



Quand la santé rime avec l'emploi : comment accompagner des personnes peu scolarisées en perte d'emploi

Auteur :	Anne-Marie Royer
Collaborateurs :	Johanne Archambault, Julie Gervais et Marie-Ève Nadeau
Nom donné par les acteurs terrain :	Mobilisation contre les pertes d'emploi dans la MRC de Memphrémagog
Région sociosanitaire :	Estrie
Nom du territoire de RLS :	RLS de Memphrémagog
Date de début des travaux :	Mai 2005
Date de début des services offerts à la population :	Automne 2005
Population ciblée :	Travailleurs et ex-travailleurs d'usines de la MRC de Memphrémagog
Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative :	Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog, Ville de Magog, Centre local d'emploi de Magog, Centre local de développement de Memphrémagog, bureau du député fédéral de Brome-Missisquoi, bureau du député provincial d'Orford, Banque alimentaire de Memphrémagog, Centre des Femmes de Memphrémagog, Cuisines collectives Bouchée-Double, MRC de Magog, Office municipal d'habitation de Magog, Corporation de développement communautaire Memphrémagog, Chambre de commerce de Magog, Centre d'éducation des adultes de Magog, Centre de formation professionnelle Memphrémagog, CPE Jardin d'enfants, Carrefour jeunesse-emploi de Magog, Table de développement social Memphrémagog, Comité de lutte à la pauvreté Memphrémagog, Zone Libre Memphrémagog, Carrefour du Partage, CPE Pleine Lune, Centre l'Élan et Groupe Gestion concertée des ressources humaines

1. Brève description de l'initiative

Depuis 2003, la MRC de Memphrémagog a été témoin de fermetures successives d'usines touchant plus de 3000 personnes. Les employés touchés par les fermetures se retrouvaient au chômage avec un faible niveau de scolarité et avec une moyenne d'âge de plus de 45 ans. Cette situation était préoccupante pour les partenaires du RLS de Memphrémagog. Les gens qui reçoivent la nouvelle de la fermeture d'usine vivent plusieurs craintes et beaucoup de stress lié au manque éventuel de ressources financières. Certains vont avoir peur de se faire saisir leurs biens, de devoir déménager et de changer les enfants d'école. D'autres vont développer une dépendance à l'alcool et aux jeux de hasard. Des personnes des milieux économique, politique, de la santé et social se sont rassemblées pour mettre sur pied diverses stratégies visant à réduire les impacts négatifs des fermetures d'usines et à prévenir la détresse reliée à une perte d'emploi.

2. Comment le projet a-t-il pris forme?

En 2005, l'usine Olymel annonçait sa fermeture à Magog. Cinq cents personnes, majoritairement des Magogois, allaient être mis à pied. L'annonce de la fermeture de l'usine a été reçue comme une gifle au visage par plusieurs partenaires du RLS de Memphrémagog. La MRC de Memphrémagog cumulait déjà plusieurs pertes d'emploi (1 746 pertes d'emploi dans le secteur manufacturier entre les années 2003 et 2005). La ville de Magog, qui compte 25 000 habitants, avait donc une grande partie de sa population qui était touchée par cette situation. Plusieurs ressources du milieu ont fait le même constat : il fallait réagir rapidement et ensemble face à cette crise. Tout le monde s'est mobilisé.

De 2005 à 2008, trois comités de travail ont été mis sur pied de façon à intervenir simultanément à trois niveaux, soit la création de nouveaux emplois à Magog, le soutien direct à la recherche d'emploi pour les nouveaux chômeurs et le soutien aux difficultés psychosociales vécues par les nouveaux chômeurs.

Nous présentons sommairement ces comités de façon à donner un aperçu de la stratégie globale utilisée par l'ensemble des partenaires.

Le premier, un **comité de relance économique**, a été mis sur pied afin d'initier une démarche d'attraction d'entreprises à Magog et de soutien aux travailleurs. Ce comité a été formé par le maire de Magog et le Centre local de développement (CLD) en collaboration avec :

- le CSSS de Memphrémagog (représenté par la Direction générale);
- les députés fédéraux et provinciaux;
- le syndicat des travailleurs touchés par les fermetures;
- les caisses populaires;
- le Centre local d'emploi de Magog (CLE).

Un deuxième comité a été dédié au reclassement de la main-d'œuvre d'Olymel sous l'égide de la firme Gestion concertée des ressources humaines (GCRH) et du CLE. Dès l'annonce d'une fermeture d'usine, le CLE de Magog en est informé et met sur pied un **comité de reclassement** pour aider les gens à se retrouver un emploi. Le CLE contacte l'organisateur communautaire du CSSS de Memphrémagog, qui est considéré comme le pivot par la directrice du CLE, pour l'informer des fermetures touchant les Magogois. Chaque comité de reclassement a une durée de vie de trois à six mois. À chaque comité de reclassement, le CLE produit un portrait socio-économique de tous les employés touchés par les mises à pied. Ce portrait est partagé au sein du **comité de soutien au milieu** afin de convenir de stratégies adaptées aux clientèles.

