

*Employabilité et GRH
Des voies convergentes
pour apprendre et performer*

Rapport annuel 2009-2010



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Mot de la présidente 3

Mot de la directrice générale 4

RÉTROPECTIVE 2009-2010 5

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

Club de recherche d'emploi 6 - 7

Stratégies de recherche d'emploi 8

Coaching de recherche d'emploi 9 - 10

Accompagnement dans le cadre de la mesure
subvention salariale 10

Stratégie de recherche d'emploi – Expérience de travail 11

Passeport emploi 12

Démarcheur d'emploi 12

Session d'information 13

Atelier de sensibilisation et de mobilisation 13

Âge des participants 14

Niveau d'étude des participants 14

Placement 14

SERVICES EN GRH 15

AUTRES SERVICES 16

ORIENTATION, DÉFIS ET OBJECTIFS 17

ÉQUIPE DE CIBLE-ACTION 18

REMERCIEMENTS 19

INTRODUCTION

Mot de la présidente

Encore cette année, le bilan de Cible-Action est positif. Ce résultat est dû à la compétence d'une équipe supervisée par une directrice qui a su motiver son personnel en d'adaptant aux nouvelles réalités sociales et économiques.

Continuer d'offrir les meilleurs services à la clientèle, innover, créer de nouveaux programmes et ce, dans un climat dynamique et harmonieux sont autant de défis à relever pour les années à venir.

Les membres du Conseil d'administration mettent à profit leurs expertises, s'impliquent et ainsi collaborent à la réussite de Cible-Action.

Monique Boily
Présidente

INTRODUCTION

Mot de la directrice générale

Huit ans déjà que je dirige Cible-Action et pourtant, pas une journée ne passe sans que je saisisse encore mieux le sens et la portée de notre action pour le développement des personnes et des organisations. En cette fin d'année 2009-2010, je suis particulièrement fière de constater que nous devenons un peu plus chaque jour ce que nous prétendons être : une référence crédible en employabilité et en gestion des ressources humaines grâce à la cohérence de nos comportements dans nos pratiques quotidiennes. En agissant simultanément sur la dynamique employabilité / gestion des ressources humaines, nous favorisons la mobilisation et la responsabilisation de chacun et conséquemment, la performance globale de notre entreprise.

Encore cette année, les activités prévues à l'agenda ont permis de soutenir l'apprentissage continu des membres de l'équipe, d'atteindre les résultats convenus avec Emploi-Québec dans la majorité de nos services, d'augmenter le taux de placements dans un contexte économique encore fragile et d'assurer la qualité et la diversité des interventions en gestion des ressources humaines.

Bien que je sois satisfaite de notre performance collective, il n'est pas question pour autant de réduire nos exigences en matière de qualité et de productivité. En effet, notre plan d'action pour la prochaine année regorge de nouveaux défis à réaliser et c'est avec intérêt et passion que nous poursuivrons nos objectifs.

Hélène Blackburn
Directrice générale

RÉTROSPECTIVE 2009-2010

- ✓ Révision de la grille de rémunération et ajustement salarial
- ✓ Mise à jour du guide des employés
- ✓ Actualisation du processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés
- ✓ Élaboration d'un processus d'amélioration de la performance incluant des activités de formation et des colloques
 - La «Nouvelle communication » : une approche d'intervention formation
 - Le développement de l'employabilité
 - Acomba, RCR
 - Internet et la recherche d'emploi
 - Équité salariale
 - Congrès de l'Association des clubs de recherche d'emploi du Québec 2009 (ACREQ)
 - La communication, au cœur de la fonction des ressources humaines (ORHI)
 - Leaders, sortez du placard (Comité GRH Saguenay-Lac St-Jean)
 - Colloque 2010 (RCEE)
 - › L'accompagnement dans l'action : coaching et mentorat
 - › Une question d'attitude?
 - › Le service à la clientèle
 - Dessine-moi ton colloque (RPE)
- ✓ Standardisation des méthodes de travail et mise en place des procédures administratives et opérationnelles
- ✓ Actualisation des tableaux de bord en employabilité
- ✓ Implantation d'un logiciel de gestion de l'agenda collectif
- ✓ Implantation du système FSP
- ✓ Révision, modification et élaboration des contenus des programmes
- ✓ Conception d'une vidéo au sujet de l'entrevue de sélection
- ✓ Implication au réseau des professionnels en employabilité (RPE)
- ✓ Forum emploi

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

De façon générale, les services offerts à Cible-Action inc. s'adressent à des personnes âgées de dix-huit (18) ans et plus, sans emploi, exclues du marché depuis moins de trois (3) ans et motivées à se trouver un emploi selon un objectif clair et réaliste. Ces personnes détiennent habituellement les compétences leur permettant d'atteindre leurs objectifs dans les délais prévus par nos programmes.

