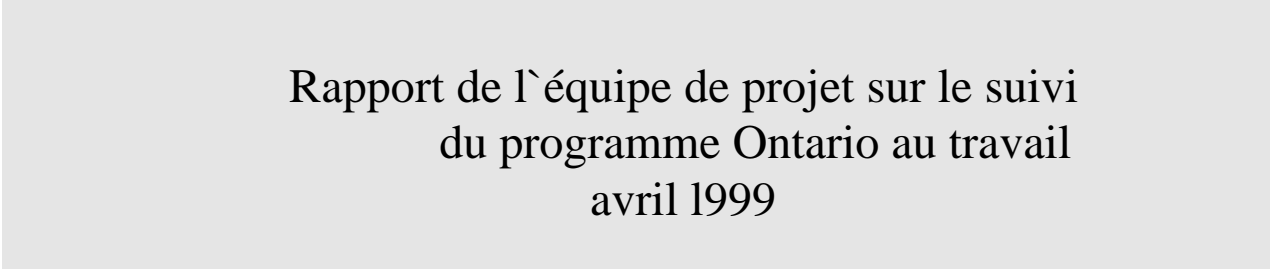




# **Dire les choses telles qu'elles sont: Espoir et réalité**

*Expériences de participants et de  
participantes au programme Ontario au  
travail*



Rapport de l'équipe de projet sur le suivi  
du programme Ontario au travail  
avril 1999

## REMERCIEMENTS

**Nous remercions toutes les personnes qui nous ont fait part de leurs commentaires et de leurs expériences à propos du programme Ontario au travail. C'est leur apport qui donne à ce travail de recherche et à ce rapport un visage humain. Tous ceux et celles qui ont collaboré à la collecte de données ont été profondément touchés par la spontanéité avec laquelle les gens ont partagé leurs espoirs, leurs frustrations et leurs expériences en tant que participants et participantes au programme Ontario au travail.**

**Fred Sadori et Barbara Carroll** ont pris une part active à tous les aspects de la recherche, d'abord comme étudiants de travail social en stage au Conseil de Planification sociale, puis comme chercheurs à contrat. Fred a mis au point et organisé les entrevues initiales et les entretiens de suivi. Barbara a résumé et analysé les données recueillies à la suite des entrevues initiales et de suivi, et a rédigé le rapport intérimaire (du 1<sup>er</sup> octobre 1998). Fred et Barb ont tous deux fait preuve d'un grand enthousiasme et d'un bel esprit d'initiative et ont consacré en outre à leur travail de longues heures bénévoles.

**Danna Campbell**, sous la direction de Jeffrey Roy, du Centre d'études sur la Gouvernance de l'Université d'Ottawa, a effectué des recherches et préparé une analyse documentaire sur les programmes de style travail obligatoire, au Canada et ailleurs.

Les centres de santé et de ressources communautaires ont aidé à choisir les participants et participantes et à organiser les groupes de discussion; et le personnel du Centre de ressources régionales d'emploi nous a aidés à choisir les participants et participantes et nous a offert un local pour un grand nombre d'entrevues individuelles.

**Les membres de l'équipe de projet** ont donné de nombreuses heures de leur temps, ont offert des conseils précieux et des commentaires qui ont aidé à donner forme au projet et ont apporté à la tâche le point de vue de différents secteurs de la communauté. Nous remercions spécialement **Karen Graham** qui a dirigé l'équipe de projet.

Cette recherche a été entreprise et le rapport a été produit grâce à l'aide financière de la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton et aux contributions de l'Alliance de la fonction publique du Canada et les Métallurgistes unis d'Amérique.

**Susan Learoyd**, du Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton, a assuré la coordination du projet de recherche.

# TABLE DES MATIÈRES

## REMERCIEMENTS

<b>Première section : Résumé.....</b>	<b>1</b>
---------------------------------------	----------

<b>Deuxième section : Contexte dans lequel le programme Ontario au travail a été mis en œuvre .....</b>	<b>9</b>
---	----------

Principaux résultats de l'analyse documentaire.....	9
Contexte de l'implantation d'Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton .....	12

<b>Troisième section : Méthodologie .....</b>	<b>18</b>
---	-----------

<b>Quatrième section : Ce qui nous a été dit – résultats de l'étude .....</b>	<b>22</b>
---	-----------

### **Thèmes clés ressortant des résultats de l'étude :**

Ontario au travail : perceptions et attentes .....	25
Renseignements, soutiens et services .....	26
Expériences de placements dans la collectivité.....	27
Expériences de soutiens à l'emploi .....	30
Obstacles à l'accès aux emplois .....	31
Répercussions de nature personnelle.....	33
Commentaires des participants et participantes aux Services sociaux .....	35

<b>Cinquième section : Recommandations pour action.....</b>	<b>37</b>
---	-----------

<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>43</b>
---------------------------	-----------

### **Annexes :**

- I. Membres de l'équipe de projet
- II. Résumé des résultats préliminaires – le 1 octobre 1998
- III. Résumé des conclusions régionales – analyse documentaire
- IV. Questionnaires:
  - A. Feuille de renseignements
  - B. Entrevues individuelles ((printemps 1998)
  - C. Questions posées aux groupes de discussion (printemps 1998)
  - D. Entrevues de suivi effectuées par téléphone et suivi assuré auprès des groupes de discussion (nov-dec. 1998)
  - E. Documentation et outils de recherche.

## Première section : Résumé

Le présent rapport expose les résultats d'une étude de recherche qualitative échelonnée sur un an et effectuée auprès de bénéficiaires de l'aide sociale participant au programme Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton. À partir de ces résultats, les auteurs du rapport formulent des recommandations quant aux mesures qui pourraient être prises.

C'est le Conseil régional d'Ottawa-Carleton qui a, le premier, exprimé la nécessité d'une telle étude, dans une motion adoptée en avril 1997 dans laquelle il constatait le besoin de mettre sur pied un groupe indépendant de spécialistes chargés d'évaluer le succès du programme Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton et de présenter un rapport au Conseil régional après un an et après deux ans.

Reconnaissant qu'Ontario au travail est un programme obligatoire en Ontario et dans la région d'Ottawa-Carleton, l'étude visait à découvrir et à documenter l'expérience des participants et participantes au programme. Le rapport annuel de 1998 du vérificateur provincial de l'Ontario confirme le besoin de données sur l'expérience des participants et participantes au programme :

*« Nous avons constaté que le ministère des Services sociaux et communautaires ne disposait pas de l'information de gestion nécessaire pour évaluer l'efficacité du programme Ontario au travail. Les données recueillies et régulièrement communiquées portaient plutôt sur les niveaux d'activité du programme, comme le nombre de personnes ayant conclu des accords de participation ainsi que le nombre d'inscrits et d'inscrites aux volets Aide à l'emploi, Participation communautaire et Placement dans un emploi rémunéré. » (Traduction libre)*

Une équipe de projet formée de bénévoles représentant divers secteurs de la communauté (porte-parole d'organismes de services sociaux, du monde universitaire, du monde du travail, des entreprises, de la communauté en général et bénéficiaires de l'aide sociale) a été mise sur pied au début de 1998 afin de superviser la conduite de l'étude et de communiquer ses résultats au Comité des services communautaires. (Voir l'Annexe 1, Membres de l'équipe de projet.)

Le financement du projet a été assuré par les Services sociaux de la Région d'Ottawa-Carleton (ROC) et par d'autres sources dont l'Alliance de la fonction publique du Canada et les Métallurgistes unis d'Amérique. L'Université Carleton et le Centre d'études sur la Gouvernance de l'Université d'Ottawa ont également appuyé l'étude, sous forme de participation d'étudiants et d'étudiantes. Le Conseil de Planification sociale

d'Ottawa-Carleton a quant à lui coordonné le travail de l'équipe de projet et fourni les ressources humaines.

## **Objectifs du projet**

Présenter une perspective indépendante du programme Ontario au travail :

- en documentant et en étudiant les répercussions du programme Ontario au travail sur les bénéficiaires de l'aide sociale et la communauté en général;
- en faisant connaître les résultats de la recherche au Comité des services communautaires et à la communauté en général;
- en présentant une analyse qui compare les expériences des bénéficiaires aux données quantitatives recueillies sur Ontario au travail par les Services sociaux de la ROC;
- en reconnaissant les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent et en formulant des recommandations sur la façon de les régler.

Notre étude mesure les répercussions du programme Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton en les comparant aux objectifs fixés pour le programme par le gouvernement de l'Ontario.

*L'objectif du programme Ontario au travail est de faire en sorte que l'aide sociale constitue véritablement un dernier recours et d'aider les gens à trouver la voie la plus rapide vers un emploi rémunéré.* (Gouvernement de l'Ontario, La réforme de l'aide sociale : un Système qui fonctionne)

Le 1<sup>er</sup> octobre 1998, l'équipe de projet a présenté au Comité des services communautaires de la Région un rapport d'étape sur l'étude de recherche (*All I need is a Job*). Des exemplaires de ce rapport ont également été distribués dans la communauté. Les constatations préliminaires portaient sur un certain nombre de questions découlant de la mise en œuvre du programme, les répercussions du programme tel qu'il était conçu et les perceptions des participants et participantes au sujet de ce qu'ils considéraient comme les principaux obstacles à leur participation à la population active. (Voir *Annexe II*, Résumé des constatations préliminaires.)

## Résultats sommaires

Les résultats de cette recherche reflètent en grande partie la complexité inhérente au programme Ontario au travail. En effet, certaines composantes du programme, telles que les placements dans la collectivité, sont nouvelles et font l'objet de controverse, alors que d'autres aspects (tels que les soutiens à l'emploi) existent depuis longtemps sous une forme ou une autre dans la région d'Ottawa-Carleton.

Plusieurs participants et participantes à notre étude ont reconnu que la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton (Services sociaux) adoptait un processus d'implantation du programme Ontario au travail qui différait de celui du gouvernement ontarien.

*L'approche de la MROC est plus souple et plus modérée que celle d'autres régions de la province.*

Les personnes à qui nous avons parlé souhaitaient clairement avoir plus d'occasions d'acquérir des compétences et de l'expérience, et avoir une autonomie accrue et un lien plus direct avec le marché du travail. Un grand nombre d'entre elles espéraient que le programme Ontario au travail les aiderait. La publicité faite au travail obligatoire par le gouvernement provincial et par les médias, selon laquelle il s'agissait du moyen le plus rapide d'obtenir un emploi, a suscité de grandes attentes chez les participants et participantes. Toutefois, ceux-ci exprimaient également certaines réserves quant au programme du gouvernement :

*Le gouvernement suit son propre programme.*

*Le gouvernement me met en colère, il dégrade les pauvres.*

**Dès le début et au cours de toute l'étude, les participants et participantes ont fait état d'un grand nombre d'obstacles qui les empêchaient de trouver un emploi et d'acquérir l'autonomie financière. Pour la plupart, ces obstacles n'étaient pas ou ne pouvaient pas être surmontés dans le cadre du programme Ontario au travail.**

Il semblerait que pour un certain nombre de personnes, le fait de participer à Ontario au travail (surtout aux placements dans la collectivité) a en réalité diminué leur éventail d'options, et même les a empêchés d'aller de l'avant. La plupart des gens n'ont pas gagné grand chose de leur participation au programme. Ils étaient contents de pouvoir sortir et fréquenter d'autres personnes de la collectivité, mais ils ont rapporté, en général, qu'ils n'avaient pas acquis de compétences ou établi de nouveaux contacts et qu'ils ne pensaient pas être plus près d'obtenir un emploi.

D'autres répercussions de la participation à Ontario au travail sont liées au stress et à l'anxiété générés par le programme chez les participants et participantes. *Nous vivons des temps économiquement difficiles où les gens doivent lutter pour survivre... être obligés de participer à Ontario au travail est un fardeau supplémentaire.*

Tous les participants et participantes qui ont trouvé du travail estimaient que c'était uniquement grâce à leurs efforts personnels. Ils affirmaient que leur participation à Ontario au travail n'avait rien à voir avec le fait d'avoir trouvé un emploi.

### **Besoin de solutions basées sur une approche globale**

*J'ai une attitude positive pour trouver un vrai emploi,  
mais je ne sais pas comment faire. Un emploi serait ma  
chance de vivre une vie normale.*

...

*L'année prochaine à la même époque, j'aurai un emploi!*

Nos efforts en vue de documenter les expériences des participants et participantes à Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton ont donné lieu à une série de recommandations qui, si elles sont mises en œuvre, pourraient améliorer la qualité de l'aide offerte aux bénéficiaires de l'aide sociale en quête de travail. Néanmoins, nous signalons aussi que si une proportion appréciable de ces recommandations venait à être adoptée, il en résulterait un programme considérablement différent de celui que la province a mis actuellement en place.

La discussion doit, par conséquent, s'élargir. Nos résultats serviront de points de référence à la province pour déterminer les répercussions des décisions qu'elle impose dans Ottawa-Carleton, mais nous devons également envisager des solutions locales. Nous croyons, en effet, qu'Ontario au travail n'est qu'un maillon d'une chaîne dont la complexité croît de jour en jour et qui comprend l'aide sociale, la formation, l'emploi, la réduction de la pauvreté et le développement communautaire.

Nous croyons que les problèmes du programme Ontario au travail reflètent en grande partie le besoin d'une approche plus intégrée du développement du marché du travail dans Ottawa-Carleton. Outre les transitions difficiles, et souvent douloureuses de ces dernières années, un nombre croissant d'indices semblent pointer dans la même direction. Quelques exemples illustrent ce fait : le rapport sur les Audiences populaires, le *Hidden Workforce Report* et plus récemment le *Ottawa Training Board Environmental Scan*.

Le défi que doit relever la région d'Ottawa-Carleton est de réunir ces éléments en une stratégie qui intègre les efforts de tous les intervenants. De l'avis des participants et participantes à qui nous avons parlé et qui ont manifesté un vif désir de mener une vie de citoyens productifs et engagés dans leur communauté, cette action collective leur permettra d'abolir les obstacles qui limitent actuellement leurs chances d'atteindre l'autonomie.

En dernier lieu, soulignons que, bien que la région d'Ottawa-Carleton jouisse de la réputation enviable d'être l'une des régions les plus prospères et les plus innovatrices au pays, certains secteurs de la communauté sont en perte de vitesse. Une approche intégrée du problème du chômage et de l'aide sociale exige que notre vision de la prospérité englobe toutes les couches sociales, fusionnant ainsi les politiques économiques et sociales traditionnellement distinctes.

Envisager Ontario au travail dans ce contexte plus vaste et concrétiser des stratégies qui répondent aux besoins locaux est un investissement que nous devons absolument faire.



