

Rapport annuel 2000-2001

| | |
|--|------|
| Mot de la présidente | p.2 |
| 1.0 Présentation du SITO | p.3 |
| ❖ Conseil d'administration | |
| ❖ Mission de l'organisme | |
| 2.0 Clientèle | p.4 |
| ❖ Profil | |
| ❖ Tendances | |
| 3.0 Programmes et services - résultats | p.7 |
| ❖ Service d'aide à l'emploi (SAE) | |
| ❖ PPE, Immersion professionnelle, R-SITO | |
| ❖ Autres programmes | |
| 4.0 Les ressources humaines | p.11 |
| ❖ L'équipe | |
| ❖ Le perfectionnement professionnel | |
| 5.0 Initiatives nouvelles et perspectives | p.12 |
| ❖ Planification stratégique | |
| ❖ Projet de régionalisation (R-SITO) | |
| ❖ Évaluation des services | |
| 6.0 Le financement | p.14 |
| ❖ Diversification des sources de financement | |
| ❖ États des résultats pour 2000-2001 | |
| ❖ Prévisions de revenus pour 2001-2002 | |
| 7.0 Partenaires et collaborateurs | p.15 |
| Annexes | p.16 |
| ❖ Annexe I : États financiers vérifiés | |
| ❖ Annexe II : Rapport sur l'évaluation des services | |
| ❖ Annexe III : Planification stratégique 2001-2003 | |

Mot de la présidente

Le Conseil d'administration du SITO est très fier des réalisations et des initiatives de la dernière année. Non seulement le SITO a-t-il atteint ses cibles dans chacun de ses programmes et services, mais de nouvelles initiatives l'ont propulsé vers de nouveaux sommets dans le sens de sa mission: l'intégration des personnes immigrantes au marché de l'emploi.

En 1999-2000, le cible de placement en emploi du Service d'aide à l'emploi (SAE) était de 50%. En 2000-2001, le SITO a atteint une performance record de 61 % et il a exercé une présence plus importante à Gatineau et auprès de la clientèle asiatique.

Le Programme de préparation à l'emploi (PPE) a également connu une très bonne année. En 2001-2002, le mode de prestation de ce programme sera revu de manière à augmenter le nombre de clients de 33% et à donner une préparation répondant encore mieux aux besoins diversifiés des participants.

Le projet d'immersion professionnelle (CAMO-pi) a dépassé ses cibles et le nombre de placements en stage professionnel aurait pu être plus élevé si le financement avait été disponible. Le succès de cette année a conduit à l'élaboration, pour 2001-2002, de deux projets d'immersion professionnelle, dont l'un vise de façon explicite les minorités visibles.

Le projet R-SITO, subventionné à la fois par le Ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration (MRCI) et le Conseil régional de développement de l'Outaouais (CRDO) offre des avantages multiples. Il donne au SITO la possibilité de diversifier ses sources de financement, de renforcer sa position en tant qu'organisme spécialisé, d'exercer son mandat sur l'ensemble du territoire de l'Outaouais et de se faire connaître davantage aux plans régional et national.

La planification stratégique a permis d'identifier des projets prioritaires dont deux ont été réalisés au cours de cette année, soit le rajeunissement de l'image corporative et l'évaluation des services auprès de la clientèle. Ces deux projets fournissent au SITO des leviers privilégiés pour planifier son développement et accroître sa visibilité.

La prochaine année en sera une de nouveaux défis. La mise en œuvre des projets prévus dans la planification stratégique va doter le SITO des moyens additionnels pour remplir encore plus pleinement sa mission. Le service à la clientèle, la visibilité, les relations avec les employeurs et la diversification des sources de financement continueront à motiver et à justifier nos actions.

La présidente du Conseil d'administration,

Geneviève Lefebvre

1.0 Présentation du SITO

✦ Conseil d'administration

Le Conseil d'administration du Service Intégration Travail Outaouais (SITO) compte sept administrateurs. Les personnes qui occupent les postes de président, de vice-président et de secrétaire-trésorier forment le comité exécutif.

