'emploi de CASA / le CJE] à vos amis?
  - Oui
  - Non
7. Retourneriez-vous [à CASA / au CJE] si vous aviez besoin de nouveau de services d'aide à l'emploi?
  - Oui, j'estime qu'il offre de bons services et pourrait m'aider dans l'avenir
  - Non, je ne pense pas qu'il pourrait m'aider dans l'avenir
  - Pas sûr (je pourrais peut-être, mais je chercherais d'autres options avant de retourner là)
  - Je serai vraisemblablement trop vieux pour y retourner de nouveau
8. Avez-vous d'autres commentaires / suggestions?



## Annexe E : Priorisation des lacunes des services