## Suivi du programme d'Ontario au travail: Plan d'action

### Recommandation

Action prise ✓

- 1 Que les allocations accordées pour couvrir les besoins fondamentaux (nourriture et logement) soient augmentées afin de refléter les coûts réels d'un régime équilibré et d'un logement acceptable.
- 2 Que les bénéficiaires de l'aide sociale soient autorisés à retenir le montant total de leurs prestations fiscales pour enfants afin de répondre aux besoins supplémentaires de leurs enfants.
- 3 Que les clients et clientes soient autorisés à retenir une plus grande part des gains provenant d'un emploi à temps plein ou à temps partiel.
- 4 Que les clients et clientes continuent à recevoir des prestations supplémentaires (p. ex., des prestations pharmaceutiques) pendant un certain temps après avoir cessé de recevoir de l'aide sociale afin de les aider pendant la période initiale de transition.
- 5 Que les contraintes de temps et de ressources soient relâchées et le système assoupli afin de reconnaître et d'apprécier la diversité des expériences et des besoins individuels.
- 6 Que les options actuelles soient développées et que d'autres avenues soient explorées. La définition du terme « travail » doit être élargie pour tenir compte de concepts comme les initiatives de coopération et les activités de développement économique communautaire.
- 7 Que le temps alloué à l'évaluation initiale en vue d'une participation à Ontario au travail soit augmenté pour permettre une sélection adéquate des options et une clarification des rôles et des responsabilités de chacun.

## *Recommandation*

## *Action prise ✓*

- |           |   |                          |
|-----------|---|--------------------------|
| <b>8</b>  | Que des renseignements détaillés sur l'éducation, la formation, les placements et les soutiens soient fournis à tous les participants et à toutes les participantes au cours de l'évaluation initiale, quelle que soit l'option qu'ils choisissent. Ils devraient également être tenus régulièrement au courant de tout changement de directive ou autre qui puisse les affecter. | <input type="checkbox"/> |
| <b>9</b>  | Que tous les documents soient rédigés dans un style clair et que les clients et clientes reçoivent une copie de tout document qu'on leur fait signer.   | <input type="checkbox"/> |
| <b>10</b> | Que les avantages soient améliorés et que les clients et clientes soient informés de leur admissibilité à en bénéficier.  | <input type="checkbox"/> |
| <b>11</b> | Que des services de garde d'enfants, autorisés ou non selon le choix des parents, soient fournis à tous les participants et à toutes les participantes qui en ont besoin.   | <input type="checkbox"/> |
| <b>12</b> | Que les possibilités de formation et d'éducation dans le cadre d'Ontario au travail soient enrichies pour inclure également l'éducation de niveau postsecondaire.   | <input type="checkbox"/> |
| <b>13</b> | Que la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton s'engage dans une campagne proactive visant à démystifier les stéréotypes attribués aux bénéficiaires de l'aide sociale et à faire prendre conscience aux employeurs des compétences et des capacités de ces derniers. Le but de cette campagne serait de montrer que la plupart veulent vraiment travailler.                     | <input type="checkbox"/> |
| <b>14</b> | Que les pratiques actuelles, qui obligent les bénéficiaires de l'aide sociale à s'identifier comme tels lorsqu'ils postulent un poste, soient modifiées, voire éliminées.   | <input type="checkbox"/> |
| <b>15</b> | Que les Services sociaux collaborent avec les employeurs de la région pour déterminer une formation adaptée aux conditions actuelles du marché du travail ainsi que pour créer des partenariats qui faciliteraient la tenue de stages de formation en milieu de travail.  | <input type="checkbox"/> |

## *Recommandation*

## *Action prise ✓*

- 16** Qu'un mécanisme ou un forum soit créé indépendamment des Services sociaux, avec des fonds suffisants, où les clients et clientes pourraient faire part à un tiers impartial de leurs préoccupations et recevoir des renseignements et de l'aide sans crainte de compromettre leurs prestations d'aide sociale.
- 17** Que des mécanismes permanents soient mis en place pour permettre aux clients et clientes de faire des commentaires au sein d'un groupe sur leurs expériences dans le programme Ontario au travail afin qu'ils puissent influencer le système sans que cela leur porte atteinte.



## **Deuxième section : Contexte dans lequel le programme Ontario au travail a été mis en œuvre**

Cette section reprend les grandes lignes d'une analyse documentaire sur les programmes du type « travail obligatoire » en vigueur au Canada et à l'étranger, et donne un aperçu de la réalité politique, économique et sociale qui a marqué la mise en œuvre du programme Ontario au travail dans cette province.

### **Principaux résultats – analyse documentaire**

De l'examen de la documentation sur les programmes du type « travail obligatoire » en vigueur au Canada et à l'étranger, il se dégage un cadre à partir duquel on peut cerner les similitudes et les différences entre les objectifs fixés pour ces programmes et celui d'Ontario au travail, et les résultats obtenus.

Voici les principaux éléments qui ressortent de l'examen de la documentation sur les programmes inspirés du concept du travail obligatoire. (voir Annexe III, Résumé des conclusions régionales) :

- Objectifs
- Ressources
- Information
- Les intéressés et
- Les conditions du marché du travail

### **Objectifs**

Les objectifs d'un programme de travail obligatoire sont indissociables de ses conséquences pour les participants et participantes. En Amérique du Nord, nombre de programmes de travail obligatoire ont été avant tout mis sur pied en réponse à la nécessité pressante de réduire le coût de l'aide sociale, et donc de réduire le nombre de ses bénéficiaires.

Dans de tels rapports, les résultats sont essentiellement formulés en nombres et en facteurs quantitatifs plutôt qu'en fonction des clients ou clientes et de leurs expériences dans le programme. À ce chapitre, certaines stratégies d'emploi, adoptées au Québec et au Royaume-Uni, qui mettent l'accent sur le placement et la reconnaissance de nouvelles formes de travail, valent la peine d'être examinées.

### **Ressources**

La réussite de tout nouveau programme est à coup sûr tributaire des ressources qui lui sont consacrées. Les programmes de travail obligatoire, et ceux s'en inspirent, nécessitent l'élaboration de procédures et de politiques, la formation du personnel appelé à assurer les

services ainsi que de nouvelles méthodes de gestion des dossiers et d'interaction avec les clients et clientes.

Comme en témoignent les programmes du Nouveau-Brunswick et du Wisconsin, de tels changements sont très coûteux. Hormis les différences marquées de leurs systèmes politiques, ces deux gouvernements ont consacré des sommes fort importantes à la création d'une nouvelle infrastructure de prestation des services. Un grand nombre d'autres projets nord-américains ont été abandonnés en raison des coûts administratifs prohibitifs.

### **Information**

L'information sur les résultats de ces programmes pour les participants et participantes n'est pas facile à trouver parce que les documents dont nous disposons mettent l'accent sur les données quantitatives (voir plus haut) et sur les communications de divers groupes qui appuient le travail obligatoire ou s'y opposent. Pourtant, à n'en pas douter, à mesure que ces programmes prendront de l'ampleur, les informations recueillies par des services de surveillance objectifs seront très utiles pour l'élaboration des programmes à venir.

### **Les intéressés**

La prestation des services sociaux s'est toujours appuyée sur les efforts coordonnés de divers services et organismes intéressés. Dans tous les projets que nous avons étudiés, le travail obligatoire a donné lieu à une refonte des rapports entre les secteurs. Les programmes qui mettent l'emphase sur les résultats obtenus par les clients et clientes (p. ex., placement ou nouvelles expériences) appellent une concertation de tous les secteurs (public, social et privé). En revanche, les programmes qui ne visent qu'à réduire les coûts et le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale nuisent aux rapports qu'entretiennent les intéressés, bien qu'on se soit peu penché sur la question jusqu'à présent.

À l'heure actuelle, nombre de programmes nord-américains ont été créés dans le seul but de réduire les coûts et le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale, particulièrement aux États-Unis et en Ontario. Pourtant, quelques provinces canadiennes et le gouvernement britannique manifestent davantage d'intérêt pour la qualité des rapports qu'ils entretiennent avec divers groupes sociaux et le milieu des affaires, attitude qui aura probablement des conséquences bénéfiques pour la clientèle. La participation des entreprises aux programmes de travail obligatoire est une pratique contestée mais de plus en plus répandue.

### **Les conditions du marché du travail**

La présentation des résultats des programmes de travail obligatoire tient toujours compte des diverses tendances que l'on observe chez les bénéficiaires et en matière de création d'emploi. La difficulté réside dans le fait que les liens entre les deux ne sont pas clairs, du moins en ce qui a trait au rendement des programmes de travail obligatoire. Ainsi, la

plupart des gens renoncent plus volontiers aux programmes d'aide sociale ou de travail obligatoire lorsque le marché du travail est à la hausse. Par contre, en période de chômage chronique, le nombre de bénéficiaires augmentera.

En fin de compte, il n'existe que très peu de documents qui traitent de la mesure dans laquelle les programmes de travail obligatoire facilitent la recherche d'emploi et le maintien de l'aptitude à l'emploi. En outre, on constate de plus en plus que les instruments de mesure dont nous disposons ne tiennent pas compte de toutes les catégories de personnes. Par conséquent, des mécanismes de suivi du cheminement des clients et clientes sont nécessaires, ainsi qu'une meilleure intégration des programmes de travail obligatoire (ou de toute autre forme d'aide sociale) et de tous les aspects du développement de la main-d'œuvre (formation, éducation et création d'emplois).

## Contexte de l'implantation d'Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton

<p><b>Contexte politique</b></p> <p>« Nous devons modifier notre programme le plus tôt possible de manière à faire des bénéficiaires des participants au système de l'aide sociale plutôt que des dépendants de celui-ci. »<sup>1</sup></p> <p>« Le meilleur moyen de régler les problèmes de l'Ontario en matière d'aide sociale consiste à augmenter le nombre d'emplois disponibles. »<sup>2</sup></p>	<p>Le gouvernement conservateur de l'Ontario a été élu en 1995 sous la bannière de la « réforme » de l'aide sociale. Son programme électoral préconisait l'introduction du <i>travail obligatoire</i>, qui obligerait les personnes aptes au travail à faire « quelque chose » en échange de leurs prestations.</p> <p>Le gouvernement de l'Ontario affirme que la <i>Loi sur le programme Ontario au travail</i> vise quatre grands objectifs<sup>3</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Aider les pauvres à trouver un emploi et à devenir financièrement autonomes grâce à un programme de responsabilités partagées.</li> <li>(ii) Faire en sorte que l'aide parvienne directement à ceux qui en ont le plus besoin; en dernier recours, en assouplissant les critères d'admissibilité.</li> <li>(iii) Améliorer la prévention et la détection des cas de fraude et rendre compte de façon plus précise de l'utilisation des fonds publics.</li> <li>(iv) Rationaliser le système de prestation, diminuer le gaspillage et le dédoublement.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La <i>Loi sur le programme Ontario au travail</i> a été adoptée le 1<sup>er</sup> mai 1998, enchâssant dans la législation le plan de réforme du gouvernement, y compris le programme de travail obligatoire. Les nouveaux règlements, qui sont entrés en vigueur au même moment, apportaient des modifications considérables au régime de l'aide sociale ainsi que de nombreux changements aux règles, qui ont eu des conséquences directes pour les bénéficiaires de l'aide sociale.</li> <li>• En termes pratiques (conséquences pour les clients et clientes), la « réforme » comprenait une réduction de 21,6 % du montant des prestations d'aide sociale, le resserrement des critères d'admissibilité, l'augmentation des ressources consacrées à la détection des cas de fraude et la mise en œuvre de mesures distinguant les personnes handicapées (<i>Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées</i>) des parents célibataires et des bénéficiaires de l'aide sociale visés par la <i>Loi sur le programme Ontario au travail</i>.</li> <li>• Les nouvelles règles font qu'il est plus difficile d'obtenir de l'aide sociale, restreignent les droits des bénéficiaires et accordent plus de latitude au gouvernement en matière d'application et de modification du régime.</li> </ul>
---	--

<sup>1</sup> Mike Harris, *Welfare Should Offer a Hand Up not a Hand-Out*. OPTIONS POLITIQUES. Mai 1995.

<p><b>Contexte économique</b></p> <p><i>Bien que le chômage dans notre région soit en baisse, les statistiques officielles masquent certaines tendances importantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le véritable taux de chômage est plus élevé qu'on ne le dit.</i></li> <li>• <i>La population active est de moins en moins nombreuse.</i></li> </ul> <p><i>Les statistiques officielles comptent, parmi les travailleurs, des gens qui occupent des emplois inadéquats ou qui ne leur conviennent pas.</i><sup>4</sup></p>	<p><i>« La préservation et l'amélioration de la qualité de vie de tous les résidents et résidentes de la région d'Ottawa-Carleton sera fonction de notre capacité de récupérer les éléments marginalisés par la restructuration économique et sociale. »<sup>5</sup></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de la moitié des emplois créés dans la région d'Ottawa-Carleton entre 1991 et 1996 (34 528) appartenaient au domaine de la haute technologie. <i>La plupart des emplois dans ce secteur exigent des compétences et une formation hautement spécialisées.</i></li> <li>• 78 % des nouveaux emplois (20 196) créés pendant cette période étaient des emplois à temps partiel<sup>6</sup>. <i>Les emplois à temps partiel sont habituellement synonymes de salaires moins élevés, d'avantages sociaux restreints et de précarité d'emploi.</i></li> <li>• La moitié environ des postes à temps partiel créés dans la région depuis 1981 ont été comblés par des personnes à la recherche d'un emploi à temps plein.<sup>7</sup></li> <li>• Le nombre de chômeurs admissibles à l'assurance-emploi diminue (de 54 % en 1990 dans la région d'O-C à 17,7 % en 1997).<sup>8</sup></li> <li>• Près de la moitié des nouveaux bénéficiaires de l'aide sociale en 1997<sup>9</sup> n'avaient pas terminé leurs études secondaires. Par ailleurs, la moyenne de scolarité dans la région d'O-C est considérablement plus élevée qu'ailleurs dans la province et même au pays, et ne cesse d'augmenter à un rythme constant.</li> <li>• Le Centre d'action bénévole d'Ottawa-Carleton<sup>10</sup> rapporte une augmentation du nombre des chômeurs et chômeuses qui offrent leurs services (38 % des personnes proposant leurs services pendant les sept premiers mois de 1998 ont dit être sans emploi).</li> </ul> <p><i>Les stratégies d'emploi doivent être axées sur deux objectifs : créer des emplois et veiller à ce que la main-d'œuvre possède les compétences et la formation nécessaires pour obtenir les emplois disponibles.</i></p>
---	---

<sup>2</sup> *ibid.*

<sup>3</sup> Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, Policy Directives. L'Ontario au travail. 1<sup>er</sup> juin 1998.

<sup>4</sup> Société d'expansion économique d'Ottawa, La main-d'œuvre invisible de la région d'Ottawa, juillet 1998.

<sup>5</sup> Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton, Une histoire de deux mondes: Tendances économiques et socio-demographiques à Ottawa-Carleton (1999).

<sup>6</sup> MROC, Employment in Ottawa-Carleton : Results of the 1996 Employment Survey, Planning & Development Approval Department, Septembre 1997.