Geneviève Lefebvre, présidente
Antoine Pierre Moïse, secrétaire-trésorier
Charles Chen, administrateur
Annie Lüttgen, administratrice
Leticia Messier, administratrice
Gilles Bernier, administrateur
Margarida Janeiro, administratrice

✦ Mission de l'organisme

Le SITO est un organisme sans but lucratif incorporé le 28 septembre 1995. Il offre des services d'aide à l'emploi à des personnes immigrantes qui éprouvent des difficultés à intégrer le marché du travail.

**L'intégration
au marché du
travail**



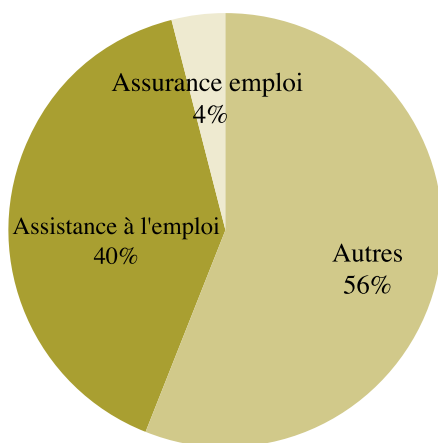
La mission du SITO est de favoriser l'intégration de la clientèle en lui offrant l'occasion d'accroître son employabilité par l'entremise de services de counselling, de placement, d'immersion professionnelle et de préparation à l'emploi.

Depuis sa création, le SITO offre aux personnes immigrantes de la région de l'Outaouais, la possibilité de participer à des programmes de recherche d'emploi à titre individuel ou de façon collective. Ces programmes aident les participants à intégrer le marché du travail et contribuent à former une relève potentielle dans les secteurs en pénurie de main d'œuvre qualifiée.

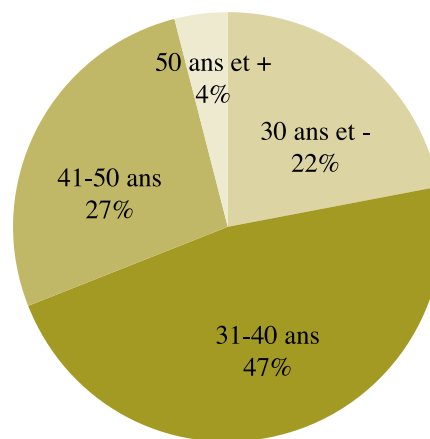
2.0 Clientèle

▣ Profil de la clientèle¹

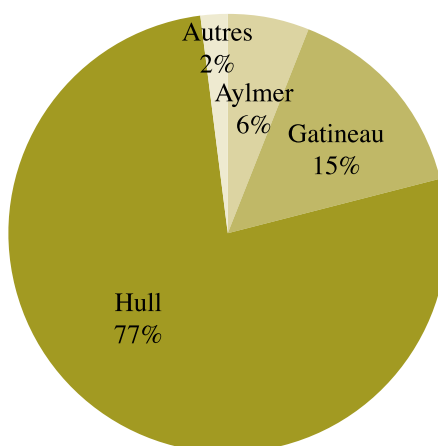
En 2000-2001, le profil des 392 clients du SITO, selon le statut, le lieu de résidence, le niveau de scolarité, la provenance (pays d'origine), etc., se distribue comme suit:



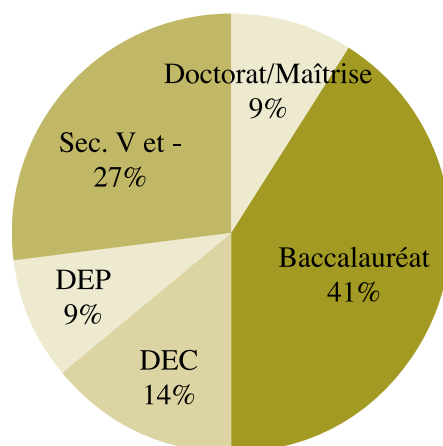
Selon le statut



Selon l'âge

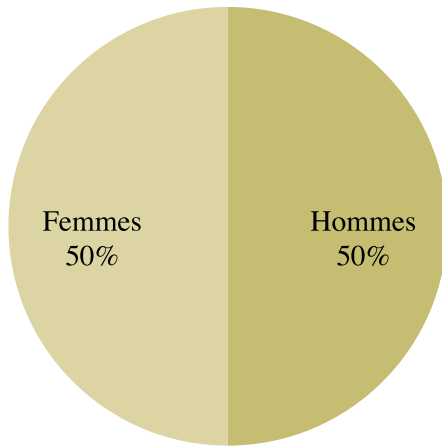


Selon le lieu de résidence

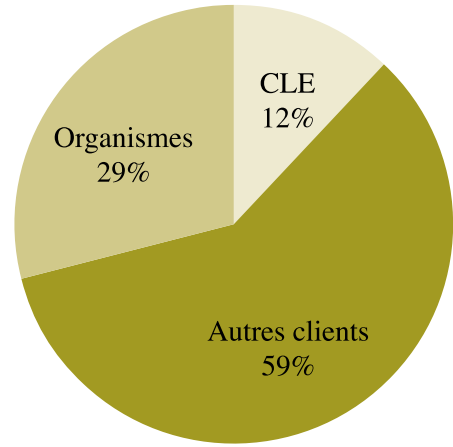


Selon le niveau de scolarité

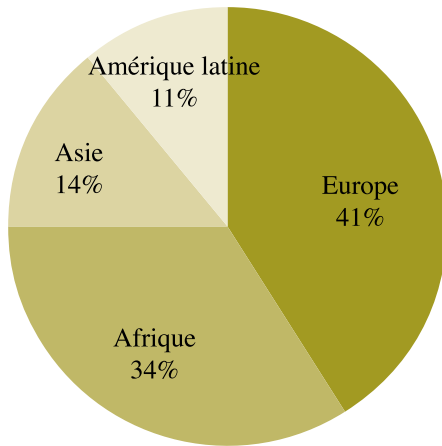
¹Note: Des 159 participants en provenance de l'Europe, 95, soit 60%, proviennent de l'ex-Yougoslavie.



Distribution selon le sexe



Selon la source de référence



Selon la provenance



Tendances

Lorsque l'on compare le profil des clients des deux dernières années, on constate :

- ▶ Une diminution du nombre de clients recevant de l'assistance emploi de 13%; par ailleurs, le nombre des personnes sans assistance ou assurance emploi (sans chèque) a substantiellement augmenté;
- ▶ Une diminution de la moyenne d'âge de 36 à 34 ans;
- ▶ Un accroissement du nombre de clients de Gatineau de 7 %;
- ▶ Un accroissement du nombre de personnes ayant un baccalauréat et une maîtrise;
- ▶ Un accroissement du nombre de clients référés par d'autres organismes de 15%;
- ▶ Une augmentation du nombre de clients en provenance de l'Asie de 5%;
- ▶ Une répartition égale des hommes et des femmes (50 /50).

Il est intéressant de noter que 59 % des clients sont référés par d'autres personnes, soit des amis, des connaissances ou des membres de la famille. On peut déduire que le SITO est bien connu dans les milieux immigrants. Cette observation confirme la réponse obtenue lors de l'évaluation des services, à savoir que 73% des répondants ont entendu parler des services offerts par le SITO par leurs amis ou connaissances. Dans cette optique, la mise sur pied d'une association des anciens et la publication d'un bulletin virtuel ne pourraient que donner un coup de pouce à l'implantation du SITO auprès des personnes immigrantes.

3.0 Programmes et services - résultats

La mission du SITO est de fournir un service d'aide à l'emploi (SAE) aux personnes immigrantes. Au fil des ans, divers programmes d'appoint ont été mis sur pied pour appuyer les efforts du SAE: le PPE, l'immersion professionnelle, divers programmes ponctuels et tout récemment R-SITO. Pour chacun de ces programmes, les résultats sont plus que satisfaisants.