Le troisième, le **comité de soutien au milieu** lancé et animé par le CSSS, vise à connaître les besoins psychosociaux des employés. Cette connaissance permet d'identifier les actions concertées à réaliser pour prévenir les impacts négatifs des pertes d'emploi. Ce comité a été actif de 2005 à 2007. Le deuxième objectif du comité est d'identifier et de tenter de résoudre ensemble

des problèmes communs aux trois comités, tels que le recours aux ressources d'aide communautaire. Ce comité de soutien au milieu est composé d'une vingtaine de partenaires du milieu dont le CSSS, le CLE, le Carrefour jeunesse-emploi (CJE) et d'organismes communautaires, tels que la Banque alimentaire Memphrémagog (BAM).

Deuxième phase du projet : de 2008 à aujourd'hui

Les partenaires, qui siègent depuis dix ans au **comité de lutte à la pauvreté**, constatent que la population s'est appauvrie; la classe moyenne est peu scolarisée et a de la difficulté à se retrouver un emploi à des conditions salariales similaires à celles qu'elle avait auparavant. Plusieurs familles vivent des situations difficiles qui ont des répercussions négatives sur les enfants. Les partenaires du RLS ont la préoccupation de poser des actions pour aider les Magogois à se retrouver un emploi. Ils étaient tous d'accord pour passer d'un mode « réaction en urgence » à un mode « prévention à long terme ».

Afin de rallier leurs forces, les partenaires du comité de lutte à la pauvreté et du comité de logement social de Memphrémagog ont initié en 2008 les Rendez-vous des concertations qui ont été tenus à deux reprises. Ces rencontres rassemblent les représentants de douze instances de concertation différentes en plus de la ville de Magog, du CLD, des écoles, de la MRC de Magog et du CLE. La concertation est au cœur des préoccupations. À cet effet, un intervenant du CSSS de Memphrémagog souligne : « On s'est dit qu'on aurait avantage à se réseauter pour savoir qui faisait quoi et pour mousser la participation aux activités des uns et des autres, pour mieux les faire connaître. » Les deux rendez-vous ont donné naissance en 2009 à la **Table de développement social** qui est animée par le CSSS et financée par le fonds des bâtisseurs de Centraide-Estrie. Sur cette Table, on retrouve des partenaires des milieux économique, politique et social avec un représentant de diverses tables de concertation, telles que la Table jeunesse et la Table des aînés. L'objectif visé est d'agir sur la situation socio-économique de Magog et de contrer les effets de l'appauvrissement du milieu.

En mai 2011, les partenaires ont appris la fermeture imminente de l'usine Difco à Magog. La Table de développement social a dès lors décidé de réactiver son « filet social » en convenant des stratégies à mettre sur pied pour ces travailleurs. Comme le mentionne un intervenant du CSSS : « L'idée c'est d'avoir le filet de sécurité tissé le plus serré possible afin qu'on ait le plus d'alliés parmi les organisations pour nous faire part de situations difficiles. »

La moyenne d'âge des gens touchés par les fermetures est souvent élevée, car ils étaient à l'emploi de l'entreprise depuis 20, 30 ans ou plus. L'intervenant du CSSS ajoute : « On dit aux gens : attendez pas de vivre de graves difficultés. Venez nous voir tout de suite dès que le stress vous empêche d'avancer. »

3. Qu'offre-t-on de plus à la population?

La mobilisation des partenaires du RLS de Memphrémagog a donné naissance à plusieurs stratégies dans le but de prévenir la détresse lors d'une perte d'emploi. Chaque fois qu'une fermeture d'entreprise survient, le mot d'ordre au CSSS est de se déplacer vers les milieux de travail pour rencontrer les employés avant les fermetures. La population a vu naître un éventail de stratégies sur mesure en fonction des besoins (de 2005 à aujourd'hui). Les stratégies sont coordonnées par la direction des services à la communauté du CSSS qui occupe un rôle central dans leur élaboration.

Un guide de l'aidant

En 2006, le comité de soutien au milieu a conçu un guide de l'aidant intitulé, *Comment soutenir une personne qui vit des difficultés reliées à une perte d'emploi?* Ce guide est inspiré d'une initiative réalisée par le Centre de santé de la MRC d'Asbestos en 2003. L'objectif de ce guide est de créer un lien direct avec les proches aidants tout en les informant des divers principes de base comme :

- la relation d'aide;
- des références vers des ressources d'aide appropriées;
- des trucs pour détecter la dépression;
- des moyens pour se protéger comme aidant.

Tout individu en contact avec une personne touchée par une fermeture d'usine devient une « antenne » pour décoder les situations d'urgence et pour référer la personne nouvellement sans emploi au bon endroit.