<p><b>Contexte social</b></p> <p><i>« J'ai été parachuté, à la suite d'événements qui échappaient à mon contrôle, dans un monde où personne ne veut se trouver... Rien ne m'avait préparé à la réaction de la collectivité face à ma nouvelle situation, et personne ne m'a tendu la main. Parfois, les pauvres m'offraient le peu qu'ils possédaient. Les gens que j'avais appelés mes proches n'étaient plus là... »<sup>11</sup></i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La philosophie du gouvernement de l'Ontario en matière de politique sociale part de la conviction que les gens sont, en grande partie, responsables de la situation dans laquelle ils se trouvent (comme la pauvreté).</li> <li>• En accord avec cette philosophie, le gouvernement estime qu'il n'a qu'un très petit rôle à jouer sur le plan de l'« égalisation des chances » pour tous, par une redistribution de la richesse et un investissement dans divers programmes sociaux.</li> <li>• Dès lors, les objectifs du gouvernement s'articulent autour de la réduction des sommes consacrées au soutien direct des particuliers; du délestage, vers la famille et la collectivité, des soins à prodiguer à ceux qui en ont besoin; et de l'adoption de mesures obligeant les bénéficiaires de programmes d'aide à effectuer certaines activités, comme de participer au programme de travail obligatoire, ou à se voir imposer des pénalités s'ils refusent d'obtempérer.</li> <li>• Les mythes, les idées fausses et les stéréotypes qui perdurent au sujet de l'aide sociale et de ses bénéficiaires, combinés à une politique gouvernementale qui renforce ces mythes, ont contribué à la création d'un environnement où les bénéficiaires de l'aide sociale sont considérés et traités comme des citoyens de deuxième classe et sont perçus comme un fardeau pour la société (p. ex., par les contribuables).</li> </ul>
---	---

<sup>7</sup> *ibid.*

<sup>8</sup> Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton, *ibid.*

<sup>9</sup> MROC, Services sociaux, New Applicants Survey, 1997.

<sup>10</sup> Centre d'action bénévole d'Ottawa-Carleton, Report of Registration, 01/01/98 to 31/07/98.

<sup>11</sup> Rapport du comité organisateur, People First/Les gens d'abord. Audiences populaires sur la pauvreté, Ottawa. Mars 1998.

<p><b>FAITS :</b>  Mise en œuvre locale</p> <p><i>En 1998, environ 22 000 bénéficiaires de l'aide sociale ont été forcés de participer à l'un des trois volets du programme Ontario au travail.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mai 1997, le Conseil régional d'Ottawa-Carleton a approuvé des motions avisant le gouvernement de l'Ontario que le programme de travail obligatoire devait satisfaire à un minimum d'attentes précises, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ne pas nuire aux études ou à la recherche d'emploi;</i></li> <li>• <i>Offrir une formation qui serve vraiment à quelque chose;</i></li> <li>• <i>Rembourser les dépenses administratives et de gestion que les organismes communautaires doivent engager pour participer au programme;</i></li> <li>• <i>Ne pas se substituer à un emploi rémunéré et ne pas mener au déplacement de travailleurs rémunérés;</i></li> <li>• <i>Prévoir une marge de manœuvre suffisante pour permettre aux municipalités d'adapter le programme aux besoins locaux.</i></li> </ul> </li> </ul>
---	--

<p><i>En décembre 1998, on a dénombré :</i></p> <p><b>21 026 participants et participantes aux programmes de soutien à l'emploi;</b></p> <p><b>251 participants et participantes aux programmes de placement dans la collectivité dans 149 organismes;</b></p> <p><b>289 personnes inscrites auprès de six agences de placement et 62 personnes qui se sont trouvées un emploi;</b></p> <p><b>86 personnes inscrites à des organismes de recherche d'emploi autonome.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme Ontario au travail a été officiellement lancé dans la région d'Ottawa-Carleton le 30 septembre 1997. Il se compose de trois éléments :       <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Soutien à l'emploi (aide à la recherche d'emploi, éducation de base et/ou formation spécialisée en vue d'un emploi).</li> <li>(ii) Placement dans la collectivité (travail non rémunéré dans la collectivité).</li> <li>(iii) Placement professionnel (inscription auprès d'une agence de placement dans le but de trouver un emploi rémunéré ou de fonder une entreprise).</li> </ul> </li> <li>• À l'exception des parents d'enfants en bas âge qui sont seuls soutiens de famille, des personnes de plus de 65 ans, des personnes qui prennent soin d'un membre de leur famille qui est handicapé, des personnes en congé de maternité ou en congé parental et des personnes qui ne parviennent pas à trouver un service de garde d'enfants convenable, tous les bénéficiaires de l'aide sociale doivent participer à l'un des trois volets ci-dessus.</li> <li>• Le Plan d'activités du programme Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton (1997) a d'abord été rejeté par le gouvernement provincial parce que ses estimations prévues en matière de nombre de participants et participantes étaient considérées insuffisantes. Les objectifs ont donc été augmentés pour répondre aux attentes du gouvernement provincial. C'est ainsi que le nombre de placements dans la collectivité est passé de <b>250</b> (1998 et 1999) à <b>825</b> (en 1998) et à <b>1 375</b> (en 1999).</li> <li>• Comme d'autres municipalités de la province, la mise en œuvre du programme Ontario au travail s'est faite assez lentement en raison de certains facteurs, dont :       <ul style="list-style-type: none"> <li>• La difficulté d'amener des organismes communautaires et des agences de placement dans la collectivité à participer au programme (soit qu'ils n'appuyaient pas les principes sous-jacents au programme gouvernemental, soit qu'ils n'avaient pas les ressources financières ou humaines nécessaires pour y participer);</li> <li>• L'engagement des Services sociaux de la région et les délais qui en ont découlé pour trouver les meilleurs candidats et candidates pour les postes disponibles.</li> <li>• Les énormes changements et révisions qu'il a fallu apporter au système, dont les particuliers et les organismes communautaires ont dû être informés, et qui ont nécessité une formation du personnel de première ligne.</li> </ul> </li> </ul>
---	--

## Commentaires récapitulatifs

À l'instar d'autres projets lancés au Canada et à l'étranger, la mise en œuvre d'Ontario au travail visait d'abord et avant tout à réduire le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale et les coûts afférents. En Ontario, 148 000 personnes ont été radiées des registres de l'aide sociale entre 1995 et 1997. Dans la région d'Ottawa-Carleton, la diminution du nombre de bénéficiaires a été moins spectaculaire, avec la fermeture de 5 587 dossiers (8 589 personnes) durant cette même période.

Une information au sujet des expériences des clients et clientes et des résultats des programmes de type « travail obligatoire » est plutôt rare. De même, le gouvernement de l'Ontario (Bureau du vérificateur provincial) souligne que les renseignements recueillis sur le programme Ontario au travail ne sont pas suffisants pour en évaluer l'efficacité. Ceux dont on dispose ne portent que sur le nombre de personnes inscrites aux divers volets du programme. Le rapport précise plus loin que « *le ministère doit améliorer ses mécanismes de suivi des personnes qui quittent le régime de l'aide sociale et des raisons précises qui les amènent à le faire de façon définitive* ». La province ne possède aucune donnée sur le nombre de personnes qui se sont trouvé un emploi et qui attribuent leur réussite au programme Ontario au travail.

Les conditions du marché du travail dans la région d'Ottawa-Carleton, bien que très favorables pour certains segments de la population, ne semblent pas s'être traduites par une augmentation des possibilités d'emplois pour les personnes moins bien éduquées ou moins bien formées, ou qui ne possèdent pas beaucoup d'expérience au Canada.

## Troisième section : Méthodologie

**L'**étude entreprise est de nature qualitative. Les données utilisées pour le rapport proviennent de sources primaires et secondaires, notamment d'une analyse documentaire, d'entrevues individuelles et de rencontres avec des groupes de discussion. Dans le cadre de l'étude, un premier contact a eu lieu avec des participants et participantes au programme Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton en mai et en juin 1998, puis un suivi a été assuré auprès de ces mêmes personnes six mois plus tard (entre novembre 1998 et janvier 1999).

Bien que l'étude utilise des données quantitatives (p. ex. : le nombre de participants et de participantes d'un âge donné, leur sexe, etc.) pour décrire la population étudiée, les données qualitatives (expériences et sentiments des participants et participantes) obtenues des personnes interviewées et des groupes de discussion constituent le fondement de l'étude et de son analyse.

Une approche participative a été utilisée; ainsi, des bénéficiaires de l'aide sociale et des étudiants et étudiantes ont mené les entrevues, et les intervieweurs ont collaboré à l'analyse des constatations préliminaires. De plus, on a offert aux participants et participantes la possibilité de recevoir le rapport d'étape des résultats et d'assister à la présentation publique de ces résultats au Comité des services communautaires en octobre 1998.

Un certain nombre de raisons justifient le choix d'une approche d'analyse qualitative :

- il n'existe que peu de données qualitatives sur les expériences des participants et participantes à des programmes de style « travail obligatoire »;
- cette approche permet de documenter de la façon la plus authentique possible les expériences et les sentiments des personnes qui sont directement touchées par Ontario au travail;
- elle tient compte des expériences et des sentiments des participants et participantes selon leurs propres paramètres;
- elle donne l'occasion de travailler ensemble, de resserrer les liens et de sensibiliser davantage la population;
- la recherche entreprise n'est pas une fin en soi, mais un outil ou une stratégie pouvant servir à l'élaboration d'une politique sociale.

### Objectifs de l'étude

Les entrevues individuelles et les rencontres avec des groupes de discussion visaient principalement à recueillir et à étudier les attentes, les motivations et les expériences des participants et participantes au programme Ontario au travail dans la région d'Ottawa, de

même que les obstacles qu'ils rencontrent dans le cadre du programme. Le suivi avait pour objet de mettre en lumière et d'examiner les changements vécus par ces personnes au cours d'une période de six mois.

L'analyse documentaire et la collecte de données quantitatives sur le programme Ontario au travail dans la région d'Ottawa-Carleton ont aidé à définir un contexte permettant de mieux comprendre les résultats et de formuler des recommandations.

### **Méthodes et outils de recherche**

Les données ont été recueillies au cours de 43 entrevues individuelles d'une durée approximative de 50 minutes. Un formulaire servait à établir le profil du participant ou de la participante en rassemblant des renseignements personnels à son sujet, et une série standard de questions ouvertes et fermées avait été établie (voir l'*Annexe IV – A et B*). Les entrevues, en français et anglais, ont été menées par trois équipes d'intervieweurs ayant reçu une formation dans le cadre de l'étude et se sont déroulées dans des centres de ressources d'emploi et dans les bureaux d'organismes communautaires.

Le recours à des groupes de discussion était un autre moyen de saisir la profondeur et la richesse des expériences des participants et participantes au programme Ontario au travail. Une série standard de huit questions ouvertes a été utilisée avec ces groupes (voir l'*Annexe IV – C*). Trois rencontres avec des groupes de discussion dirigés par des animateurs ou animatrices ayant reçu une formation ont été tenues dans des centres de ressources communautaires.

Les personnes qui ont participé aux entrevues individuelles et aux groupes de discussion ont reçu une feuille de renseignements mentionnant l'objet de l'étude et la nature bénévole de leur participation, les assurant de la confidentialité de leurs réponses et décrivant l'utilisation prévue des données. On a demandé à l'ensemble des participants et participantes s'ils acceptaient de prendre part à une enquête de suivi six mois plus tard.

Le suivi consistait en 24 entrevues d'environ 35 minutes effectuées par téléphone à l'aide d'un questionnaire standard (voir l'*Annexe IV – D*). Les entrevues ont été menées par sept intervieweurs ayant reçu une formation. Deux des trois groupes de discussion ont été convoqués de nouveau à deux des trois centres de ressources communautaires.

Tous les questionnaires ont été préalablement mis à l'essai et modifiés en conséquence. De plus, les intervieweurs et les chercheurs ont signé des formulaires de confidentialité.

### **Participants et participantes à la recherche**

En sélectionnant les participants et participantes à la recherche, on a tenté de regrouper un échantillon aussi varié que possible (du point de vue de l'âge, du sexe, de l'état civil, de la langue, etc.) et d'assurer un équilibre entre le nombre de personnes inscrites au volet de l'aide à l'emploi et à celui de la participation communautaire du programme Ontario au travail.

Les participants et participantes à la recherche ont été recrutés à partir des sources suivantes :

- Lettre envoyée à 109 organismes communautaires d'Ottawa-Carleton
- Affiche et formulaire d'inscription dans les centres de ressources d'emploi
- Recherche de participants et participantes par les centres de santé et de ressources communautaires
- Renseignements fournis par les Services sociaux de la ROC, par le truchement d'une convention de recherche conclue avec le Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton.

En tout, 75 personnes ont participé aux premières entrevues et aux premiers groupes de discussion. Des 70 personnes ayant accepté de prendre part au suivi, 40 (57 p. 100) y ont effectivement participé.

	<b>Groupes de discussion</b>	<b>Entrevues individuelles</b>	<b>Nombre total de participant(e)s</b>
<b>Premier contact :</b> Mai/juin 1998	<b>32 participant(e)s</b> (3 groupes de discussion : Somerset-Ouest, CRC de Vanier, CSC de la Côte-de-Sable)	<b>43 entrevues individuelles</b> (à des CRE et dans les bureaux d'organismes communautaires)	<b>75 personnes</b>
<b>Suivi :</b> Novembre 1998-janvier 1999	<b>16 participant(e)s</b> (2 groupes de discussion : Somerset-Ouest, CSC de la Côte-de-Sable)	<b>24 entrevues par téléphone</b>	<b>40 personnes</b>

### **Limites de l'étude**

Compte tenu de l'état d'avancement du programme Ontario au travail à Ottawa-Carleton au moment où nous avons effectué notre recherche, il nous a été impossible d'étudier le volet du programme Placement dans un emploi rémunéré.

L'état d'avancement du programme a également rendu plus difficile le recrutement de participants et de participantes à la recherche (p. ex. : il n'y avait qu'une centaine de personnes inscrites au volet Participation communautaire au début de la recherche, en mai 1998). De plus, les particuliers et les organismes n'étaient pas toujours capables d'établir la distinction entre Ontario au travail (le programme) et Ontario au travail (la nouvelle loi).

En outre, compte tenu de la nécessité de mettre en place de nouveaux systèmes de collecte d'information, les Services sociaux de la ROC ne disposaient que de peu de données quantitatives sur le programme Ontario au travail au moment de notre étude.

Le taux de participation peu élevé (57 p. 100) aux entrevues de suivi et au suivi auprès des groupes de discussion peut être expliqué par certaines des raisons suivantes : numéros de téléphone ayant cessé d'être en service, participants ou participantes ayant déménagé, renseignements incomplets fournis sur le formulaire de la première entrevue.



## Quatrième section : Ce qui nous a été dit : résultats de l'étude

Cette partie décrit brièvement les personnes ayant participé à l'étude, présente les questions étudiées et met en relief les thèmes clés qui ressortaient régulièrement dans les entrevues initiales et les réunions des groupes de discussion (75 personnes au total) ainsi qu'au cours du suivi de six mois, réalisé au moyen de conversations téléphoniques et d'une reprise des groupes de discussion, où nous avons rencontré 40 des 75 participantes et participants initiaux.