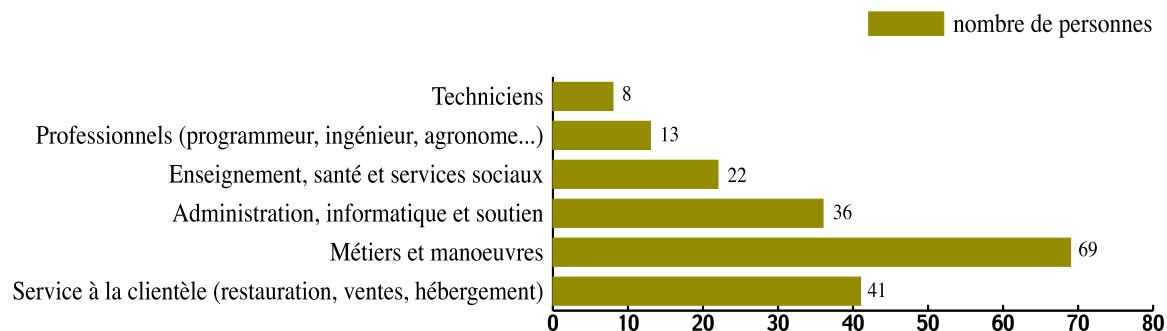
Service d'aide à l'emploi (SAE)

Le SAE est le service de base du SITO. Un conseiller procède à l'identification des besoins du client en tenant compte de ses antécédents professionnels et personnels, de sa compétence linguistique et de son niveau d'employabilité. Le conseiller informe le client sur les services et programmes offerts par le SITO et, si nécessaire, le réfère à des ressources externes. Le client a également accès à un libre service de ressources, entre autres, l'accès à l'Internet, à des fins de recherche d'emploi. Tous les clients du SITO sont d'abord inscrits au SAE puis référés, le cas échéant, à un programme d'appoint par un conseiller en emploi qui assure le suivi. Le client et le conseiller s'entendent sur un parcours qui, à toute fin pratique, constitue un contrat entre les deux parties. Du 1er avril 2000 au 31 mars 2001, 392 personnes ont été admises au SITO; 238 personnes ont trouvé de l'emploi ou sont retournées aux études.

Placement:
238 personnes
ou 61%

- ▶ Placements en emploi : 189
- ▶ Retour aux études ou autre formation : 49 (Universités et collèges : 20 - autre formation : 29)

Les personnes qui ont obtenu un emploi se retrouvent dans les secteurs d'activités suivants :



*Des résultats
plus que
satisfaisants*

Les résultats obtenus au cours de l'année 2000-2001 démontrent la capacité du SITO à atteindre des résultats tangibles. En fait, sur les 392 personnes inscrites, 238, soit 61 %, ont trouvé de l'emploi ou sont retournées aux études. Ce taux est supérieur à la cible de 60 % convenue avec Emploi Québec². Par rapport à 1999-2000, on enregistre une augmentation du nombre d'admissions de l'ordre de 7% et une augmentation des placements de l'ordre de 8 %.

En complémentarité au SAE, trois projets ont été mis en œuvre: le PPE, l'immersion professionnelle et R-SITO.

✕ Programme de préparation à l'emploi (PPE)

Le programme de préparation à l'emploi (PPE) existe depuis 3 ans. Il a pour objectif d'accroître l'employabilité par l'actualisation des aptitudes en informatique, en français, en comportement organisationnel et même en anglais.

Au cours de la dernière année, le programme de préparation à l'emploi (PPE) a terminé les activités commencées l'année précédente pour les groupes 5 et 6 et a amorcé de nouvelles activités pour les groupes 7 et 8.

Les activités pour les groupes 5 et 6 ont pris fin respectivement le 30 juin et le 18 août 2000. Les résultats pour les 20 participants à ces deux groupes s'établissent comme suit au 31 mars 2001:

- ▶ 10 en emploi
- ▶ 3 aux études
- ▶ 6 en recherche d'emploi
- ▶ 1 abandon

*Un programme
bien adapté*

Les groupes 7 et 8 ont commencé respectivement le 11 septembre et le 6 novembre 2000. Les activités du groupe 7 ont pris fin le 16 mars. Pour les 12 participants de ce groupe, les résultats s'établissent ainsi :

- ▶ 1 en emploi
- ▶ 4 aux études
- ▶ 6 en recherche d'emploi
- ▶ 1 abandon

Pour le groupe 8, qui termine le 11 mai 2001, 4 personnes sont déjà assurées d'un emploi dans l'entreprise où elles font leur stage.