Le guide a été présenté aux employés de plusieurs usines ayant annoncé leur fermeture. Il a également été distribué à plusieurs commerçants de Magog et dans divers lieux où les gens sont le plus susceptibles de se confier, par exemple, les salons de coiffure, les bars, les arénas et les centres communautaires. Environ 800 copies du guide de l'aidant ont été remises à 150 endroits différents partout sur le territoire de Magog. De plus, le comité de soutien au milieu a demandé à sept citoyens bénévoles, connus par la communauté, d'agir à titre de relayeurs pour distribuer des copies du guide de l'aidant. Le guide a été créé par le comité de soutien au milieu, rédigé et mis en pages par le CSSS de Memphrémagog et financé par le CLD. Il a été remis à jour en 2011.

La population de la MRC de Memphrémagog peut compter sur l'implication de deux citoyens qui siègent au comité de lutte à la pauvreté Memphrémagog. Ils sont présents dans plusieurs activités comme les déjeuners des chercheurs d'emploi, la distribution du guide de l'aidant et les séances d'information dans les usines. Ils agissent à titre de relayeurs de l'information et contribuent à réseauter les chercheurs d'emploi afin qu'ils se sentent moins seuls. Pour un citoyen interrogé, il s'agit de redonner ce qu'il a reçu à la communauté : « Je leur dis : *lâchez pas!* ». À 71 ans, il est lui-même un ancien employé d'usine et il a connu des périodes difficiles dans sa vie. Il veut aider « à changer le monde ».

Des kiosques d'information dans les usines sur les services offerts par les organismes du milieu

Le comité de soutien au milieu invite des représentants des ressources du milieu afin de présenter les divers services offerts à la population. Lors de ces séances d'information, les partenaires distribuent le bottin des ressources du RLS pour mieux faire connaître les ressources disponibles dans la communauté. Ils remettent également des copies du guide de l'aidant. À chaque séance d'information, la stratégie et les invités peuvent être différents. À titre d'exemple, des intervenants du CSSS et d'organismes communautaires sont allés rencontrer les employés d'Olymel par le biais de kiosques d'information pendant les pauses et les heures de dîner.

Des formations sur mesure

Afin d'augmenter l'employabilité des personnes licenciées, des formations sur mesure sont offertes en fonction de leur profil de compétences et de leur niveau de scolarité. Ces formations sont offertes par le CLE de Magog en collaboration avec une firme (Gestion concertée des ressources humaines (GCRH)), qui évalue les besoins de formation des personnes. Selon une gestionnaire du CLE, les personnes sans emploi partent souvent « de zéro » avec une scolarité

de troisième année. Grâce aux formations offertes, certaines ont terminé un DEP et elles se sont trouvé un emploi. Les employés d'Olymel ont bénéficié de plusieurs formations sur mesure, telles que des séances de formation intensives en informatique.

La présence d'une travailleuse sociale du CSSS au sein de l'usine

D'octobre à décembre 2005, le CSSS de Memphrémagog a mandaté une travailleuse sociale pour se rendre à l'usine d'Olymel deux journées par semaine afin de rencontrer les employés. Les dirigeants de l'usine avaient émis le souhait d'avoir une réponse et une présence rapide sur place afin de prévenir la détresse des employés. La travailleuse sociale allait rencontrer les employés à la cafétéria afin de leur donner des informations sur les services psychosociaux offerts par le CSSS et pour rétablir un lien de confiance avec eux. Selon les personnes interrogées, il n'est pas dans la culture des travailleurs d'usine de rencontrer une travailleuse sociale dans un établissement de santé. C'est pourquoi, cette dernière leur offrait des services directement sur place.

La présence de l'intervenante psychosociale a permis de faire des liens avec les professionnels du programme d'aide aux employés (PAE) d'Olymel. Lorsque le contrat a été terminé avec le PAE, les employés d'Olymel ont été référés directement au CSSS. Ils n'ont pas été mis sur une liste d'attente et ont pu bénéficier de services en mode continu.

Des cafés-rencontres pour les ex-employés de Québecor

Les modalités de soutien aux travailleurs peuvent varier selon les milieux concernés. Par exemple, à la suite d'un besoin émis par d'anciens employés de Québecor World, une travailleuse sociale du CSSS a organisé des cafés-rencontres. Ces moments permettaient aux anciens employés de se revoir et de prendre des nouvelles de leurs anciens collègues. D'après un intervenant du CSSS, les ex-employés de *Québecor* ont apprécié ce service qui les aidait à se remettre en action : « Si on le fait pas, personne fait ça. Il faut le voir en terme d'approche populationnelle en disant : ces gens-là ils vivent peut-être de la détresse même s'ils ne demandent pas de services, il faut aller voir s'ils sont corrects. » Il y a eu dix rencontres échelonnées sur un an.

Des déjeuners pour les chercheurs d'emploi

Depuis 2010, des déjeuners pour chercheurs d'emploi sont organisés par le comité de lutte à la pauvreté de Memphrémagog. Les déjeuners permettent de briser l'isolement de ces derniers afin de renouer avec des « anciens » de l'usine ou de connaître de nouvelles personnes qui vivent une situation similaire. Un gestionnaire de la BAM ajoute : « À partir du moment où ils se rendent compte qu'ils ne sont pas seuls, qu'ils peuvent partager; ils se donnent des trucs. Il y a un maillage qui se fait entre différents participants. Il se crée une espèce de chimie, de confrérie. Tout le monde veut travailler ensemble et s'aider. » Les déjeuners regroupent une quinzaine de participants à chaque fois. À la suite du dernier déjeuner, le CLE planifie de former un groupe qui participera à une formation de 4 semaines avec l'organisme Centre Option 45 pour les chercheurs d'emploi de 45 ans et plus. Les coûts de cette formation sont défrayés par le CLE de Magog. Les déjeuners se tiennent à Magog et à Stanstead.