### Profil des participants

Des 75 participantes et participants initiaux, 72 nous ont fourni des renseignements personnels, ce qui nous a permis de dresser un profil de ces personnes (voir *Tableau A*).

Comparés aux nouveaux demandeurs d'aide sociale au sein de la MROC (en 1997)<sup>12</sup>, les participants et participantes à notre recherche affichent des similitudes et des différences. En effet, il y a similitude dans le fait que nos participants et participantes comprenaient plus d'hommes (55 %) que de femmes et que le plus gros groupe de personnes ayant eu un emploi avant d'obtenir de l'aide sociale travaillaient dans le secteur des services (34 %). En revanche, nos participants et participantes étaient sensiblement plus âgés, comprenaient une plus grande proportion de personnes provenant de familles biparentales et moins de célibataires ainsi qu'un pourcentage plus élevé de personnes ayant une éducation postsecondaire.

Au cours des entrevues et des rencontres de suivi, nous avons demandé aux participants et participantes de nous renseigner sur leur situation (p. ex., bénéficiaire de l'aide sociale, participant au programme Ontario au travail, etc.). Ces renseignements apparaissent au *Tableau B*.

### Questions servant de base à la recherche

Notre recherche visait à répondre aux questions suivantes :

- Quelle était la nature des obstacles auxquels devaient faire face les participants et participantes au programme Ontario au travail dans leur recherche d'emploi?
- Les participants et participantes pouvaient-ils avoir accès aux services et au soutien dont ils avaient besoin dans le programme?
- Quelles répercussions la participation au programme Ontario au travail a-t-elle eues sur leur vie (p. ex., conséquences financières, incidence sur la famille, autonomie accrue, compétences acquises, recherche fructueuse d'emploi, etc.)?

---

<sup>12</sup> MUNICIPALITÉ RÉGIONALE D'OTTAWA-CARLETON, SERVICES SOCIAUX, *New Applicants Study*, septembre 1997.

- De quelle manière la situation des participants et participantes a-t-elle changé au cours d'une période de six mois (p. ex., leur situation s'est-elle améliorée, étaient-ils plus à même de trouver un emploi et d'atteindre l'autonomie financière, etc.)?

### **Tableau A – Profil des participants et participantes à la recherche : points saillants**

*Des 75 participantes et participants interrogés au début lors des groupes de discussion et des interviews individuelles, 72 ont fourni des renseignements personnels, mais ils n'ont pas tous répondu à toutes les questions.*

- 70 % des participants et participantes étaient âgés de 36 à 55 ans ( $n^{13} = 71$ ).
- La proportion des hommes était de 55 %, celle des femmes, de 45 % ( $n = 71$ ).
- Parmi les participants et participantes, 23 % appartenaient à des familles comprenant deux adultes et un enfant ou plus; 17 % étaient des parents célibataires; 11 % appartenaient à des familles composées de deux adultes et 49 % à des familles composées d'un seul adulte (célibataire) ( $n = 70$ ).
- Sur le total des participants et participantes, 53 % possédaient un diplôme d'études secondaires ou moins; 47 % avaient fait des études postsecondaires ou possédaient un diplôme d'études postsecondaires ou un diplôme universitaire de premier cycle ou d'études supérieures ( $n=70$ ).
- Parmi les 55 bénéficiaires de l'aide sociale qui ont répondu à la question relative à leurs antécédents professionnels :
  - 34 % disent avoir travaillé dans le secteur des services, 22 % en qualité de professionnel ou de gestionnaire et 20 % à titre de commis ou dans une catégorie connexe.
- Parmi les 61 personnes qui ont fait part des circonstances ayant mené à la cessation de leur emploi :
  - 67 % disent avoir perdu leur emploi à cause de questions liées au marché du travail (fin de contrat, réduction des effectifs, mise à pied); 30 % ont laissé leur emploi pour des raisons d'ordre personnel (relatives à la santé et à la famille) et 3 % ont indiqué un retour aux études ou un perfectionnement professionnel.
- Parmi les 68 répondants et répondantes, 54 % rapportent qu'ils avaient travaillé bénévolement dans un organisme communautaire avant de participer au programme Ontario au travail.

### **Tableau B – Résumé de la situation des participants et participantes au cours du suivi**

---

<sup>13</sup> Remarque : n = nombre de participant(e)s qui ont répondu à une question particulière.

(conversations téléphoniques et groupes de discussion)

Renseignements tirés des commentaires des participants et participantes

<b>Nombre total de personnes interrogées au cours du suivi</b>	<b>40</b>
• personnes participant au programme Ontario au travail	31
• personnes non bénéficiaires de l'aide sociale	8
• personnes transférées au POSPH	1

**Des 8 personnes qui ont indiqué qu'elles ne bénéficiaient plus de l'aide sociale :**

• personnes qui ont trouvé un emploi	5
• personnes dont le / la conjoint(e) a trouvé un emploi	2
• personnes inscrites à un collège et bénéficiant du RAFEO	1

**Parmi les 31 participants et participantes au programme Ontario au travail<sup>14</sup> :**

Nombre total de personnes ayant indiqué qu'elles étaient en placement dans la collectivité (19)

- Nombre ayant terminé leur premier placement (16)
- Nombre actuellement en placement communautaire (2)
- Nombre en placement communautaire prolongé (plus de six mois) (1)

Nombre total de personnes ayant indiqué qu'elles bénéficiaient d'un soutien à l'emploi (en cours de participation, ayant terminé ou sur le point de suivre des cours de formation) (11)

- nombre participant à des cours de préparation à l'emploi (p. ex., rédaction de curriculum vitae) (3)
- nombre suivant des cours d'anglais langue seconde (1)
- nombre inscrit à des cours de formation spécialisée (p. ex., cours dont la durée allait d'une demi-journée à six mois) (7)

**Nombre total de personnes ayant indiqué qu'elles étaient en placement professionnel** (c.-à-d., dont le cas a été soumis aux agences de placement et qui sont en attente d'un emploi) (2)

## **Thèmes clés ressortant des résultats de l'étude**

---

<sup>14</sup> Les chiffres apparaissant dans chacune des composantes d'Ontario au travail ne sont pas mutuellement exclusifs. Les répondants peuvent avoir indiqué leur participation à plus d'un secteur du programme.

*Dans cette section, les propos tenus par les participants et participantes apparaissent en italique.*

## Ontario au travail : perceptions et attentes des participants et participantes

La mesure dans laquelle la perception du programme Ontario au travail et les attentes des participants et participantes ont été influencées par des facteurs externes n'est pas très claire. Ces facteurs peuvent comprendre la manière dont le programme du gouvernement provincial a été présenté, et surtout l'accent mis sur le fait que le travail obligatoire mène tout droit à un emploi, et d'autres facteurs plus personnels comme, par exemple, l'idée que le manque d'enthousiasme et d'intérêt ne ferait qu'augmenter l'opinion générale que les bénéficiaires de l'aide sociale sont « paresseux ».

Les participants et participantes à cette étude ont tous exprimé avec énergie leur désir de sortir de l'engrenage de l'aide sociale et du cycle de la pauvreté.

**Dès le début**, il était évident que les participants et participantes voulaient croire qu'Ontario au travail les aiderait à se libérer de l'aide sociale et à trouver un emploi. Toutefois, le niveau d'enthousiasme variait d'une personne à l'autre et les participants et participantes éprouvaient de la difficulté à exprimer de manière concrète en quoi exactement le programme allait les aider. Certaines personnes entretenaient de grands espoirs quant à de nouvelles possibilités d'emploi, en particulier lorsqu'elles avaient été absentes du marché du travail pendant un bon moment ou qu'elles entrevoyaient une occasion d'acquérir une expérience de travail au Canada, mais d'autres émettaient des doutes à ce propos.

*J'espère que ce programme (Ontario au travail) me permettra de faire un pas dans la bonne direction.*

*Si cela se solde par un emploi, alors ce sera un succès. Sinon, ce sera un échec retentissant.*

Du point de vue pratique, de nombreux participants et participantes trouvaient utile d'avoir accès à des outils tels que l'Internet ou un télécopieur et de recevoir de l'aide pour la rédaction de leur curriculum vitae ainsi qu'un soutien et un encouragement des conseillers ou conseillères des centres de ressources en emploi. Ils étaient également heureux de pouvoir bénéficier de soutiens supplémentaires tels que des cartes mensuelles d'autobus, des allocations pour l'achat de vêtements et pour la garde d'enfants et de l'équipement de protection. Toutefois, dès le début, on sentait chez eux une certaine conscience du fait que ces soutiens et services étaient offerts, mais qu'ils ne mèneraient pas en eux-mêmes à un emploi.

*Possible, car j'ai accès à un téléphone, à un télécopieur et à une carte d'autobus ainsi qu'à des vêtements appropriés.*

*Encouragement très positif, une bonne disponibilité des outils, ex. Internet.  
Je reçois de l'aide, mais ce n'est pas suffisant. J'ai besoin de communiquer  
directement avec les employeurs.*

**Au cours de la période de suivi**, les participants et participantes ont continué à exprimer leur espoir que le programme les mènerait à un emploi et à l'autonomie. Ils espéraient surtout que les placements dans la collectivité leur permettraient de nouer de nouveaux contacts et d'acquérir des compétences, ce qui améliorerait leurs chances de trouver un emploi.

*Ontario au travail pourrait être une occasion... Je n'ai rien à perdre; le  
programme offre des possibilités.  
Si je n'ai pas d'expérience, on ne voudra pas m'embaucher.  
C'est un début ... une occasion d'accroître ses compétences et sa formation, de  
réussir à atteindre ses objectifs.*

Toutefois, la déception de ces personnes de n'avoir pas amélioré leur situation au cours des six mois de leur participation au programme Ontario au travail était palpable.

*Je voulais acquérir des compétences pour  
obtenir un emploi. Je croyais que  
j'apprendrais davantage à me servir  
d'un ordinateur.*

Je sentais que mes chances d'obtenir un  
emploi seraient bien meilleures – lorsque  
vous êtes dans la mêlée, vous rencontrez  
des gens, vous communiquez avec des  
gens.

*Je veux acquérir de l'expérience  
de travail, j'en ai besoin et j'aimerais  
en acquérir. Je n'en ai pas obtenu.  
Je travaille 40 heures par semaine  
en placement. (Cependant), je n'ai pas perdu espoir.*

## Renseignements, soutiens et services

Il ressort des nombreux commentaires faits par les participants et participantes, tant au début de l'étude qu'au cours du suivi, qu'une grande confusion régnait dans leur esprit quant à la nature d'Ontario au travail. Certaines personnes ne savaient pas si elles étaient réellement inscrites au programme et, si elles l'étaient, quelles options s'offraient à elles.

**Au cours des premières entrevues et réunions des groupes de discussion**, les participants et participantes ont exprimé leur confusion et leur frustration de ne pas savoir exactement ce que l'on attendait d'eux ou quelles options et services leur étaient offerts par l'entremise d'Ontario au travail. Pratiquement aucune information ne semblait avoir été fournie aux personnes auxquelles nous avons parlé, du moins sous une forme facilement compréhensible, assimilable et utilisable. Les personnes qui étaient au courant

des soutiens et des services à leur disposition semblaient l'être à cause de leurs rapports avec leur travailleuse ou travailleur social et de leurs contacts avec d'autres personnes au sein du programme Ontario au travail.

*Je ne savais rien au sujet du travail obligatoire jusqu'à ce que j'aie au centre d'aide sociale, un jour. J'avais des choses à régler et ils m'ont fait signer des formules d'emploi. C'est tout ce que j'en sais.*

*Non, pas d'information du tout, du tout, du tout.*

**Au cours des entrevues et des réunions de suivi des groupes de discussion**, le manque d'information et d'uniformité dans l'accès aux soutiens demeurait un point critique. Les participants et participantes semblaient plus au courant des services qui leur étaient offerts qu'au début, mais ils paraissaient encore incertains sur la manière de se procurer les soutiens (p. ex., les cartes d'autobus, les services de garde d'enfants, les fournitures pour les cours, les allocations pour les vêtements, etc.). Certains se disaient inquiets du fait que pour obtenir des soutiens, il fallait avoir l'oreille de son travailleur social et défendre ses droits. Quantité d'histoires circulaient parmi les participants et participantes, dont certaines généraient de l'anxiété. Par exemple, on se demandait si les cartes d'autobus seraient retirées après les placements, ce qui arriverait si pendant le placement votre enfant tombait malade et si des fournitures étaient disponibles ou non pour certains cours.

*J'obtiens plus de renseignements d'autres participants au programme que du personnel des Services sociaux.*

*J'ai dû me battre pour obtenir l'argent supplémentaire auquel j'ai droit (p. ex., pour acheter des bottes de travail, une carte d'autobus, etc.).*

*L'ennui d'avoir deux travailleurs sociaux – l'un me dit que j'obtiendrai quelque chose et l'autre me dit le contraire.*

## Expériences de placements dans la collectivité

**Au cours des entrevues et des réunions initiales des groupes de discussion**, la mise en œuvre d'Ontario au travail en était à ses débuts. Des statistiques des Services sociaux de la MROC montrent qu'au moment de notre étude initiale (mai 1998), 165 personnes étaient en placement dans des organismes communautaires de la région d'Ottawa-Carleton.

Il semble que la plupart des participants et participantes ne pensaient pas que des placements dans la collectivité les mèneraient à un emploi, mais ils espéraient quand même acquérir des compétences et rencontrer des gens qui pourraient leur être utiles dans leur recherche d'emploi. Les premières expériences en placement dans la collectivité étaient variées. Certains trouvaient que le fait de renoncer à leur statut de bénévole pour participer au programme de placement d'Ontario au travail avait eu des conséquences négatives, notamment la perte de certains privilèges et responsabilités. D'autres estimaient que leurs compétences n'étaient pas mises à profit et d'autres encore se sentaient

vulnérables à l'idée que leur chèque d'aide sociale était lié à leur performance au cours du placement. Ceux qui rapportaient des expériences positives citaient l'expérience de travail acquise au Canada comme un des facteurs favorables. La limite de six mois semblait arbitraire à certains, surtout si cela signifiait qu'ils devaient renoncer à un placement alors qu'ils avaient été bénévoles à ce même poste pendant longtemps.

*Des personnes fantastiques comme êtres humains, mais l'organisation a un budget limité. Ils ne peuvent pas embaucher de personnel. Que va devenir mon placement?*

*Ils vous retirent au bout de six mois, c'est trop tôt – vous travaillez là pour rien et vous devez recommencer ailleurs.*

**Au cours de la période de suivi**, nous avons parlé à 19 participants et participantes qui avaient terminé ou étaient en train de terminer des placements dans la collectivité dans le cadre d'Ontario au travail.