²La cible était de 50 % en 1999-2000

☒ Immersion professionnelle

Le programme d'immersion professionnelle est un programme financé par le Fonds de lutte à la pauvreté et Emploi-Québec. Il a pour but de faire vivre des expériences de travail à des personnes immigrantes. Ce programme est en sa 3^e et dernière année à moins que le SITO réussisse à obtenir du financement d'autres sources.

*Des résultats
au-delà de
la cible*

Par contre, ce programme devrait être remplacé par une variante ciblant spécifiquement les minorités visibles.

Le programme d'immersion professionnelle a atteint et même dépassé ses objectifs. Dans le cadre de ce programme, 15 activités d'immersion ont été réalisées. À la suite de ces activités :

- ▶ 8 personnes sont en emploi
- ▶ 6 activités sont en cours
- ▶ 1 personne a quitté la région

Le processus de négociation avec les employeurs a aussi eu pour résultat la création de 6 emplois directs. Un emploi direct est créé lorsque l'employeur embauche la personne sans demander de subvention salariale.

☒ Régionalisation (R-SITO)

Un nouveau programme a vu le jour en 2000-2001. Il s'agit d'un programme de régionalisation financé par le MRCI et le Conseil régional de développement de l'Outaouais (CRDO) et ayant pour objectif le déplacement de Montréal vers l'Outaouais, sur une période de 3 ans, de 200 travailleurs qualifiés dans 5 secteurs d'emplois : l'agroalimentaire, l'industrie forestière, la technologie de l'information, le tourisme et le développement international. Le processus de mise en œuvre a débuté avant le 31 mars bien que le projet débute officiellement le 1^{er} avril 2001.

*Un défi
stimulant*

☒ Autres programmes

D'autres programmes de nature ponctuelle ont également fait partie des activités du SITO en 2000-2001 :

Intégration d'ingénieurs qualifiés

Le projet d'ingénieurs qualifiés entrepris en 1999 a pris fin en avril 2000. Les 4 participants travaillent dans leur domaine de spécialisation. Le projet des ingénieurs a pris fin avec un taux de placement de 100 %. En effet, les 4 participants sont en emploi respectivement dans les deux entreprises participantes, GA-Imaging et CML Technologies de Hull. Au cours de la prochaine année, une étude va vérifier la pertinence de réaliser un autre projet du même genre.

Actualisation des compétences professionnelles - santé

La Régie régionale de la santé, le Collège de l'Outaouais, la Commission scolaire des Portages, Emploi-Québec et le SITO ont travaillé en étroite collaboration pour actualiser les compétences de personnes ayant déjà une formation reconnue comme infirmières ou infirmières auxiliaires pour répondre à la pénurie de main-d'œuvre dans le domaine de la santé.

Les résultats sont toutefois plutôt minces compte tenu du fait que seulement 2 candidats sur 15 ont réussi les tests de compétence linguistique requis.

Formation en commerce international

En partenariat avec la CDEC et l'Université du Québec à Hull, le SITO et Passeport Travail, 12 participants ont été inscrits au programme de formation FITT3. Les personnes référées devaient avoir une formation ou de l'expérience en commerce international ou encore démontrer un grand intérêt pour ce domaine. Le projet de formation des agents en commerce international a pris fin en novembre dernier. Tous les participants, à l'exception de deux, ont trouvé un lieu de stage. Sur les 12 participants, 10 ont suivi la formation jusqu'à la fin et 8 d'entre eux ont fait un stage en milieu de travail.

Depuis la fin de cette formation, 7 personnes ont travaillé ou travaillent encore. Trois ont eu un emploi relié au domaine du commerce international. Deux personnes sont en réflexion pour créer leur propre entreprise d'import / export. L'évaluation du projet par les partenaires impliqués est présentement en cours.