Le Mois de la formation et des perspectives d'emploi

Le mois de la formation est un projet initié et coordonné par le CJE de Memphrémagog. Il s'est tenu pendant deux années consécutives : en 2010 et en 2011. Plusieurs activités étaient offertes à la population dans le but de l'informer des formations offertes, des emplois disponibles et des métiers d'avenir à Magog. Plusieurs partenaires du milieu ont collaboré au projet : le CLE de Magog, la MRC, le CLD, Service Canada, la ville de Magog, le Canton de Potton, la Community Economic Development and Employability Corporation (CEDEC), le Centre de

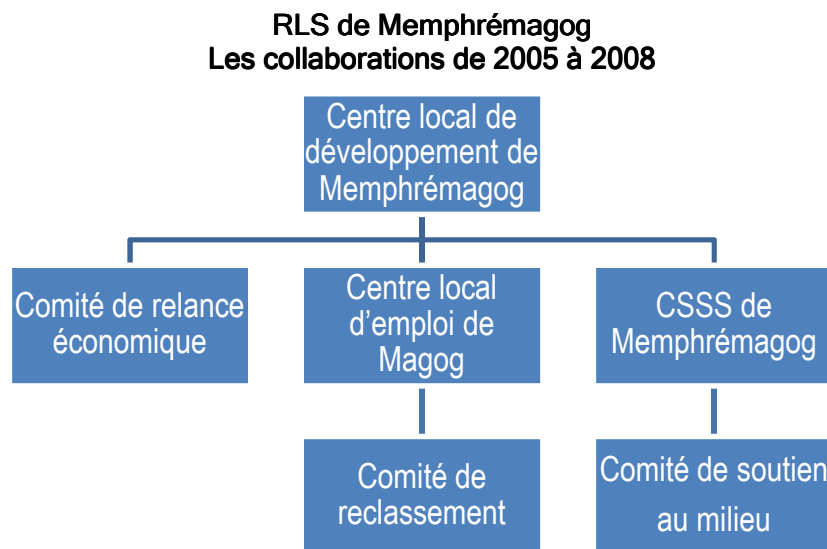
formation professionnelle Memphrémagog, le Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) de la Commission scolaire des Sommets, le Centre d'orientation et de recherche d'emploi (CORE), le CSSS de Memphrémagog, la Table de développement social et la Chambre de commerce de Magog. Les membres du comité organisateur ont apprécié l'expérience : « Entre nous, on s'aidait pour chacune des activités. Il y a eu beaucoup de collaborations des différents partenaires. Chacun contribuait à la hauteur de ses possibilités. Ça a été un gage de succès » (gestionnaire du CJE).

La première année, 14 activités étaient offertes, telles que des portes ouvertes dans des établissements d'enseignement, un débat sur la conciliation études-travail et diverses séances d'information. Parmi ces activités, un 5 à 7 de l'emploi au CSSS de Memphrémagog était piloté par l'organisateur communautaire et une intervenante des ressources humaines : « On s'est dit : il faut ouvrir nos portes à une clientèle vulnérable en jumelant le psychosocial au réseautage (...) Aller voir les ressources humaines, cogner et déranger la personne ce n'est pas facile. Là ils sont en groupe et c'est plus accessible » (gestionnaire du CSSS). L'objectif de cette activité était de créer un mouvement pour donner de l'espoir. Une centaine de personnes se sont présentées à cette soirée. Les évaluations positives de cet événement témoignent de l'appréciation des participants.