Lorsqu'on leur a demandé de se prononcer sur les aspects positifs de leur expérience en placement, neuf personnes ont indiqué que le fait d'être dans un organisme communautaire atténuait quelque peu leur sentiment d'isolement. Il n'en ressortait pas pour autant qu'ils avaient obtenu des résultats tangibles (p. ex., de nouvelles compétences, un emploi, etc.), mais on sentait l'importance qu'ils accordaient au fait d'appartenir à un organisme et d'être actifs. Les participants et participantes étaient tous enthousiastes face aux perspectives d'amélioration de leur sort, ce qui va à l'encontre du portrait dressé par les médias et le public des bénéficiaires de l'aide sociale, généralement dépeints comme manquant d'initiative.

*Je me sens mieux depuis que je sors tous les jours. Cela me donne un sentiment d'importance personnelle.*

*Je n'ai rien appris de nouveau. Cela m'a tenu occupé, mais rien de plus. J'aime être productif.*

*Il est bon de faire quelque chose, de ne pas rester assis dans son coin à ruminer.*

L'un des commentaires les plus positifs au sujet des placements dans la collectivité portait sur l'obtention d'une carte d'autobus gratuite. D'autres commentaires favorables provenaient de personnes qui étaient contentes d'avoir eu des placements à proximité de leur résidence, qui étaient vraiment satisfaites des personnes avec qui elles travaillaient ou qui avaient obtenu une lettre de référence pour les aider à trouver un emploi, et de celles qui avaient acquis une certaine expérience au Canada.

Pour ce qui est des aspects négatifs des placements dans la collectivité, 15 participants et participantes ont dit n'avoir rien appris d'utile ou de pertinent et même, dans certains cas, se sentir encore plus découragés après avoir terminé leur placement.

*Je ne trouve pas que mon placement a été utile pour moi. J'espérais/je m'attendais*

*Vous perdez votre estime de soi chaque fois que vous terminez quelque chose qui ne se solde pas par un emploi.*

*à quelque chose de bon, mais cela ne l'a pas été.  
Au cours du placement, j'ai acquis une certaine  
routine, cela faisait du bien de sortir...  
j'espérais que cela mènerait à quelque chose...  
peut-être même à un emploi temporaire.  
Je suis déçu. J'essaie de ne pas y penser,  
je ne veux pas ajouter à mon anxiété.  
Après six mois, c'était comme si on me licencierait. Du moins, c'était ce que je  
ressentais.*

D'autres commentaires de nature plus négative provenaient de personnes qui avaient eu de la difficulté à se faire rembourser des dépenses liées à leur travail, ou qui estimaient ne pas avoir été bien traitées par l'organisme, et une personne qui avait eu à faire face à des conflits au cours de son placement, craignait que son aide sociale lui soit retirée.

Les participants et participantes ont signalé les contradictions qui découlaient selon eux de leur expérience en placement dans la collectivité.

*Certains organismes ne sont tout simplement pas d'accord avec le programme et, par conséquent, il est difficile d'obtenir les placements que vous voudriez.  
Une participante pourrait obtenir un placement pour s'occuper d'enfants, cependant elle ne peut rester à la maison et s'occuper de ses propres enfants.  
Au bout d'un placement de six mois, on devrait être embauché. Vous obtenez une bonne expérience, puis on vous licencie. Si vous voulez que les assistés sociaux sortent du système, vous devez les aider à trouver de vrais emplois et non pas leur donner de faux espoirs.  
Si un placement fonctionne bien, la personne devrait être payée pour rester à son poste... mais nous devons faire attention de ne pas enlever des postes à des travailleurs syndiqués... les pauvres seront encore touchés dans ce cas et on s'en prendrait à nous.  
Cela monte les gens les uns contre les autres.  
Les placements sont un moyen de conserver les gens dans le système au lieu de les aider à trouver un emploi.*

## Expériences de soutiens à l'emploi

La composante de soutiens à l'emploi d'Ontario au travail comprend un éventail d'activités, notamment une recherche d'emploi structurée, l'achèvement d'une éducation de base (p. ex., la 12<sup>e</sup> année, des cours d'alphabétisation et d'anglais et de français langues secondes, etc.) et l'acquisition de compétences directement liées à un emploi avec l'approbation et la supervision d'un coordonnateur de cas)<sup>15</sup>. La disposition qui régit l'aide au placement est fondée sur une directive d'orientation qui recommande de suivre le

<sup>15</sup> MROC, Services sociaux. FACT SHEETS. « Steps Towards Working: Employment Supports », 1998.



chemin le plus court qui mène à un emploi.<sup>16</sup> Plus de 90 % des participants et participantes au programme Ontario au travail sont inscrits dans la composante soutiens à l'emploi.

**Au cours des entrevues et des réunions initiales des groupes de discussion,** les participants et participantes ont reconnu que le fait d'avoir accès à l'Internet, à un télécopieur et à d'autres services dans les Centres de ressources en emploi (CRE) représentait effectivement un avantage. Un nombre restreint de personnes prenaient part, à ce moment-là, à des programmes de formation liés à un emploi.

**Au cours de la période de suivi,** 11 participants et participantes ont indiqué avoir pris part ou être sur le point de prendre part à un programme de formation. Les types de cours variaient considérablement et comprenaient notamment des cours de rédaction de curriculum vitae offerts par les CRE, des cours d'anglais langue seconde, des cours d'employabilité, des cours de saisie de données informatiques, des cours de couture, Pleins feux sur l'avenir, et des cours d'informatique. Il était difficile de déterminer si la participation à ces cours reflétait une préférence personnelle ou si elle découlait d'une suggestion de la travailleuse ou du travailleur social.

Les personnes qui rapportaient des expériences positives indiquaient que les soutiens et la formation répondaient à leurs besoins, qu'elles étaient reconnaissantes de recevoir l'aide financière nécessaire pour participer aux cours et qu'elles s'attendaient à ce que leurs chances de trouver un emploi soient améliorées.

*Je reçois une formation utile pour pouvoir obtenir un emploi lorsque j'aurai terminé.*

*Ca m'a aidé d'apprendre l'Internet, comment chercher des emplois.*

*J'utilise les ressources au centre d'information.*

*Mon programme a été une bonne expérience. Ce programme est plus court que d'autres, mais il est excellent. Il y aura du travail dans ce secteur.*

*Le gouvernement paie beaucoup d'argent pour permettre aux gens de participer à ces programmes, alors il devrait les aider à obtenir ces emplois à la fin du programme. Le cycle doit être complété, sinon l'argent sera perdu.*

Les commentaires négatifs provenaient surtout de personnes qui considéraient que leur participation à la recherche d'emploi ou à un programme de formation n'augmentait pas leurs chances de trouver un emploi. Il était clair que les gens auraient préféré un lien plus direct avec un emploi.

*Le CRE m'a envoyé dans cette entreprise pour améliorer mon curriculum vitae et m'enseigner les compétences requises pour passer des entrevues. Ils vous inscrivent et après vous les rencontrent toutes les deux semaines. Moi, je sais rédiger des curriculum vitae. C'est peut-être utile pour les jeunes travailleurs,*

---

<sup>16</sup> Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, *Policy Directives, Ontario Works*, 1<sup>er</sup> juin 1998.

*mais pas pour les personnes qui l'ont déjà fait très souvent. C'est frustrant. Pourquoi est-ce nécessaire? J'aimerais beaucoup participer à un programme qui m'aide à trouver un emploi.*

Il semble qu'il y ait eu un manque de renseignements quant aux possibilités de formation et une certaine confusion quant aux montants offerts dans le cadre d'Ontario au travail pour participer aux programmes de formation. Certains ont exprimé leur mécontentement du fait qu'ils ne pouvaient s'inscrire à des cours qu'ils croyaient utiles pour l'obtention d'un emploi parce que ces cours n'étaient pas sur la *liste des cours approuvés* ou parce que le budget alloué était insuffisant pour en couvrir les frais. Les participants et participantes savaient que les bénéficiaires de l'assurance-emploi (AE) avaient accès à une plus grande variété de cours que les personnes inscrites à Ontario au travail. En outre, certains participants et participantes indiquaient que l'accès à des études supérieures (de niveau collégial ou universitaire) était une option difficile, voire négative, car elle augmenterait le fardeau de leur dette.

### Obstacles à l'accès aux emplois

**Au cours des entrevues et réunions initiales avec les groupes de discussion**, nous avons demandé aux participants et participantes d'indiquer ce qu'ils considéraient être des obstacles qui les empêchaient de trouver un emploi dans la région. Ils ont nommé, entre autres, le besoin de connaître le français et l'anglais, leurs compétences désuètes ou sans pertinence avec le marché du travail actuel et la conjoncture actuelle du marché du travail où un trop grand nombre de personnes sont en lice pour un nombre limité d'emplois. Les autres obstacles mentionnés comprenaient l'âge, le sexe et les coûts et la disponibilité des services de garde d'enfants. Les personnes ayant accès aux soutiens (services de garde d'enfants, cartes d'autobus, vêtements, équipement de travail) estimaient qu'ils augmentaient énormément leurs chances de trouver un emploi.

*Je ne parle pas le français. La plupart des employeurs exigent le bilinguisme.*

La garde des enfants est très importante.

*L'âge, les compressions budgétaires gouvernementales, la rationalisation et la concurrence des candidats plus jeunes.*

*Le coût des services de garde d'enfants est une des principales raisons pour lesquelles je n'arrive pas à me défaire de l'aide sociale.*

**Au cours de la période de suivi**, les participants et participantes ont encore parlé d'obstacles inhérents au programme Ontario au travail, qui les empêchaient d'avancer (c.-à-d. de devenir plus autonomes). Les obstacles mentionnés le plus souvent comprenaient entre autres (en ordre de fréquence), le manque de communication/de soutien de la part des travailleurs sociaux ou des bureaux d'aide sociale, les cartes d'autobus, le manque d'information et les renseignements contradictoires, et les services de garde d'enfants.

*Il y a beaucoup de bons travailleurs sociaux, mais ils changent tous les deux ou trois mois et ils ont trop de cas à traiter.*

*Un travailleur social m'a découragé d'accepter un placement – il m'a dit que j'étais surqualifié.*

*Au bureau de l'aide sociale, on vous fait attendre et attendre, on ne vous respecte pas. Vous êtes traité comme si vous n'existiez pas, on vous donne des ordres. Si vous vous fâchez, on menace d'appeler la police si vous ne sortez pas. C'est facile pour eux, ils ont un salaire toutes les deux semaines, alors que si vous n'avez pas votre salaire, vous aurez des problèmes pour la nourriture, etc. Ils oublient que vous êtes humain.*

Je ne pouvais pas obtenir de carte d'autobus. Je vis loin du CRE et je dois marcher. Parfois, je réussis à obtenir deux billets d'autobus du CRE, mais alors je n'ai pas les moyens de me rendre chez les employeurs ou à des entrevues pour un emploi.

Comme dans les entrevues initiales, la connaissance de l'anglais ou du français, l'âge et la surqualification étaient mentionnés comme représentant des obstacles. Les participants et participantes partageaient l'opinion que le programme (Ontario au travail) affectait les gens de manière différente et que l'âge et le niveau d'éducation étaient des facteurs qui devaient être pris en considération sur une base individuelle.

**Les cinq personnes qui ont mentionné au cours de la période de suivi qu'elles avaient trouvé du travail** ont souligné que c'était grâce à leurs propres efforts. Quatre autres personnes ont indiqué qu'elles avaient trouvé un emploi, mais que la rémunération était insuffisante pour leur permettre de se passer de l'aide sociale (il s'agissait d'emplois à temps partiel ou de contrats à durée limitée). Cette situation reflète probablement le fait qu'il est normal pour une certaine proportion des bénéficiaires d'aide sociale d'entrer et de sortir du système selon les fluctuations du marché du travail (en 1997, 55 % des nouveaux demandeurs d'aide sociale de la région avaient demandé de l'aide plus d'une fois). Par ailleurs, un certain nombre de personnes (10 % des demandeurs en 1997) ont un revenu provenant d'un emploi, mais sont quand même incapables d'avancer (c.-à-d. d'améliorer leur situation et de se passer de l'aide sociale) étant donné qu'un pourcentage de leur revenu est déduit de leur chèque d'aide sociale.

La plupart des participants et participantes qui ont indiqué qu'ils ne recevaient plus d'aide sociale et qu'ils avaient des salaires légèrement supérieurs à ce qu'ils avaient reçu de l'aide sociale.

*J'ai un diplôme d'études supérieures mais je n'arrive pas à trouver un emploi dans mon domaine. J'ai trouvé un emploi tout seul. Il n'a rien à voir avec le domaine dans lequel je travaillais avant et la rémunération est seulement légèrement supérieure au salaire minimum, mais cela me fait du bien de travailler*

Je travaille maintenant... J'ai trouvé cet emploi tout seul.

*et l'augmentation de mon revenu  
m'ouvre quelques portes de plus.*

*J'ai trouvé un emploi à temps partiel où je fais le quart de nuit. Je n'ai reçu aucune aide d'Ontario au travail ou du travailleur social pour trouver ce poste.*

Une personne qui était satisfaite d'avoir trouvé un emploi a dit ce qui suit :

*C'est complètement différent de l'aide sociale. Après avoir payé le loyer, il me restait 80 \$. C'était l'enfer. Tous les efforts du monde n'y changeront rien si vous n'avez pas d'argent pour vous en sortir. Le transport est vraiment essentiel. Vous avez besoin d'argent lorsque vous cherchez du travail, cela demande beaucoup d'énergie. Vous n'avez pas suffisamment d'argent pour vous nourrir adéquatement. Vous avez besoin d'un régime équilibré. C'est très important.*

### Répercussions de nature personnelle

Les participants et participantes à notre étude parlaient constamment de leur lutte pour survivre ainsi que de leur stress et de la peur de ne pas être en mesure de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

**Au cours des entrevues et réunions initiales des groupes de discussion**, les participants et participantes étaient considérablement tendus, anxieux et inquiets à cause de leur inscription au programme Ontario au travail. Ces craintes semblaient être dues à un manque d'information, à la méconnaissance de leurs droits et de leurs responsabilités et à l'incertitude quant aux circonstances qui pourraient mener à la perte de l'aide sociale. Ils avaient peur de l'avenir et se demandaient comment organiser leurs finances pour respecter les engagements envers Ontario au travail (à savoir, payer les repas du midi, les billets d'autobus, les fournitures, les vêtements, etc.), surtout s'ils ne savaient pas si et quand tout cela serait remboursé.

*Comment peut-on travailler si on a peur ?*

*Ce sont les clients qui souffrent. C'est une rude épreuve à traverser... tout le monde sait bien que si vous ne faites pas ce qu'ils vous demandent, vous perdrez votre chèque.*

**Au cours de la période de suivi**, les participants et participantes se sont étendus beaucoup plus longuement sur les questions de survie. Ils exprimaient clairement les luttes quotidiennes vécues par les bénéficiaires d'aide sociale, surtout depuis que les prestations avaient été considérablement amputées par le gouvernement ontarien en 1995. Certains indiquaient qu'ils souffraient de la faim, qu'ils se sentaient dégradés, qu'ils avaient peur pour leurs enfants et qu'ils se sentaient humiliés par l'attitude des travailleurs sociaux au bureau d'aide sociale. Pour d'autres, la participation au programme Ontario au travail

ainsi que les coûts et les changements qui y étaient liés augmentaient encore le niveau d'anxiété d'une situation déjà difficile.