Les ententes 2009-2010 comportent neuf (9) services pour guider et accompagner les personnes au niveau de la recherche, de l'intégration et du maintien à l'emploi.

CLUB DE RECHERCHE D'EMPLOI

Le CLUB DE RECHERCHE D'EMPLOI est une intervention formation en groupe d'une durée de soixante (60) heures consécutives qui s'échelonne sur deux (2) semaines auquel s'ajoute un suivi hebdomadaire d'une durée maximale de trente (30) heures pendant trois (3) mois.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de participants	60	50	20	130
Nombre réalisé de participants	48	63	9	120
Nombre de participants ayant interrompu leur participation	8	3	1	12
Nombre de participants en emploi	26	37	7	70

En 2009-2010, cent vingt (120) personnes ont débuté un Club de recherche d'emploi alors que cent huit (108) ont complété leur participation. Les raisons des interruptions du programme sont précisées dans le tableau suivant :

RAISONS D'INTERRUPTION DE PARTICIPATION	CHICOUTIMI	JONQUIÈRE	LA BAIE
Recherche d'emploi de façon autonome	3	-	-
Difficultés d'organisation personnelle	1	1	
Plus intéressé (contenu des ateliers = du déjà vu)	1	-	-
Problèmes de santé		1	
Retour aux études	4		1
TOTAL	9	2	1

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

Bien que le taux de placement se calcule après trois (3) mois, nous poursuivons nos suivis pendant six (6) mois. Cette initiative permet aux personnes de continuer leur démarche sans se décourager.

Taux de placement		
Placement 3 mois	70/120	58%
	70/108	65%
Placement 6 mois	81/120	68%
	81/108	76%

N.B. : Les résultats finals concernant les placements après six (6) mois seront complétés à la mi-décembre, ce qui devrait avoir une incidence sur le taux de placement global.

De plus, quarante-huit (48) personnes ont annulé leur inscription avant même de débiter leur participation.

RAISONS D'ANNULATION	CHICOUTIMI	JONQUIÈRE	LA BAIE	TOTAL
Obtention d'emploi	9	13	2	24
Retour aux études	1	3	0	4
Difficulté à rejoindre, pas présenté au rendez-vous	2	3	1	6
Inscription dans un autre service	2	5	0	7
Problèmes personnels	1		1	2
Ne désire pas participer	1	4		5
TOTAL	16	28	4	48

- ✓ Lorsque les personnes sont difficiles à rejoindre, plusieurs appels sont effectués pour vérifier leur intérêt et leur disponibilité avant d'annuler l'inscription.
- ✓ Les nouvelles références MSI sont prises en charge dans un délai de deux (2) jours.
- ✓ D'autres propositions sont faites pour répondre aux besoins de la personne lorsque celle-ci se désiste avant même de commencer la démarche. Cette stratégie nous a permis de transférer sept (7) personnes dans d'autres services.

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

STRATÉGIE DE RECHERCHE D'EMPLOI

Les STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI sont une alternative pour des personnes qui veulent améliorer leurs compétences techniques en recherche d'emploi en vue de poursuivre individuellement leurs démarches avec assurance et efficacité. Cette formation est d'une durée de dix-huit (18) heures et dix (10) clients sont prévus à l'entente.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	5	3	2	10
Nombre réalisé de participants	4	6	5	15
Nombre de participants ayant interrompu leur participation	0	0	0	0
Nombre de participants en emploi	0	2	3	5

Vingt-trois (23) personnes se sont désistées avant même de débiter les activités. Le tableau suivant nous montre les raisons évoquées.