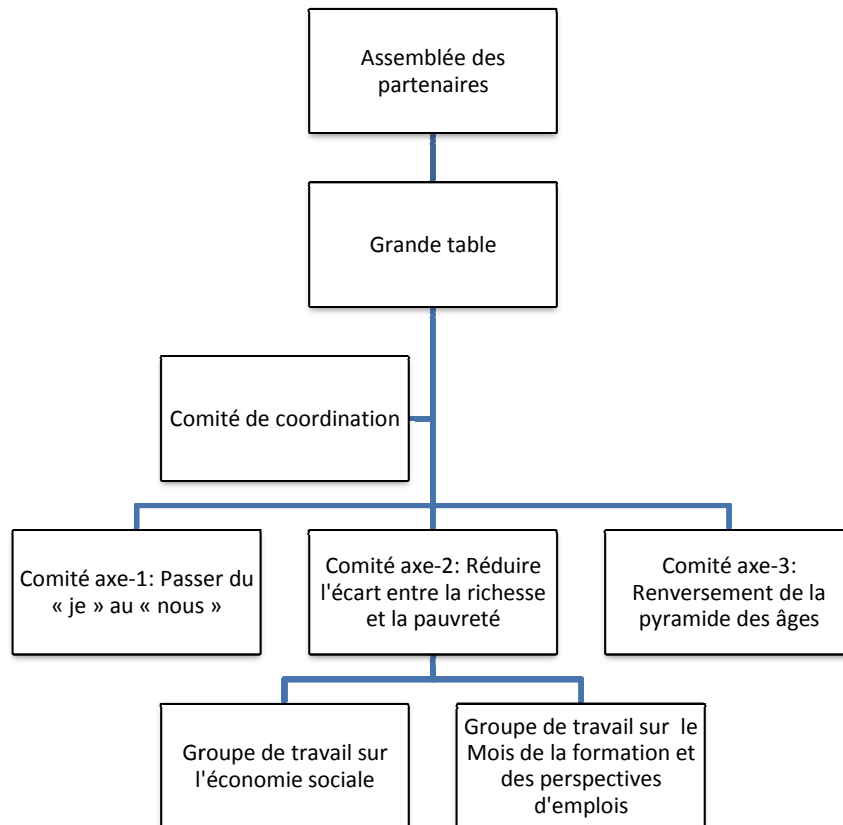
Parmi les autres activités organisées, il y a eu un déjeuner-échange des employeurs sur le recrutement de personnel. Un *speed dating* de l'emploi de Magog pour lequel le CJE, le CLE et le CORE ont organisé un atelier pour aider les gens à se préparer à cette activité et des stages d'observation au CSSS de Memphrémagog. Ces stages étaient destinés à des personnes en processus d'orientation professionnelle dans des domaines d'emplois en demande dans les prochaines années au CSSS de Memphrémagog.

Pour la directrice du CLE, le mois de la formation « est rendu un *must* ». Elle ajoute : « On ne peut plus s'en passer. Il y a beaucoup de retombées et une bonne participation. L'offre est variée; ça touche tout le monde. » En tout, plus de 1000 personnes ont participé au mois de la formation en 2010 et 1200 personnes en 2011. Il est clair que les organisateurs aimeraient répéter la formule du mois de la formation pour les prochaines années.

4. Qui sont les partenaires impliqués dans l'initiative?



Les collaborations de 2009 à aujourd'hui



Partenaires du RLS impliqués

Depuis 2005, les partenaires impliqués dans les différents comités et activités sont nombreux. Chacun des partenaires mentionnés ci-dessous a joué un rôle important dans l'organisation d'activités offertes aux nouveaux chômeurs ou aux personnes sans emploi.

Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog

Le CSSS de Memphrémagog joue un rôle central dans la réalisation des différentes stratégies offertes aux sans-emploi. L'établissement met des ressources à la disposition des différents comités mis sur pied depuis 2005. La directrice générale, l'accueil psychosocial ou l'organisateur communautaire reçoivent les demandes des dirigeants d'usines ayant annoncé leur fermeture ou des partenaires politiques ou économiques impliqués dans le dossier. Le CSSS mandate un organisateur communautaire qui joue un rôle important dans la mise en place des différentes stratégies pour prévenir la détresse des sans-emploi. Il coordonne les actions réalisées pour les sans-emploi avec les partenaires. Les chefs d'administration de programme de la Direction des services à la communauté coordonnent les équipes qui peuvent intervenir dans les usines. Selon le contexte, une travailleuse sociale peut se déplacer dans les usines pour rencontrer les employés.

Centre local d'emploi de Magog

Le rôle du CLE est de financer les comités de reclassement pour aider les gens à se retrouver un emploi. Le CLE joue un rôle de transmetteur entre les entreprises ayant annoncé leur fermeture et les partenaires du RLS. Il est le premier informé des fermetures d'entreprises. En plus d'offrir tous les services du CLE, il met sur pied des formations sur mesure adaptées aux besoins des ex-employés d'entreprises. Le CLE a été membre du comité de relance économique et du comité de soutien au milieu. Il est membre de la Table de développement social de Magog et du comité d'employabilité de Stanstead.

Carrefour jeunesse-emploi de Memphrémagog

Le CJE siège aux différents comités depuis 2005. Il a participé à l'élaboration du guide de l'aidant. Le CJE a initié le Mois de la formation et des perspectives d'emplois en 2010 et 2011. Il a formé le comité organisateur de ces événements et coordonne toutes les activités. Il a été membre du comité de soutien au milieu. Le CJE est membre des comités de développement social, de lutte à la pauvreté et d'employabilité de Stanstead.

Centre local de développement de Memphrémagog

Le CLD joue un rôle important dans le développement économique de Magog. Il vise à attirer de nouvelles entreprises et leur offre différents services. Cet établissement a été impliqué de 2005 à 2008 en étant membre du comité de relance économique. Il est membre du comité économie de la Table de développement social. Le CLD a financé l'impression du guide de l'aidant. Il a également participé au mois de la formation depuis sa création.