*Avec 100 \$ à dépenser par mois (après avoir payé le loyer)  
, je n'ai pas assez à manger.*

*J'ai trois jeunes enfants (qui vivent  
avec mon ex-femme). J'ai fait des demandes  
partout. N'importe quel travail est bon.*

Il y a beaucoup de mauvaise  
information qui circule et les gens  
ont peur, ils sont tendus et  
anxieux, et cela ne devrait pas être.

*Personne ne peut vivre de l'aide sociale  
sans éprouver des difficultés. Il n'y a aucune  
allocation pour des urgences. Je ne peux même pas me permettre quelque chose  
d'aussi simple que de faire réparer la fermeture-éclair de mon manteau. Il faut  
faire le tour des soupes populaires et se faire aider des églises et des amis pour  
survivre.*

*Les travailleurs sociaux étaient gentils, mais je me sentais toujours mal après être  
allé au bureau d'aide sociale où les employés étaient irrespectueux et semblaient  
me prendre pour quelqu'un de paresseux et d'incompétent.*

Bien que l'on n'ait pas spécifiquement posé de questions liées à la santé, un grand nombre de participants et participantes y ont spontanément fait allusion. Par exemple, certains s'inquiétaient de la détérioration de leur état de santé (causée par le stress, l'anxiété, etc.), par la crainte que des médicaments ne seraient pas couverts, par la dépression et par la malnutrition.

*La peur est partout ... on craint toujours  
de ne pas être en mesure de s'occuper  
de ses enfants et de perdre son prochain chèque.  
Un grand nombre de mes amis  
sont déprimés. Ils croient que sans une aide*

*Il est difficile d'accepter, de  
vivre avec l'idée que nous ne  
sommes pas utiles à la société  
canadienne.*

Une personne a mentionné qu'une rumeur circulait selon laquelle *si vous n'aviez pas trouvé d'emploi d'ici telle date, vous perdriez vos prestations d'aide sociale*. Une autre a ajouté *qu'il faut absolument trouver un emploi, sinon... Ils (le gouvernement) sont allés trop vite... ce n'est pas facile d'avoir de l'estime de soi lorsque vous êtes assisté social depuis longtemps*. Quelques personnes mentionnaient que les dispositions de récupération visant les prestations fiscales pour enfants représentaient un coup supplémentaire porté aux bénéficiaires de l'aide sociale avec enfants.

## Commentaires des participants et participantes rapportés aux Services sociaux

Au cours des entrevues et des réunions de suivi des groupes de discussion, on a demandé aux participants et participantes quels conseils ils aimeraient donner aux Services sociaux. Voici les points saillants de leurs réponses.

<p>Placements dans la collectivité</p>	<p><i>Au bout d'un placement de six mois, on devrait être embauché. Vous obtenez une bonne expérience, puis on vous licencie. Si vous voulez que les assistés sociaux sortent du système, vous devez les aider à trouver de vrais emplois et non pas leur donner de faux espoirs.</i></p> <p><i>Payez-nous 6,80 \$ par heure au cours du placement. Il vaudrait mieux être payé par l'organisme plutôt que par l'aide sociale.</i></p> <p><b><i>Ayez des suivis pour qu'après six mois, ils ne vous laissent pas tomber tout simplement, avec encore moins d'options.</i></b></p>
<p>Lien plus direct avec le travail</p>	<p><i>Je n'ai pas besoin d'expérience, j'ai besoin d'un emploi. Si vous faites cela sans arrêt, c'est dégradant.</i></p> <p><i>Obtenez une liste d'employeurs, une liste d'emplois, aidez-nous à surmonter les difficultés liées à la recherche d'emploi. Mettez l'accent et les fonds nécessaires dans le contact employeurs-employés éventuels.</i></p>
<p>Vivez notre vie</p>	<p><i>Que les travailleurs sociaux se mettent à notre place.</i></p> <p><i>Recrutez des gens comme nous pour travailler dans les bureaux d'aide sociale – des gens ont l'expérience de l'aide sociale.</i></p>
<p>Augmentez la souplesse et la sensibilité aux besoins</p>	<p><i>Ontario au travail devrait être un programme flexible qui accueillerait les initiatives des participants.</i></p> <p><i>Diversifiez les programmes de formation actuels – offrez une variété plus grande.</i></p> <p><i>Permettez aux personnes qui ont obtenu un emploi à temps partiel de conserver 100 % de leur salaire... le montant que vous retirez maintenant ne motive pas les gens à travailler. Après un certain temps (lorsque votre confiance sera revenue), vous pourrez prendre un emploi à temps plein.</i></p>
<p>Appui et encouragement</p>	<p><i>Ayez plus de groupes comme celui-ci (groupe de discussion) afin que les gens puissent se parler et partager leurs préoccupations.</i></p> <p><i>Une meilleure formation des travailleurs sociaux serait requise pour qu'ils sachent ce que l'autre fait.</i></p> <p><i>Les gens font du bénévolat, ils suivent des cours... le montant des chèques devrait être augmenté!</i></p>

## Cinquième section : Recommandations pour action

Les recommandations qui suivent sont tirées exclusivement des expériences et des propos des participants et participantes au programme Ontario au travail qui ont pris part à cette étude. Elles ont été élaborées au cours d'un atelier d'un jour auquel participaient les chercheurs et les membres de l'équipe de projet, aidés d'un animateur externe. Nous nous sommes posé les questions suivantes : Quels sont les obstacles qui empêchent les participants et participantes au programme Ontario au travail de trouver un emploi et d'atteindre l'autonomie financière? Quelles sont les occasions qui peuvent augmenter leurs chances à cet égard? Quelles recommandations pouvons-nous faire? Quelles mesures pouvons-nous proposer?

En posant ces questions, nous sommes conscients du fait qu'obtenir un emploi et l'autonomie financière n'est pas un objectif réaliste pour tous les assistés sociaux. Nous reconnaissons également que nos recommandations sont faites dans le cadre du programme Ontario au travail, qui est un programme obligatoire en Ontario.

Nous croyons, en outre, qu'il importe de souligner l'existence d'autres programmes de bénévolat dans la région d'Ottawa-Carleton (p. ex., le programme de planification des possibilités, *Focus for Change*, Actions Carrières et Transition, etc.) qui ont beaucoup augmenté les chances des bénéficiaires de l'aide sociale d'accroître leur autonomie et d'obtenir un emploi.

### Questions systémiques

- Un grand nombre de participants et participantes ont dit éprouver des difficultés à subvenir à leurs besoins fondamentaux en matière de nourriture et de logement.
- Les participants et participantes ont parlé de la difficulté de faire la transition de l'état de bénéficiaire de l'aide sociale à celui d'employé. Le système ne prévoyait aucune disposition pour faciliter cette transition.
- Pour un grand nombre de participants et participantes, le caractère normatif du programme n'offrait pas la souplesse nécessaire pour répondre aux besoins individuels.
- Le système ne semblait pas faire preuve d'ouverture et de transparence.

**Nous recommandons ce qui suit :**

- 1. Que les allocations accordées pour couvrir les besoins fondamentaux (nourriture et logement) soient augmentés afin de refléter les coûts réels d'un régime équilibré et d'un logement acceptable.**

2. **Que les bénéficiaires de l'aide sociale soient autorisés à retenir le montant total de leurs prestations fiscales pour enfants afin de répondre aux besoins supplémentaires de leurs enfants.** Actuellement, les prestations fiscales pour enfants sont considérées par le gouvernement ontarien comme faisant partie du revenu des familles bénéficiant de l'aide sociale et elles sont, par conséquent, déduites chaque mois de leurs prestations.
3. **Que les clients et clientes soient autorisés à retenir une plus grande part des gains provenant d'un emploi à temps plein ou à temps partiel.** Par exemple, au cours des trois premiers mois, un nouveau bénéficiaire de l'aide sociale n'a le droit de retenir aucune rémunération reçue d'un emploi. De plus, le montant de toute rémunération « supplémentaire » dépassant l'exemption initiale qu'un bénéficiaire a le droit de retenir d'un emploi est réduit de 5 p. 100 par année à partir d'un maximum de 25 p. 100, pour décroître jusqu'au moment de devenir nul.
4. **Que les clients et clientes continuent à recevoir des prestations supplémentaires (p. ex., des prestations pharmaceutiques) pendant un certain temps après avoir cessé de recevoir de l'aide sociale afin de les aider pendant la période initiale de transition.** Dans un grand nombre de cas, les employés qui réussissent en fait à se trouver un emploi assorti d'avantages sociaux doivent attendre au moins de trois à six mois avant d'avoir droit au régime d'avantages sociaux de l'employeur.
5. **Que les contraintes de temps et de ressources soient relâchées et le système assoupli afin de reconnaître et d'apprécier la diversité des expériences et des besoins individuels.** Par exemple, des limites de temps rigides pour les programmes de formation, le placement des travailleurs et travailleuses et l'élaboration de plans d'emplois autonomes fonctionnent pour certains des participants et participantes à Ontario au travail, mais pas pour tous.
6. **Que les options actuelles soient développées et que d'autres avenues soient explorées. La définition du terme « travail » doit être élargie pour tenir compte de concepts comme les initiatives de coopération et les activités de développement économique communautaire.** Les municipalités devraient jouir d'une autonomie suffisante pour pouvoir adapter le programme aux conditions locales et tirer parti du succès de leurs précédents programmes d'emploi (p. ex., le programme de planification des <sup>12</sup>possibilités).

---

<sup>17</sup> Le projet pilote Planification des possibilités a aidé les participants et participantes d'Ottawa-Carleton à réduire leur dépendance de l'aide sociale, ce qui s'est soldé par des économies annuelles de l'ordre de 1,5 million de dollars pour le système d'aide sociale. Le programme comprenait un soutien individuel, des options, une continuité dans les services, des liens avec les ressources communautaires existantes, etc. (MROC, The Opportunity Planning Project Evaluation, novembre 1995).



## Renseignements, ressources et soutien

- Les participants et participantes se sont plaints de la grande difficulté qu'ils éprouvaient à obtenir des renseignements uniformes et précis.
- Les participants et participantes ne connaissaient pas bien leurs droits, craignaient de ne pas donner un rendement satisfaisant et n'étaient pas sûrs des conséquences qu'entraînerait un échec de leur part.
- Les participants et participantes nous ont dit qu'ils ne savaient pas quels soutiens ils pouvaient obtenir, qu'il leur était difficile de les obtenir et que, dans certains cas, ils avaient du mal, sans soutien, à s'acquitter de leurs obligations.
- Les cartes d'autobus et la garde des enfants constituaient des soutiens essentiels pour un grand nombre de participants et participantes, peu importe la composante d'Ontario au travail dans laquelle ils étaient.

### **Nous recommandons ce qui suit :**

- 7. Que le temps alloué à l'évaluation initiale en vue d'une participation à Ontario au travail soit augmenté pour permettre une sélection adéquate des options et une clarification des rôles et des responsabilités de chacun.** Ainsi, les participants et participantes tout comme les travailleuses et travailleurs sociaux auraient des attentes plus uniformes et plus réalistes.
- 8. Que des renseignements détaillés sur l'éducation, la formation, les placements et les soutiens soient fournis à tous les participants et à toutes les participantes au cours de l'évaluation initiale, quelle que soit l'option qu'ils choisissent. Ils devraient également être tenus régulièrement au courant de tout changement de directive ou autre qui puisse les affecter.**
- 9. Que tous les documents soient rédigés dans un style clair et que les clients et clientes reçoivent une copie de tout document qu'on leur fait signer.**
- 10. Que les avantages soient améliorés et que les clients et clientes soient informés de leur admissibilité à en bénéficier.** Par exemple, les cartes d'autobus ne devraient pas être limitées aux placements dans la collectivité. Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient faire attention aux besoins cachés et en tenir compte : livres, repas de midi, photocopies, qualité de l'équipement de protection, etc.
- 11. Que des services de garde d'enfants, autorisés ou non selon le choix des parents, soient fournis à tous les participants et à toutes les participantes qui en ont besoin.** Ils devraient comprendre des services de garde de courte durée pour permettre aux parents de suivre des cours ainsi que des services flexibles pour les cours du soir ou de fin de semaine et le travail par quarts.

**12. Que les possibilités de formation et d'éducation dans le cadre d'Ontario au travail soient enrichies pour inclure également l'éducation de niveau postsecondaire.** Cette mesure permettrait aux bénéficiaires de l'aide sociale de terminer des études supérieures interrompues ou de se faire créditer des compétences déjà acquises, ce qui augmenterait leurs chances d'une intégration réussie au marché du travail.

## Marché du travail

- Les participants et participantes croyaient que le fait d'être des bénéficiaires de l'aide sociale diminuait leurs chances de trouver un emploi.
- Un grand nombre de participants et de participantes avaient suivi des programmes de formation qui ne leur avaient pas donné les compétences spécifiques requises par les employeurs.
- Certaines personnes avaient des qualifications ou de l'expérience qui n'étaient pas reconnues au Canada.

**Nous recommandons ce qui suit :**

- 13. Que la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton s'engage dans une campagne proactive visant à démystifier les stéréotypes attribués aux bénéficiaires de l'aide sociale et à faire prendre conscience aux employeurs des compétences et des capacités de ces derniers. Le but de cette campagne serait de montrer que la plupart veulent vraiment travailler.**
- 14. Que les pratiques actuelles, qui obligent les bénéficiaires de l'aide sociale à s'identifier comme tels lorsqu'ils postulent un poste, soient modifiées, voire éliminées.** Par exemple, les Services sociaux obligent certaines personnes à obtenir la signature de l'employeur comme preuve de recherche d'emploi. Dans d'autres cas, les Services sociaux exigent des lettres de l'employeur pour octroyer des prestations de début ou pour vérifier la rémunération.
- 15. Que les Services sociaux collaborent avec les employeurs de la région pour déterminer une formation adaptée aux conditions actuelles du marché du travail ainsi que pour créer des partenariats qui faciliteraient la tenue de stages de formation en milieu de travail.**

## Commentaires / réactions des participants et participantes

- Les participants et participantes craignaient que le fait de parler de leurs préoccupations et de leurs problèmes à leur travailleuse ou travailleur social nuise à l'octroi de leurs prestations.
- Les participants et participantes étaient reconnaissants de l'occasion qui leur était donnée de partager leurs expériences, de soulever des questions qui les préoccupaient et de faire des commentaires sans avoir à s'inquiéter des conséquences.