RAISONS D'INTERRUPTION DE PARTICIPATION	CHICOUTIMI	JONQUIÈRE	LA BAIE
Obtention d'emploi	2	3	2
Transfert à une autre activité (club – coaching ind.)	1	2	4
Problème de santé – personnel	1	1	0
Difficulté à rejoindre – pas de retour d'appel	0	2	1
Retour aux études	1	1	0
Plus intéressé	1	0	0
Inscription faite par erreur dans le système MSI	0	0	1
TOTAL	6	9	8

Lorsqu'une personne désire annuler sa participation, nous lui proposons d'autres services afin de répondre à ses besoins. Nous avons ainsi transféré sept (7) personnes dans un autre service.

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

COACHING DE RECHERCHE D'EMPLOI

Le COACHING DE RECHERCHE D'EMPLOI vise à développer des compétences techniques ou humaines en recherche d'emploi par la réalisation de différentes activités correspondant aux besoins identifiés. Ce service comprend un suivi personnalisé pour une période de douze (12) semaines afin de s'assurer que le client a les outils et la motivation nécessaires pour sa recherche d'emploi. L'entente prévoit deux cent vingt (220) clients.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	100	80	40	220
Nombre réalisé de participants	121	131	28	280
Nombre de participants ayant interrompu leur participation	0	0	0	0
Nombre de participants en emploi	49	56	7	112

De plus, soixante-sept (67) personnes se sont désistées avant d'accéder au service. Le tableau suivant nous montre les raisons évoquées.

RAISONS D'INTERRUPTION DE PARTICIPATION	CHICOUTIMI	JONQUIÈRE	LA BAIE
Obtention d'emploi	11	5	1
Plus intéressé à participer	1	0	2
Inscription dans un autre service	4	4	1
Difficulté à rejoindre, pas présenté à rendez-vous	9	16	5
Retour aux études	0	3	0
Problèmes d'organisation	2	2	0
Départ volontaire-Raison inconnue	0	1	0
Total	27	31	9

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

- ✓ Vingt-cinq pour cent (25%) des personnes ont annulé parce qu'elles se sont trouvées un emploi.
- ✓ Lorsque les personnes sont difficiles à rejoindre, plusieurs appels sont effectués pour vérifier leur intérêt et leur disponibilité avant d'annuler l'inscription. Malgré cela quarante-quatre pour cent (44%) des personnes ne sont pas rejointes ou encore ne se présentent pas à leur premier rendez-vous.
- ✓ D'autres propositions sont faites pour répondre aux besoins de la personne lorsque celle-ci se désiste. Cette stratégie nous a permis de transférer neuf (9) personnes dans d'autres services.

ACCOMPAGNEMENT DANS LE CADRE DE LA MESURE SUBVENTION SALARIALE

Cet accompagnement vise à permettre à des personnes participant à un programme de subventions salariales de développer des compétences et des attitudes favorables au maintien à l'emploi.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	15	0	3	18
Nombre réalisé de participants	1	0	0	1
Nombre de participants ayant interrompu leur participation	0	0	0	0

- ✓ À l'automne 2009, nous avons présenté brièvement ce nouveau service aux agents des trois (3) centres locaux d'emploi lors d'une visite dans nos locaux. Pour offrir ce service, nous avons besoin de l'appui des agents afin qu'ils identifient et réfèrent les clients qui souhaitent apporter des changements dans leurs comportements face à l'emploi.

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

STRATÉGIE DE RECHERCHE D'EMPLOI – EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

Emploi-Québec octroie des subventions salariales à des personnes afin qu'elles acquièrent une expérience de travail dans les organismes communautaires. Après la subvention et avec un peu de soutien à la recherche d'emploi, plusieurs de ces personnes peuvent trouver un emploi durable. Afin de faciliter la transition et favoriser la recherche d'emploi, Cible-Action propose son programme de stratégie de recherche d'emploi durant la participation à la subvention salariale.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	75	55	30	160
Nombre réalisé de participants	38	22	25	85
Nombre de participants ayant interrompu leur participation	0	0	0	0
Nombre de participants en emploi sans subvention	2	1	0	3

De plus, nous avons reçu cent dix-huit (118) références sur les cent soixante (160) prévues dans l'entente. De ce nombre trente-trois (33) ont été annulées portant à quatre-vingt-cinq (85) le nombre de participants, soit cinquante-trois pour cent (53%) de la cible prévue.