Formation sur mesure

Le SITO a proposé à la clientèle immigrante et au grand public des ateliers de formation sur mesure en informatique et, en collaboration avec le COFI, a mis sur pied des cours de perfectionnement en français.

La formation sur mesure en informatique n'a pas donné les résultats escomptés. Peu de personnes se sont prévaluées de l'offre du SITO, principalement, semble-t-il, pour des raisons monétaires.

Par contre, les cours de français mis sur pied avec le COFI ont permis à 12 personnes de perfectionner leur compétence en français.

4.0 Les ressources humaines

Le SITO doit son succès à une équipe compétente, engagée, dynamique et dévouée.

✦ L'équipe

Outre les personnes embauchées comme formatrices, les personnes suivantes ont occupé en 2000-2001, de façon temporaire ou permanente, des postes au SITO:

| Titre | Titulaire | Service | Statut |
|----------------------------|-------------------|---------|------------|
| Directeur | Robert Mayrand | SITO | Permanent |
| Adjointe administrative | Neda Matovic | SITO | Permanent |
| Conseiller en emploi | Adam Mama-Yari | SAE | Permanent |
| Conseiller en emploi | Manoylo Tomic | SAE | Permanent |
| Conseillère en insertion | Mladjenka Subotic | CAMO-pi | Permanent |
| Conseillère en emploi | Janique Bergeron | SAE | Permanent |
| Conseillère en emploi | Natacha Ballager | SAE | Temporaire |
| Conseillère en emploi | Nathalie Bernier | SAE | Temporaire |
| Chargée de projet | Natacha Ballager | R-SITO | Permanent |
| Coordonnatrice | Raymonde Paquin | PPE | Permanent |
| Soutien administratif | Gordana Kovasevic | PPE | Permanent |
| Technicien en informatique | Boubacar Seck | PPE | Temporaire |

*Une équipe
dynamique*

✦ Le perfectionnement professionnel

En 2000-2001, le personnel du SITO a eu accès à diverses activités de perfectionnement professionnel.

| Description | No. de participants | Durée |
|--|---------------------|-------------|
| RSSMO - Congrès d'orientation | 1 | 3 jours |
| SDEO - Séminaire interactif | 1 | 1 jour |
| Colloque en andragogie | 1 | 1 jour |
| CRIO - Stages internationaux pour les jeunes | 1 | 1/2 journée |
| Formation - Excel 2000 | 4 | 18 heures |
| Formation - Windows 98 | 1 | 1 heure |
| Formation - Power Point | 4 | 8 heures |
| Formation - Access | 3 | 6 heures |
| CCIO - Le regroupement municipal | 1 | 1 jour |
| CCIO - Affaires et commerce électronique | 3 | 1/2 journée |
| Conférence | 2 | 1 jour |
| Option Femmes Emploi - 20 e anniversaire | 1 | 3 heures |
| ONC - Perfectionnement en anglais | 6 | 60 heures |
| Séminaire Fortune 1000 Acomba | 3 | 3 heures |

5.0 Initiatives nouvelles et perspectives

Au cours de la dernière année, le SITO a réalisé des initiatives nouvelles dont les plus importantes sont :

- La planification stratégique
- Le projet de régionalisation (R-SITO)
- L'évaluation des services

☒ La planification stratégique

À l'automne 2000, le SITO a enclenché un processus de planification stratégique sur 3 ans. Quatre priorités ont été identifiées; elles visent la clientèle, les employeurs, la visibilité et le financement. Ces priorités ont permis d'élaborer diverses stratégies et quelque 25 projets concrets d'importance diverse ont été conçus. Une version détaillée du document de planification stratégique est présentée en annexe. Déjà plusieurs des projets envisagés ont été réalisés. Entre autres, le SITO a adopté un nouveau logo et une nouvelle image corporative. Le projet soumis par Pascale Payant, de Gatineau, a été retenu.