### **Nous recommandons ce qui suit :**

13. **Qu'un mécanisme ou un forum soit créé indépendamment des Services sociaux, avec des fonds suffisants, où les clients et clientes pourraient faire part à un tiers impartial de leurs préoccupations et recevoir des renseignements et de l'aide sans crainte de compromettre leurs prestations d'aide sociale.**
14. **Que des mécanismes permanents soient mis en place pour permettre aux clients et clientes de faire des commentaires au sein d'un groupe sur leurs expériences dans le programme Ontario au travail afin qu'ils puissent influencer le système sans que cela leur porte atteinte.**

## Recherches proposées

### **Tout au long de l'étude, nous avons relevé certains domaines où une recherche plus approfondie serait de mise :**

- Examiner les règles, règlements et pratiques d'Ontario au travail qui découragent les gens d'agir conformément aux objectifs mêmes d'Ontario au travail, par exemple :
  - (i) La vente et / ou l'échange de biens (p. ex., des meubles) donne lieu à une réduction des prestations reçues.
  - (ii) Le soutien de la famille et des amis (p. ex., pour les repas) est calculé et déduit des prestations mensuelles.
- Examiner la mesure dans laquelle Ontario au travail concentre ses ressources sur le groupe de personnes qui trouverait du travail de toute façon, en ne se basant que sur sa propre initiative. Est-ce qu'un nombre toujours croissant de bénéficiaires de l'aide sociale sont abandonnés?

- Examiner et documenter les expériences des participants et participantes aux composantes placement professionnel et travail autonome d'Ontario au travail. Quel est le taux de réussite de ces aspects du programme pour aider les gens à trouver et à conserver un emploi? Ces composantes ne faisaient pas l'objet de notre étude.
- Examiner les répercussions du programme Ontario au travail sur des groupes et des personnes en particulier, par exemple les parents célibataires, les Néo-Canadiens et les clients et clientes de cinquante ans et plus.
- Déterminer le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale qui quittent le système et découvrir pourquoi ils cessent de recevoir de l'aide sociale et ce qu'ils deviennent.

## BIBLIOGRAPHIE

Association des services de bien-être des municipalités de l'Ontario. *Guide to Ontario Works Evaluation*, 1997.

BERNSTEIN, Aaron. « Off Welfare - And Worse Off », *Business Week*, n° 3558, 22 décembre 1997, p. 38.

\_\_\_\_\_. « An Administrative Nightmare: Workfare a Failure Everywhere it's Been Tried », *CCPA Monitor*, juillet-août 1996. (<http://infoweb.magi.com/~ccpa/articles>).

COHEN, Adam. « A Blue Ribbon County », *Time Magazine*, vol. 149, n° 16, 21 avril 1997, p. 76.

COHEN, Adam. « The Great American Welfare Lab », *Time Magazine*, vol. 149, n° 16, 21 avril 1997, p. 74.

CONSEIL DE PLANIFICATION SOCIALE D'OTTAWA-CARLETON. *A Tale of Two Cities: Socio-Demographic and Economic Trends in Ottawa-Carleton* (ébauche, 1998).

FINDER, Alan. « Evidence is Scant that Workfare Leads to Full-Time Jobs », *The New York Times*, vol. 147, 12 avril 1998, p. A1.

GREENHOUSE, Steven. « Many Participants in Workfare take the Place of City Workers », *The New York Times*, vol. 147, 13 avril 1998, p. A1.

HARRIS, Mike. « Welfare Should Offer a Hand Up and Not a Hand-Out », *Options politiques*, mai 1995.

MILNE, William J. *The McKenna Miracle: Myth or Reality?* Toronto, University of Toronto Press, 1996.

MONSEBRATTEN, Laurie. « Quebec Experiments a Failure: Work-for-Welfare Riddled With Problems », *The Ottawa Citizen*, (date? page?).

MOSES, Paul. « Is Mayor's Workfare Program on the Job? Giuliani Touts City Welfare Cuts, But Questions Persist », *Newsday*, 1997. ([www.newsday.com](http://www.newsday.com)).

Municipalité Régionale d'Ottawa-Carleton, service de l'urbanisme et de l'approbation des demandes d'aménagement, *Employment in Ottawa-Carleton: Results of the 1996 Employment Survey*, septembre 1997.

Municipalité Régionale d'Ottawa-Carleton, SERVICES SOCIAUX. *New Applicants Survey*, 1997.

\_\_\_\_\_. *Plan d'activités détaillé - Ontario au travail*, mars 1997.

\_\_\_\_\_. *The Ottawa-Carleton Opportunity Planning Project Evaluation*, Report for Phase I, novembre 1995.

National Centre for Policy Analysis. « Policy Backgrounder No. 143: States that Have Made Welfare Reform Work », *Idea House*, Washington, décembre 1997. ([www.public-policy.org/~ncpa](http://www.public-policy.org/~ncpa)).

National Centre for Policy Analysis. « Welfare: Workfare or Slavery », *Idea House*, Washington, 1998. ([www.public-policy.org/~ncpa](http://www.public-policy.org/~ncpa)).

N.-B. AU TRAVAIL. *Rapport annuel de 1995-1996*.

O'Keefe, Brian. « Why Workfare Won't Work: It Only Masks Problem of Vanishing Jobs in a Changing Society », *The Toronto Star*, 7 août 1995, p. A13.

ONTARIO (GOUVERNEMENT), BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL. *Rapport annuel de 1998*.

ONTARIO (GOUVERNEMENT), MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES. *Policy Directives. Ontario au travail*, 1<sup>er</sup> juin 1998.

Ontario Social Safety Network and Community Social Planning Council of Toronto. *Workfare Watch Bulletin*, Bulletin n° 6, avril 1998.

SOCIÉTÉ D'EXPANSION ÉCONOMIQUE d'Ottawa. *La main-d'œuvre invisible de la région d'Ottawa*, 1997.

PEAR, Robert. « Welfare Workers Rate High in Job Retention at Companies », *The New York Times*, vol. 147, 27 mai 1998, p. A17.

RAPPORT DU COMITÉ ORGANISATEUR. *Les gens d'abord. Audiences populaires sur la pauvreté*, Ottawa, mars 1998.

RECTOR, Robert. « Wisconsin's Welfare Miracle », *Policy Review: The Journal of American Citizenship*, Washington, Heritage Foundation, n° 82, mars-avril 1997, p. 20.

RICHARDS, John, et William G. WATSON. eds. « Helping the Poor: A Qualified Case for "Workfare" », *The Social Policy Challenge* 5, Toronto, C.D. Howe Institute, 1995.

RIMER, Sara. « Jobs Program Participants: Still Poor and in Need of Aid », *The New York Times*, vol. 144, 10 avril 1995, p. A1.

SHRAGGE, Eric. ed. *Workfare: Ideology for a New Under-Class*, Toronto, Garamond Press Ltd., 1997.

SIMPSON, Jeffrey. « What Happened to Albertans Who Went Off the Welfare Rolls? », *The Globe and Mail*.

SWARNS, Rachel L. « A Wakeup Call for Workfare's Advocates », *The New York Times*, vol. 147, 19 avril 1998, (wk5).

SWARNS, Rachel L. « Mothers Poised for Workfare Face Acute Lack of Day Care », *The New York Times*, vol. 147, 14 avril 1998, p. A1.

TILLY, Chris. « Workfare's Impact on the New York City Labour Market: Lower Wages and Job Displacement », *The Russell Sage Foundation*, Working Paper #92, mars 1996.

TOUPIN, Lynne. « Workfare: No Cure for the Jobless Blues », *Canadian Dimension*, vol. 30, n° 1, février-mars 1996.

TOY, Vivian S. « Tough Workfare Rules Used as Way to Cut Welfare Rolls », *The New York Times*, vol. 147, 15 avril 1998, p. A1.

\_\_\_\_\_. « More than a Menial Job », *The New York Times*, vol. 147, 17 avril 1998, p. A26.

\_\_\_\_\_. « The End of Idleness », *The Economist*, 3 août 1997, p. 47.

\_\_\_\_\_. « Where Wisconsin Goes Can the World Follow? », *The Economist*, vol. 344, n° 8041, 1<sup>er</sup> novembre 1997, p. 25.

*Annexe I*

**MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE PROJET**

Brian Bourns	Société d'expansion économique d'Ottawa
Ken Clavette	Services communautaires syndicaux
Karen Graham	Défenseure des droits sociaux
Jane Hueston	Clinique juridique communautaire
Linda Lalonde	The Anti Poverty Project
Sue MacLatchie	Centre de santé et de ressources communautaires
Hélène Perrault*	Groupe de travail sur la pauvreté
Susan Rowley	Association canadienne pour la santé mentale
Jeffrey Roy	Centre d'étude sur la gouvernance, Université d'Ottawa
Mengistab Tsegaye	Agences locales de services aux immigrants
Larry Weissmann**	Groupe des partenaires religieux
<hr/>	
Joan Gullen	Personne ressource
<hr/>	
Susan Learoyd	Coordinatrice, Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton
Chercheur(e)s:	Fred Sadori et Barbara Carroll

\*nouveau membre, Novembre 1998

\*\*A démissionné en janvier 1999



## Annexe II

### Résumé des résultats préliminaires (octobre 1998)

Comme on s'y attend lorsqu'un nouveau programme est mis en œuvre dans un délai minimal, la façon dont le programme Ontario au travail a été administré au cours de ses premiers mois d'existence a entraîné des problèmes manifestes. Les groupes de discussion et les entrevues ont fait ressortir les principaux problèmes suivants :

- Les participants et participantes n'ont pratiquement reçu aucune information – à tout le moins d'une manière qu'ils auraient pu absorber, comprendre et utiliser.
- Les règles n'ont pas été appliquées de façon uniforme – des personnes concernées par les mêmes volets du programme Ontario au travail ont reçu différentes descriptions et précisions concernant le soutien qui leur était offert et la manière de l'obtenir.
- Les participants et participantes au programme de placement communautaire devaient traiter avec deux travailleurs – le coordonnateur de leur dossier et le travailleur chargé de leur placement. Cette situation a non seulement causé de la confusion, mais a rendu plus difficile l'obtention des renseignements et de l'aide nécessaires.

La deuxième étape de notre travail (suivi) consistera à examiner la mesure dans laquelle le Ministère a été capable de régler ces problèmes ainsi que sa capacité de régler ceux qui pourraient surgir au cours de l'étude.

Les participants et participantes partagent le même objectif qu'Ontario au travail : ils veulent travailler. Toutefois, un certain nombre de préoccupations ont été soulevées en ce qui a trait aux conséquences du programme tel qu'il est conçu. On ne peut pas encore établir clairement dans quelle mesure ces problèmes sont des conséquences inévitables du programme ni dans quelle mesure ils peuvent être surmontés dans le cadre de la mise en œuvre du programme.

- La perception des bénévoles – des personnes qui offraient déjà leurs services bénévolement ont rapporté qu'elles étaient traitées différemment comme participantes au programme de travail obligatoire et comme bénévoles; elles n'avaient pas le même choix quant à leurs heures de travail et à leurs activités; dans certains cas, leurs responsabilités étaient réduites.
- La question du « travail gratuit » – certaines personnes étaient très conscientes du fait que leur participation à un programme de placement communautaire était « prescrite » par le programme Ontario au travail. Elles ont exprimé du ressentiment (le sentiment qu'on les exploitait); de la peur (la perte d'un chèque si elles ne se comportaient pas d'une façon donnée); et du stress supplémentaire (que se passera-t-il si quelque chose ne fonctionne pas?).
- Espoirs et attentes relativement à un emploi – l'accès à des télécopieurs et à des ordinateurs a constitué une aide directe pour les personnes en quête d'un emploi; cependant, peu de participants et de participantes au programme de placement communautaire avaient espoir que leur placement les aiderait à obtenir un emploi.

Les groupes de discussion et les personnes interviewées ont défini ce que les participants et participantes percevaient comme des obstacles majeurs à leur entrée sur le marché du travail. Il est trop tôt pour déterminer si le programme donne de bons résultats à cet égard. Cette question fera l'objet de notre prochaine étude.

- Bilinguisme – un grand nombre des postes de débutant qui sont offerts aux personnes de la région exigent le bilinguisme (anglais et français). Cette exigence constitue un obstacle pour certaines personnes, que leur première langue soit l'anglais, le français ou une autre langue.
- Compétences demandées – les participants et participantes estimaient qu'ils n'avaient pas les compétences appropriées (p. ex. en informatique) pour obtenir les postes qui étaient offerts.
- Accès à des mécanismes de soutien – garde des enfants, vêtements, carte d'abonnement d'autobus, équipement exigé pour le travail – les personnes qui ont eu accès à ces mécanismes de soutien estimaient que leurs possibilités de trouver un emploi étaient meilleures que si elles n'avaient pas pu obtenir de soutien.

## *Annexe III*

### **Résumé des conclusions régionales – analyse documentaire**

#### **Québec**

Même si les statistiques du gouvernement du Québec révèlent que la résistance n'est pas très élevée à l'égard du programme, d'autres études gouvernementales montrent que le programme de travail obligatoire présente, entre autres, les résultats suivants : un faible taux de succès; un faible taux de participation; un gaspillage des ressources financières; et la preuve que beaucoup de bénéficiaires sont réputés inadmissibles et sont par conséquent inscrits soit à des programmes qui ne leur conviennent pas, soit sur de longues listes d'attente.

#### **Nouveau-Brunswick**

*Nouveau-Brunswick au travail* a donné les résultats suivants : des taux élevés d'abandon, en particulier chez les femmes monoparentales; de faibles salaires avec le minimum d'avantages sociaux pour les finissants et finissantes du programme; des placements dans des emplois de manœuvre ou des postes subalternes; et une tendance chez les partenaires du secteur privé à exploiter les personnes qui sont placées chez eux dans le cadre du programme.

#### **Alberta**

La documentation examinée révèle les résultats suivants : une baisse de près de 50 p. 100 des bénéficiaires de l'aide sociale à la suite de la réforme provinciale de l'aide sociale, obtenue principalement en réduisant le nombre de nouveaux bénéficiaires; la catégorie de bénéficiaires la plus touchée par cette réforme était celle des jeunes célibataires aptes au travail; l'augmentation des revenus moyens d'anciens bénéficiaires de l'aide sociale comparativement au salaire minimum; et un manque de preuve pour appuyer la prétention selon laquelle d'anciens bénéficiaires auraient déménagé dans d'autres provinces afin de recevoir des prestations d'assurance-chômage du gouvernement fédéral.

#### **Ville de New York**

Voici quelques résultats fournis par la documentation : la preuve d'un conflit entre le programme et les syndicats du secteur public en raison de l'occupation d'emplois du secteur public par des participants et des participantes au programme; l'objectif visant à sortir les gens des rangs de l'aide sociale et à leur trouver un emploi permanent à temps plein a été un échec total; l'absence de garderies convenables et abordables pour les mères monoparentales qui sont obligées de participer au programme; et un taux élevé d'abandon chez les participants et participantes.