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

PASSEPORT EMPLOI

Plus global qu'un curriculum vitae et qu'un portfolio, le passeport-emploi permet de mettre en valeur les atouts des personnes à travers les compétences génériques acquises dans leurs expériences de vie personnelle et professionnelle en lien avec un objectif d'emploi déterminé ou un secteur d'activités privilégié.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	8	6	2	16
Nombre réalisé de participants	2	2	0	4
Nombre de participants ayant interrompu leur participation	0	0	0	0

DÉMARCHEUR D'EMPLOI

L'initiative Démarcheurs d'emploi est un service d'aide visant à favoriser l'intégration et le maintien en emploi.

Les activités consistent en un accompagnement pendant une durée pouvant aller jusqu'à six (6) mois lors de la recherche d'emploi et pour une durée de douze (12) mois lors du maintien.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	58	25	12	95
Nombre réalisé de participants	57	25	11	93
Nombre de participants qui ont débuté dans l'entente précédente	19	11	6	36
Nombre total de participants	76	36	17	129
Nombre de participants ayant interrompu leur participation	21	9	5	35
Nombre de participants en emploi	22	17	1	40

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

SESSION D'INFORMATION

Les sessions d'information visent à informer les nouveaux prestataires d'assurance-emploi des services offerts par Emploi-Québec et par les ressources externes.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	750	720	300	1770
Nombre réalisé de participants	927	1000	348	2275
Nombre de sessions	115	121	40	276
Nombre de convocations	2440	2344	885	5669
Demande de référence à des service d'aide à l'emploi	26	19	1	46

Au cours de la dernière année, nous avons procédé à l'évaluation des sessions sur le plan de l'animation et du contenu et de façon générale, les participants se disent satisfaits.

ATELIER DE SENSIBILISATION ET DE MOBILISATION

Cet atelier permet d'amorcer une réflexion sur l'employabilité en vue de se préparer à effectuer une recherche d'emploi structurée.

	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	TOTAL
Nombre prévu de nouveaux participants	100	100	0	200
Nombre réalisé de participants	37	97	22	156
Nombre d'ateliers	5	12	5	22
Nombre de convocations	102	236	80	418

Pour mieux répondre aux objectifs visés par les ateliers de sensibilisation et de mobilisation, les contenus ont été révisés et corrigés à l'automne, ce qui nous a amené à interrompre le service pendant ce temps. Les participants se disent surpris, intéressés et satisfaits des réflexions et des échanges qui sont partagés pendant les rencontres.

SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

1. Âge des participants

Âge des participants						
Âge moyen	Club	SRE	C.I.	D.E.	P.E.	Total
18-25 ans	20	15	22	17	1	75
26-35 ans	40	16	71	21	0	148
36-45 ans	26	11	69	11	1	118
46-55 ans	25	17	67	11	1	121
55 et plus	4	8	21	3	0	36
Moyenne d'âge	37	39	40	33	36	

2. Placement par niveau d'étude

Niveau d'étude des participants						
Niveau d'étude	Club	SRE	C.I.	D.E.	P.E.	Total
Universitaire	33	24	52	3	0	112
Collégial	18	17	53	6	1	95
Secondaire	23	17	77	29	1	147
Professionnel	43	25	102	28	1	199

Placements						
Niveau d'étude	Club	SRE	C.I.	D.E.	P.E.	Total
Universitaire	26	0	15	3	0	44
Collégial	12	1	24	1	0	38
Secondaire	15	2	25	18	0	60
Professionnel	28	1	44	21	0	94
TOTAL	81	4	108	43	0	236

SERVICES EN GRH

MANDATS EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Résidence funéraire du Saguenay

- Accompagnement de gestion
- Support en gestion des ressources humaines
 - ✓ Élaboration des procédures
 - ✓ Élaboration processus d'accueil et d'intégration
 - ✓ Recrutement et sélection

Bureau coordonnateur de Chicoutimi

- Intervention-formation « L'entrevue » deux demi-journées (un report de l'année précédente)
- Élaboration d'un questionnaire pour mesurer la performance organisationnelle

Le Bouvillon

- Programme de développement et de consolidation d'un langage de gestion / exécution
- Support à la consolidation d'un langage de gestion / exécution

Portes Ouvertes sur le Lac

- Cadre d'intervention pour la recherche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes immigrantes

Reboitech inc.