Ville de Magog

En 2005, le maire a formé le comité de relance économique afin d'initier une démarche d'attraction d'entreprises à Magog. Ce comité n'existe plus, mais la ville est toujours très impliquée dans la relance économique de la région. Elle travaille aussi à la réalisation du mois de la formation. La Ville est membre de la Table de développement social et travaille étroitement avec les bureaux des députés et le CLD lorsqu'il y a une menace de perte d'emploi ou de fermeture d'usine.

Banque alimentaire Memphrémagog

Le directeur de la BAM est impliqué au sein de tous les comités depuis 2006. Il participe aux séances d'information qui se tiennent dans les usines ayant annoncé leur fermeture. Il y présente les services offerts par la BAM, soit essentiellement du dépannage alimentaire pour les gens vivant des difficultés. Avec l'organisateur communautaire du CSSS, il coordonne les déjeuners des chercheurs d'emploi.

5. Quelles sont les ressources utilisées pour mettre en œuvre cette initiative?

Les ressources humaines

Au Carrefour jeunesse-emploi : La directrice du CJE de Memphrémagog siège aux comités. Une adjointe à la directrice est dédiée à la coordination des mois de la formation : environ sept heures par semaine pendant dix semaines. Elle coanime, avec la directrice, les rencontres du comité organisateur du mois de la formation.

Au CSSS de Memphrémagog : Un organisateur communautaire est impliqué depuis 2005 à raison d'une demi-journée par semaine, en moyenne. Il coordonne les actions réalisées pour les sans-emploi avec les partenaires. Les chefs d'administration de programme coordonnent les équipes qui peuvent intervenir dans les usines.

Une travailleuse sociale est présente chez Olymel deux journées par semaine pour rencontrer les employés d'octobre à décembre 2005. Une travailleuse sociale a animé les cafés-rencontres des ex-employés de Québecor pendant une année (10 rencontres X 2 heures).

L'organisateur communautaire a collaboré avec une gestionnaire du service des ressources humaines du CSSS pour l'organisation d'activités lors des deux mois de la formation (5 à 7 de l'emploi, stages d'observation et déjeuners des employeurs). Une autre personne de la Direction des ressources humaines (projets spéciaux) a également contribué à l'organisation de ces activités, et ce, de septembre à février 2010.

Centre local d'emploi de Magog : La directrice et/ou un représentant siègent à tous les comités en plus de participer à toutes les réunions des comités de reclassement.

Banque alimentaire Memphrémagog : Le directeur siège sur tous les comités depuis 2006. C'est le directeur qui fait toutes les représentations de l'organisme aux séances d'information. La BAM organise les déjeuners des chercheurs d'emploi et fournit les repas.

Les ressources financières

Le Centre local d'emploi de Magog, Service Canada, le Carrefour jeunesse-emploi de Memphrémagog, la ville de Magog, le CLD de Memphrémagog, le Canton de Potton, le CSSS de Memphrémagog et la MRC de Magog se sont engagés financièrement pour les deux mois de la formation et des perspectives d'emploi à hauteur de 10 000 \$ en 2010 et environ 17 000 \$ en 2011.

6. Quelles sont les retombées associées à la mise en place de l'initiative?

Retombées	Avant	Après
Sur la population	<ul style="list-style-type: none"> – Selon plusieurs personnes interrogées, les gens connaissent peu les services offerts dans leur communauté. – « On ne sait jamais à quel point nos services peuvent être connus de la population. On pense qu'ils le sont en général, mais les gens qui n'ont jamais eu besoin de services ne savent souvent pas comment ça fonctionne » (intervenant au CSSS de Memphrémagog). – Les proches aidants sont souvent isolés. – Il y a une liste d'attente pour avoir accès à certains services psychosociaux du CSSS. – Il y a plusieurs pertes d'emploi de type industriel : gens qui se retrouvent sans emploi avec un faible niveau de scolarité. 	<ul style="list-style-type: none"> – Les gens sont davantage informés des services offerts dans la communauté « Les gens savent que s'il arrive un malheur, il y a des services qui existent dans la communauté » (gestionnaire de la BAM). – Création de liens directs avec les proches aidants avec le <i>Guide de l'aidant</i> : information pour les soutenir dans leur rôle – Accessibilité aux services psychosociaux du CSSS : pont direct entre les programmes d'aide aux employés des entreprises et les services psychosociaux du CSSS (pas de liste d'attente) – Ultimement : prévention de la détresse liée aux pertes d'emploi – Plusieurs histoires à succès : gens qui avaient peu de scolarité et qui ont réussi un cheminement de DEP et qui ont trouvé un emploi (selon un gestionnaire du CLE)
Sur l'organisation des services	<ul style="list-style-type: none"> – Services peu ou pas coordonnés – Pas de services adaptés aux besoins des sans-emploi ayant œuvré pendant plusieurs années dans une usine – Programmes de formation généraux offerts à toute la population 	<ul style="list-style-type: none"> – Les partenaires ont convenu d'une vision et d'une stratégie commune lorsqu'il y a une fermeture d'usine. Pour eux, il s'agit d'une situation prioritaire : « Tout le monde travaille dans le même sens pour essayer d'aider et de faire que les gens soient heureux » (gestionnaire de la BAM). – Les partenaires connaissent leurs mandats respectifs et réfèrent vers divers organismes du milieu « On connaît la <i>business</i> de tout le monde; c'est une force » (gestionnaire du CLE). – Les partenaires sont prêts à élargir leur mandat et à adapter leurs pratiques. – De nouveaux services coordonnés pour les sans-emploi et la population en général ont vu le jour. – On met sur pied de formations sur mesure pour les sans-emploi. Par exemple, la mise à niveau pour aider à passer le test d'équivalence du secondaire avec la collaboration de l'éducation aux adultes.