#### **État du Wisconsin**

Voici des résultats fournis par la documentation : le programme de travail obligatoire du Wisconsin est coûteux et représente une augmentation de près de 40 p. 100 du coût de fonctionnement du budget total de l'aide sociale; une importante diminution de 80 p. 100 des bénéficiaires de l'aide sociale dans 28 des 77 comtés de l'État; la croyance selon laquelle le programme a aidé à créer un effet dissuasif en décourageant les personnes qui auraient tenté de bénéficier du régime; et une augmentation significative, soit 60 p. 100 au cours des dernières années, des dépenses nécessaires pour faire vivre une famille dont certains membres participent au programme.

*Annexe IV-A*

**QUESTIONNAIRE - FEUILLE DE RENSEIGNEMENTS Partie I**

Date : M\_\_\_\_J\_\_\_\_A\_\_\_\_ Endroit : \_\_\_\_\_

Intervieweur : \_\_\_\_\_ Numéro d'entrevue : \_\_\_\_\_

**Question 1.** Quel âge avez-vous?

- De 16 à 25 ans
- De 26 à 35 ans
- De 36 à 45 ans
- De 46 à 55 ans
- De 55 à 65 ans
- Plus de 65 ans

**Question 2.** Êtes-vous un homme ou une femme?

H ou F

**Question 3.** Êtes-vous :

- citoyen canadien ou né au Canada?
- un immigrant reçu ou revendicateur du statut de réfugié?

**Question 4.** Quelle langue parlez-vous à la maison?

- Anglais
- Français
- Autre (précisez)  \_\_\_\_\_

**Question 5.** Laquelle des descriptions suivantes décrit le mieux votre famille actuelle?

- Un adulte
- Un adulte et un enfant
- Un adulte et deux enfants
- Un adulte et trois enfants ou plus
- Deux adultes
- Deux adultes et un enfant
- Deux adultes et deux enfants
- Deux adultes et trois enfants ou plus
- Autre (membre de la famille élargie vivant à la maison)  Précisez \_\_\_\_\_

**Question 6.** À l'école, en quelle année est votre enfant? Veuillez indiquer le nombre d'enfants dans chaque catégorie.

	1 enfant	2 enfants	3 enfants	
Maternelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Temps partiel <input type="checkbox"/>
Élémentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Temps partiel <input type="checkbox"/>
Secondaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Temps partiel <input type="checkbox"/>
Collège ou université	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Temps partiel <input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Précisez \_\_\_\_\_

**Question 7.** À quelle catégorie du programme Ontario au travail participez-vous?

- Emploi - travail rémunéré
- Éducation - formation
- Placement dans la communauté

**Question 8.** Pour participer pleinement au programme Ontario au travail, avez-vous besoin de services de garde?

Oui \* **si oui, avez-vous besoins de services de garde** à plein temps   
à temps partiel

Non

**Question 9.** En tant que participant au programme Ontario au travail, avez-vous reçu des services de garde appropriés?

Oui

Non

Autre  précisez \_\_\_\_\_

**Question 10.** Est-ce que votre enfant a des besoins particuliers?

Oui

Non

**Question 11.** Est-ce que ses besoins particuliers ont été comblés convenablement par le programme Ontario au travail?

Oui

Non

Précisez, s'il y a lieu \_\_\_\_\_

**Question 12.** Quel est votre niveau de scolarité?

- Élémentaire
- Secondaire (en partie)
- Diplôme d'études secondaires
- Collège ou université (en partie)
- Diplôme d'études collégiales ou universitaires
- Autre  \_\_\_\_\_

**Question 13.** Est-ce la première fois que vous êtes prestataire de l'aide sociale?

- Oui
- Non

**Question 14.** Depuis combien de temps êtes-vous prestataire de l'aide sociale?

- Moins de six mois
- De sept mois à moins d'un an
- D'un an à moins de deux ans
- Plus de deux ans

**Question 15.** Quelle était votre principale source de revenu avant de devenir prestataire de l'aide sociale?

- Ne veut pas répondre
- Aucun revenu
- Prestations d'assurance-emploi
- Prestations de vieillesse
- Prestations d'invalidité
- Indemnisation des accidentés du travail
- Travailleur autonome
- Emploi rémunéré  Plein temps  Temps partiel
- Autre  précisez \_\_\_\_\_

**Les questions suivantes s'adressent aux personnes qui ont répondu « travailleurs autonomes » ou « travail rémunéré ».**

**Question 16.** Quel était votre travail?

---

**Question 17.** Quand avez-vous arrêté de travailler?

---

**Question 18.** Pourquoi avez-vous arrêté de travailler?

---

**Question 19.** Étiez-vous bénévole pour un organisme communautaire avant de participer au programme Ontario au travail?

Oui

Non

**Question 20.** Avez-vous déjà participé à des programmes de réintégration du marché du travail?

Oui

Non

**\* Si vous avez répondu oui à la question 20, veuillez répondre aux questions 21 et 22.**

**Question 21.** Quels programmes?

---

**Question 22.** Avez-vous réussi à intégrer ou à réintégrer le marché du travail?

Oui

Non

*Annexe IV-B*

**Questionnaire de l'entrevue, partie II**

**Question 1.** Comment avez-vous commencé à participer au programme Ontario au travail?

**Précisions**

- A. Qui a fait les premières démarches? B. Quand?
- C. Comment vous a-t-on expliqué les modalités du programme ou les exigences pour y participer?
- D. Quelles étaient vos activités (travail, bénévolat, école) lorsqu'on a communiqué avec vous la première fois?

**Question 2.** Qu'est-ce qui vous empêche de trouver du travail dans la région, le cas échéant?

Veillez préciser ces obstacles ou causes.

**Question 3.** Au départ, A quoi vous attendiez-vous du programme Ontario au travail?

**Précisions**

- A. Que pensiez-vous que le programme vous fournirait (outils, formation, emploi, subvention)?
- B. Qu'espérez-vous retirer de ce programme?

**Question 4.** Avez-vous dû changer votre rythme de vie en raison de votre participation au programme Ontario au travail? Si oui, pouvez-vous énumérer et décrire ces changements?

**Précisions**

- A. Quelles sont les exigences que le programme vous a imposées (temps)?
- B. Avez-vous connu des changements dans votre vie familiale, personnelle, affective, etc.?
- C. Que pensez-vous des changements que vous avez dû apporter à votre vie en raison de ce programme?
- D. Où pensez-vous en être dans quelques mois?

**Question 5.** Quel effet votre participation au programme Ontario au travail a-t-elle eu sur votre recherche d'emploi et vos possibilités d'emploi?

**Précisions**

- A. Le programme vous a-t-il fourni de nouvelles possibilités ou permis d'acquérir de nouvelles compétences?
- B. Pensez-vous que le programme aura un effet sur votre intégration du marché du travail? Si oui, comment?
- C. Quelle partie du programme a augmenté vos possibilités d'emploi ou les a réduites?

**Question 6.** Que ressentez-vous à l'idée d'avoir participé au programme Ontario au travail? (En colère, triste, déçu, heureux, stimulé) Quels en sont les aspects positifs et négatifs?

**Question 7.** Quel soutien l'intervenant vous a-t-il donné (à part votre chèque régulier)? Quel appui auriez-vous aimé recevoir?

**Précisions**

- A. Qu'avez-vous demandé? Qu'avez-vous reçu?
- B. Pensez-vous que le soutien reçu était approprié, inadéquat, utile? Si oui, de quel type de soutien s'agissait-il?
- C. Aimerez-vous modifier ce programme?

**Question 8.** Pensez-vous trouver un emploi plus rapidement parce que vous avez participé au programme Ontario au travail?

**Précisions**

- A. À votre avis, d'autres activités auraient-elles été plus utiles? Expliquez.
- B. Les renseignements qu'on vous a fournis au départ étaient-ils adéquats? Inadéquats?

**Question 9.** Avez-vous d'autres commentaires au sujet du programme Ontario au travail ou du présent questionnaire?



## RÉSUMÉ

---

---

---

---

---

**Avez-vous besoin de plus amples renseignements au sujet du programme Ontario au travail?**

### Facultatif

Vous pouvez communiquer avec moi au cours des 5 ou 6 prochains mois pour que je participe d'une courte entrevue de suivi par téléphone. Il ne sera question que des thèmes principaux et des changements qu'ont connu les deux groupes. Vous n'associez pas les réponses individuelles.

Oui

Non

Numéro de téléphone \_\_\_\_\_

Je, \_\_\_\_\_, déclare avoir lu l'information contenue dans le présent document et confirme qu'elle reflète avec exactitude les réponses que j'ai données.

Intervieweur \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

*Annexe IV-C*

**Questions pour le groupe de discussion sur le programme Ontario au travail**

Mai 1998

1. Comment avez-vous commencé à participer au programme Ontario au travail?
2. Quelle est votre expérience pour ce qui est de recevoir une formation ou de chercher un emploi?
3. À votre avis, comment le programme Ontario au travail vous aidera-t-il à obtenir une formation ou à trouver un emploi? (*Note : Écrire les réponses au tableau à feuilles mobiles.*)
4. Quels renseignements vous a-t-on donnés au sujet du programme Ontario au travail? Qui vous les a communiqués? (*Note : Écrire les réponses au tableau à feuilles mobiles.*)
5. Avez-vous dû changer votre mode de vie en raison de votre participation au programme Ontario au travail? (*Note : Écrire les réponses au tableau à feuilles mobiles.*)
6. Qu'espérez-vous retirer de votre participation au programme Ontario au travail? (Vous pouvez omettre cette question si le temps presse.)
7. Quel soutien l'intervenant vous a-t-il donné (à part votre chèque régulier)? Quel soutien aimeriez-vous recevoir? (Qu'avez-vous demandé? Qu'avez-vous reçu?) (*Note : Écrire les réponses au tableau à feuilles mobiles.*)
8. Avez-vous d'autres commentaires au sujet de votre expérience du programme Ontario au travail? (Vous pouvez omettre cette question si le temps presse.)

## *Annexe IV-D*

### **Questions pour les entrevues par téléphone et les groupes témoins**

1. Comment ça va présentement ?

Précisions: Pouvez-vous me raconter votre expérience avec le programme Ontario au Travail ?

2. Pouvez-vous me décrire les changements dans votre vie résultant de votre participation au programme Ontario au Travail ?

Précisions: Changements dans votre placement, vos besoins, dans la famille, émotifs, garde pour les enfants, opportunités, vos connaissances, vos relations avec autrui, vos finances, et votre système de support.

3. Pouvez-vous me dire, en vous basant sur vos expériences et espoirs avec le programme Ontario au Travail, comment percevez-vous le programme à présent?

Précisions: Vos buts initiaux, vos besoins initiaux, rempli(e) d'espoir, sans espoir, mieux / pire maintenant, supports, type de travail offert, heures de travail, et possibilités d'emploi.

4. Pouvez-vous me raconter vos expériences avec le programme Ontario au Travail en tenant compte des aspects que vous avez perçu(e)s comme étant positifs ou négatifs ?

Précisions: Avantages, désavantages, problèmes, services, les attitudes, et les côtés positifs ou négatifs.

5. Pouvez-vous identifier les aspects du programme que vous avez apprécié(e)s le plus ou les aspects que vous n'avez pas apprécié(e)s ?

6. Si le département des services sociaux d'Ottawa-Carleton vous demanderait conseil, quels seraient vos conseils? (pas nécessairement reliés au programme Ontario au Travail)

Précisions: Services, supports.

7. Avez-vous d'autre chose à ajouter?

8. Si vous pouviez résumer vos pensées/expériences en quelques paroles, que seraient t'elles?

## *Annexe V*

### **Projet d'analyse des répercussions du programme Ontario au travail Documentation et outils de recherche**

#### **Renseignements sur le projet à l'intention des organismes et des particuliers**

Lettre aux porte-parole des organismes communautaires (bilingue) – 5 mai 1998

Liste des organismes (109) qui ont reçu la lettre

Feuille d'information (versions française et anglaise) – groupes de discussion – *Est-ce que le programme Ontario au travail fonctionne? Nous voulons connaître votre avis.* avril/mai 1998

Feuille d'inscription pour les personnes interviewées – à l'usage des Centres de ressources en emploi (CRE) et des organismes communautaires - mai/juin 1998

Affiche pour les Centres de ressources en emploi – Entrevues de suivi – (pour les personnes avec qui nous ne pouvons peut-être plus communiquer)

#### **Description de postes**

Description de poste – Modérateur pour les groupes de discussion

Description de poste – Contrat pour les chercheurs

#### **Formulaires de confidentialité et de consentement**

Formulaire de confidentialité pour les animateurs (groupes de discussion)

Formulaire de renseignements et de consentement – pour les entrevues – mai/juin 1998 (entrevues individuelles)

Formulaire de confidentialité, de renseignements et de consentement pour entrevues – novembre/décembre 1999 (entrevues téléphoniques) – versions française et anglaise

#### **Questionnaires (versions française et anglaise)**

Questions pour le groupe de discussion - mai 1998

Questionnaire – Partie I et Partie II – Entrevues individuelles - juin 1998

Questions pour les entrevues par téléphone et les groupes témoins - novembre/décembre 1998

Feuilles de commentaires – utilisées par les intervieweurs (entrevues téléphoniques)

#### **Séances d'orientation et de formation**

Orientation des modérateurs et des rapporteurs pour les groupes de discussion – mai 1998

Orientation et formation des intervieweurs et des rapporteurs pour les entrevues individuelles – 19 mai 1998

Séance d'orientation pour les intervieweurs – entrevues téléphoniques – novembre 1998

Entrevues de suivi – Consignes et points à ne pas oublier – pour les intervieweurs

## **Groupes de discussion**

Transcription – Appels téléphoniques aux particuliers - mai 1999  
Ordre du jour – Groupes de discussion - mai 1998  
Feuille de signatures et de suivi – Groupes de discussion - mai 1998  
Ordre du jour – Suivi des groupes de discussion - novembre 1998

## **Exposés présentés au Comité des services communautaires**

Exposé présenté au Comité des services communautaires - 19 février 1998  
Rapport au Comité des services communautaires (versions française et anglaise) –  
2 septembre 1998 (envoyé avec l'ordre du jour du CSC)  
Exposé présenté au Comité des services communautaires – 1<sup>er</sup> octobre 1998  
Rapport provisoire – Projet d'analyse des répercussions du programme Ontario au travail  
(*All I Need is a Job*) – 1<sup>er</sup> octobre 1998.

## **Renseignements généraux**

Questions éthiques  
Réflexions sur les groupes de travail  
Réflexions sur les enquêtes téléphoniques  
Examen des documents sur les programmes du type travail obligatoire – notes  
documentaires (9 pages)

Un dossier contenant des renseignements généraux et les outils de recherche du Projet  
d'analyse des répercussions du programme Ontario au travail est disponible, à titre de  
référence, au **Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton**. De plus, un nombre  
limité de documents sont en vente au prix unitaire de 7 \$.

**Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton**  
**280, rue Metcalfe, bureau 501**  
**Ottawa (Ontario)**  
**K2P 1R7**

Téléphone : (613) 236-9300  
Télécopieur : (613) 236-7060  
Courriel : *office@spcottawa.on.ca*