- Intervention-formation avec les superviseurs

Marché Simard inc.

- Équité salariale

Humanis

- AEC en ressources humaines

AUTRES SERVICES

Plusieurs clients se sont prévalus des services en employabilité. Ils sont référés par la Commission de la santé et sécurité au travail ou viennent du public.

	CSST	C.I.	TOTAL
Curriculum vitae / Lettre / Carte professionnelle	1	10	11
Coaching d'entrevue	0	1	1
Support en recherche d'emploi (CV-Lettre-Carte-Piste d'emploi-entrevue)	8	0	8
Club de recherche d'emploi	2	0	2
TOTAL	11	11	22

ORIENTATIONS, DÉFIS ET OBJECTIFS

Orientation 1

Maintenir un climat de travail stimulant, harmonieux et mobilisant

Défi

Renouveler la culture d'apprentissage, de collaboration et de complicité

Objectifs

Privilégier des modes de gestion et de communication favorisant la synergie entre les personnes

Favoriser le développement et le maintien de comportements démontrant des attitudes en cohérence avec les valeurs de l'organisation.

Assurer le transfert des compétences humaines et techniques

Orientation 2

Mettre en œuvre une offre de programmes et de services en employabilité qui favorisent la recherche, l'intégration et le maintien en emploi.

Défi

Donner un sens et une signification nouvelle à l'employabilité

Objectifs

Développer des activités pour soutenir la mobilisation des personnes face à leur cheminement en employabilité

Renforcer l'intervention selon une approche axée sur les relations entre les personnes

Implanter des mesures d'appréciation des résultats obtenus

Orientation 3

Soutenir le développement des organisations et contribuer à l'amélioration de leur performance

Défi

Se démarquer par une approche unique et des services personnalisés et sur mesure

Objectifs

Construire et entretenir des relations soutenues avec les clients et être à l'écoute de leurs besoins

Présenter une offre de services adaptés aux nouvelles réalités du marché du travail et des besoins des organisations

Assurer la mise à jour continue de nos services et de nos activités

Orientation 4

Présenter et positionner notre organisation

Défi

Se démarquer comme un acteur de changement dans la relation emploi et gestion

Objectifs

Accroître la visibilité et le rayonnement de Cible-Action

Mieux faire connaître nos champs de compétences et la valeur de nos ressources

Participer à des activités à valeur ajoutée

ÉQUIPE DE CIBLE-ACTION

MEMBRES DE L'ÉQUIPE

- ✓ Madame Hélène Blackburn, directrice générale
- ✓ Madame Caroline Rhéaume, adjointe aux opérations
- ✓ Madame Denise Gauthier, adjointe à l'administration
- ✓ Madame Marie-Hélène Tremblay, technicienne en bureautique
- ✓ Madame Louise Tremblay, technicienne en bureautique
- ✓ Madame Colette Marcoux, intervenante-formatrice
- ✓ Madame Anouk Marchand, intervenante-formatrice
- ✓ Madame Cathy Fortin, intervenante-formatrice
- ✓ Madame Manon Renaud, intervenante-formatrice
- ✓ Monsieur Jean-Michel Fortin, intervenant-formateur
- ✓ Madame Audrey Tremblay, intervenante-formatrice
- ✓ Madame Isabelle Blackburn, intervenante-formatrice
- ✓ Madame Andréanne Gagné, intervenante-formatrice
- ✓ Madame Mélodie Laforest, intervenante-formatrice

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- ✓ Madame Monique Boily, présidente
- ✓ Monsieur Jacques Tremblay, vice-président
- ✓ Madame Isabelle Côté, trésorière
- ✓ Madame Lynda Bélanger, administratrice
- ✓ Monsieur Mario Gagnon, administrateur
- ✓ Monsieur Alain Girard, administrateur
- ✓ Madame Julie Lapointe, administratrice

REMERCIEMENTS

Nous aimerions remercier le personnel d'Emploi-Québec pour leur précieuse collaboration tout au long de l'année. Nous profitons aussi de l'occasion pour remercier chaleureusement notre agente de liaison, madame Martine Girard, notre consultant et formateur, monsieur Gilles Ouellet, ph.d., notre comptable, monsieur Claude Gauthier, les membres du conseil d'administration et le personnel de Cible-Action.