Retombées	Avant	Après
<p>Sur la collaboration</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Les intervenants des différentes ressources se connaissaient peu. Ils avaient tendance à travailler en silo; peu de contacts et d'arrimages entre eux. 	<ul style="list-style-type: none"> – Les partenaires membres des différents comités se connaissent et des liens de confiance sont établis. – Les partenaires travaillent davantage ensemble pour la population. Ils ont développé de nouvelles collaborations. Des nouveaux « réflexes » voient le jour. Par exemple, dès que l'usine Difco a annoncé sa fermeture, l'attachée politique du député provincial a rencontré les dirigeants de l'usine. Elle a interpellé le CSSS pour vérifier si le CSSS mettait sur pied des actions. Ensuite, le directeur général adjoint de la ville de Magog a fait de même pour élaborer des actions communes avec le CLE, le CLD, le CSSS, le bureau du député et la Table de développement social. – Les projets se mettent en place plus rapidement. Par exemple, la collaboration des partenaires et des employeurs de Magog a donné naissance à Préférence Estrie Memphrémagog, un organisme qui aide les employés spécialisés recrutés hors de la région, à s'établir dans la MRC de Memphrémagog.
<p>Sur les pratiques ou sur le travail des intervenants</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Les interventions en prévention de la détresse des personnes ayant perdu leur emploi étaient réalisées par la Direction des services à la communauté au CSSS. 	<ul style="list-style-type: none"> – Selon un intervenant du CSSS de Memphrémagog, le rôle social du CSSS, comme employeur principal de la MRC, se traduit par davantage de liens avec les autres directions pour soutenir les sans-emploi, par exemple avec la Direction des ressources humaines et la Direction générale. Le développement de la communauté est l'affaire de tous. – De plus, le CSSS a désormais une politique en développement des communautés.

7. L'avis des partenaires et de la population en regard de cette initiative

Les partenaires interrogés sont fiers des réalisations nées de leur collaboration. Bien qu'il soit difficile de chiffrer les impacts des différentes stratégies préventives, ils s'entendent pour dire que cela répond à un besoin de la population : « Les gens veulent en avoir d'autres (mois de la formation). On sent que c'est un besoin de la population de sentir qu'il y a des gens autour d'eux pour les aider dans leurs démarches » (questionnaire du CJE de Memphrémagog).

Les partenaires sont d'accord pour dire qu'il y a désormais une « histoire de concertation réussie » qui est présente au sein du RLS. Un gestionnaire du CLE mentionne ce qui suit :

« Ce qui fait la force de Memphrémagog c'est la concertation des partenaires [...] Les gens comprennent la complémentarité de chacun. On a tous notre créneau et on ne joue pas dans les plates-bandes des autres. »
« On connaît bien les offres de services dans le milieu. On est tous complémentaires. Personne n'essaie de voler la vedette. Tout le monde travaille ensemble pour aider la population. »

Un gestionnaire de la BAM ajoute : « On a progressé dans nos démarches et il y a toujours une bonne entente. Le souci commun de voir au bien-être de la population est constant. »

Un ancien employé d'une usine qui avait 32 ans d'ancienneté a participé aux déjeuners des chercheurs d'emploi et au *speed dating* dans le cadre du mois de la formation en 2011. Il avait amené 50 CV : « C'est une bonne expérience pour se vendre. » Il mentionne avoir apprécié la préparation pour cette activité : des intervenants du CLE l'ont aidé à présenter ses forces et ses compétences en quatre minutes! Il a également participé aux déjeuners des chercheurs d'emploi : « C'était bien agréable. C'est une thérapie de groupe. On a bâti une confiance pour savoir se vendre à un employeur. On a tous les mêmes âges. » Il a apprécié la dynamique du groupe, les échanges et le franc-parler des personnes présentes. Lors du dernier déjeuner, deux personnes du Centre Option 45 sont venues présenter leurs services. Il a alors appris l'existence de ce service pour les personnes de 40 ans et plus. Il s'est récemment trouvé un emploi et il en est fort content.

Un autre citoyen interrogé voit des retombées positives des déjeuners des chercheurs d'emploi sur le moral des gens. Il encourage ceux qui ont trouvé un nouvel emploi à venir témoigner : « On a bûché, mais on a trouvé. Venez dire votre histoire. Autant d'individus : autant de solutions. » Pour lui, le seul moyen pour aider les sans-emploi, c'est de travailler ensemble pour insuffler l'espoir d'une vie meilleure.

Certains défis en lien avec la collaboration ont été nommés par les personnes interrogées. Ils ont évoqué le danger qu'il y ait des dédoublements d'information, car certains partenaires sont présents dans plusieurs comités. Des partenaires trouvent que le comité de développement social est très « politique ». Selon eux, les actions concrètes mettent plus de temps à voir le jour. D'autres partenaires ont mentionné le fait qu'ils doivent parfois persuader leurs collègues de « vendre » des activités destinées à la population magogoise, par exemple, le mois de la formation.

Un autre défi réside dans l'adaptation des stratégies d'intervention aux différentes entreprises qui ferment leurs portes. La situation idéale pour les partenaires est d'être informés des fermetures longtemps d'avance, car il est ainsi plus facile de mettre sur pied des stratégies. Il est difficile de déployer des services préventifs lorsqu'un matin une usine ferme sans prévenir; le choc est plus grand pour les employés.

L'idée de faire un 5 à 7 de l'emploi au CSSS de Memphrémagog en impliquant la Direction des ressources humaines n'allait pas de soi au départ. Tous ne voyaient pas les ressources humaines comme un partenaire en développement social, car on concevait essentiellement leur rôle au niveau du recrutement de nouveau personnel.

8. Que retirons-nous de cette initiative?

La prévention de la détresse chez des personnes peu scolarisées qui vivent une perte d'emploi est essentielle. Il est clair qu'un ensemble coordonné de mesures doivent être mises en place pour soutenir ces personnes. Le milieu magogois a développé une série de mesures, qui sont

réactivées au besoin. Un gestionnaire d'un organisme communautaire insiste sur l'importance d'adapter les services aux besoins du milieu. À son avis, il ne faut pas implanter les mêmes stratégies dans toutes les régions, car « ce ne sont pas les mêmes demandes et les mêmes mentalités ».

Selon un intervenant du CSSS, il importe de maintenir l'implication du CSSS dans des interventions préventives en plus des interventions traitées en urgences psychosociales :

« Les citoyens qui vivent une fermeture d'usine, ça prend plus que six mois, parfois un an pour se trouver un emploi. Pourtant, on en rencontre certains quatre à cinq ans plus tard dans les déjeuners des chercheurs d'emploi. Ils ont eu des emplois temporaires, ils ont utilisé les services communautaires, ils ont épuisé leurs ressources. Ceux-là sont toujours à risque. On comprend l'importance que le CSSS soit impliqué dans ce type d'activités pour dépister des situations de gens découragés qu'on ne verrait peut-être pas dans nos services, sans cette présence des partenaires du RLS dans leur milieu de vie. »

Un gestionnaire de la BAM ajoute : « Moi je me dis, si on a sauvé une personne dans tout ce qui a été fait, on a fait un gros travail et ça a porté fruit. Des fois, on a l'impression qu'on travaille pour rien, mais si on a sauvé un suicide, au moins une personne c'est une grande réussite. »

9. Les suites de l'initiative

Les partenaires désirent poursuivre leur implication dans l'offre de stratégies pour prévenir la détresse des sans-emploi. Avec l'annonce de la fermeture de Difco, ils réactiveront le processus en offrant des activités adaptées aux besoins des employés de cette entreprise.

10. Les ressources mises à contribution pour la documentation

Rappel : L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux est au cœur des travaux de l'OQRLS. Ce récit a été rédigé à partir des sources suivantes.

- Entrevue avec un organisateur communautaire du CSSS de Memphrémagog
- Entrevue avec la directrice du Centre local d'emploi (CLE) de Magog
- Entrevue avec le directeur de la Banque alimentaire Memphrémagog (BAM)
- Entrevue avec la directrice du Carrefour jeunesse-emploi (CJE) de Memphrémagog
- Entrevue avec la conseillère-cadre en gestion des ressources humaines du CSSS de Memphrémagog
- Entrevue avec un citoyen impliqué au comité de lutte à la pauvreté de Magog
- Entrevue avec un citoyen-usager utilisateur de services

Pour en savoir plus sur l'OQRLS, veuillez
communiquer avec Marie-Ève Nadeau,
responsable des communications :

menadeau.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Rédaction

Anne-Marie Royer, courtière de connaissances, CSSS-IUG de Sherbrooke

En collaboration avec

Johanne Archambault, directrice responsable, CSSS-IUG de Sherbrooke

Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUG de Sherbrooke

Mise en pages

Sarah Archambault, technicienne en administration, CSSS-IUG de Sherbrooke

Révision linguistique

Lucie Roy, agente administrative, CSSS-IUG de Sherbrooke

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Bibliothèque et Archives du Canada, 2011

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke

Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2011

U:\Documents\Sarah Archambault\OQRSL\Coups d'oeil - Récits\Récits\bulletin no.4\Récit de Anne-Marie Royer\Récit sans emploi Magog-comm final 2011-11-11-Révisé.docx