Une vision

☒ Le projet de régionalisation (R-Sito)

Le projet de régionalisation, R-SITO, représente une nouvelle pierre angulaire pour l'avenir du SITO. Ce projet qui devrait s'échelonner sur 3 et même 5 ans, offre au SITO l'occasion de diversifier ses sources de financement, de se positionner comme un centre unique de placement en emploi des personnes immigrantes dans l'Outaouais et de rayonner au-delà de la région de l'Outaouais. Il permet d'arrimer davantage l'action du SITO avec les buts et la planification du Conseil régional de développement de l'Outaouais et les objectifs du MRCI. Il permet également au SITO d'accroître le nombre de ses partenaires et de travailler plus étroitement avec le MRCI. Ce projet va également aider à faire connaître l'Outaouais dans le reste de la province.

Un projet

☒ L'évaluation des services

Le processus d'évaluation des services à la clientèle s'inscrit dans le cadre de la planification stratégique du SITO. Ce projet a donné d'excellents résultats. Soixante et une personnes sur un échantillon de 197 ont répondu au sondage, soit un taux de réponses de 31%. Il est intéressant de constater que le taux de satisfaction des clients du SITO est de 81 %. Les résultats détaillés de ce sondage sont présentés à l'annexe III. Il y a toutefois lieu de rappeler que, selon les répondants :

Des clients satisfaits

Les activités de préparation à l'emploi prioritaires sont :

- L'apprentissage de l'anglais
- L'informatique
- Les stratégies proactives de recherche d'emploi
- La culture d'entreprise
- Le français.

Les 3 obstacles personnels les plus importants pour trouver un emploi sont :

- La méconnaissance de l'anglais
- Le manque d'expérience canadienne
- L'absence de diplôme canadien.

*Des défis
à relever*

Les 3 obstacles structurels les plus importants pour trouver un emploi sont :

- La difficulté d'emploi à la fonction publique avant la citoyenneté
- La reconnaissance des acquis expérientiels et des acquis scolaires
- L'équivalence des diplômes.

Ces constats ne représentent pas une surprise pour le SITO. Ils sont toutefois de la plus haute importance et devront faire l'objet d'une grande considération dans la planification du SITO.

Au cours de la prochaine année, outre le renouvellement des programmes existants, le SITO entend mettre en oeuvre les projets prévus dans sa planification stratégique. La diversification des sources de revenus et la visibilité auprès des employeurs devront constituer les deux pôles prioritaires. Parmi les projets prioritaires pour la prochaine année, il faut mentionner:

- ▶ L'ouverture d'un point de service à Gatineau
- ▶ La mise en oeuvre du projet de régionalisation
- ▶ La mise en oeuvre de deux projets d'immersion professionnelle; l'un visant spécifiquement les minorités visibles
- ▶ L'évaluation des services auprès des employeurs
- ▶ La mise sur pied d'une association des anciens
- ▶ La prestation d'ateliers d'information professionnelle et sur la culture d'entreprise

*Projets
prioritaires*

6.0 Le financement

✘ Diversification des sources de financement

L'une des priorités de la planification stratégique portait sur la diversification des sources de financement. Jusqu'à septembre 2000, le SITO recevait à toute fin pratique son financement d'Emploi-Québec et du Fonds de lutte à la pauvreté. Ces bailleurs de fonds continuent à représenter une part importante du financement du SITO, mais le projet R-SITO va permettre d'obtenir du financement de d'autres sources, soit du MRCI et du CRDO.

✘ États des résultats pour 2000-2001

Le tableau qui suit fait état des revenus du SITO pour la période du 1er avril 2000 au 31 mars 2001. Pour plus d'information, se référer à l'annexe 1, «États financiers vérifiés pour 2000-2001».

| Projets / Programmes | Bailleurs de fonds | Montant |
|---|------------------------------|--------------------------|
| Service d'aide à l'emploi (SAE) | Emploi Québec | 244 894,00 \$ |
| Programme de préparation à l'emploi (PPE) | Emploi Québec | 161 252,00 \$ |
| Immersion professionnelle | Fonds de lutte à la pauvreté | 31 795,00 \$ |
| Stagiaire en informatique | DRHC | 2 216,00 \$ |
| Disposition des biens | | 2 425,00 \$ |
| Location de salle | | 1 122,00 \$ |
| Cartes de membres | | 125,00 \$ |
| Virements de sources diverses | | 2 595,61 \$ ³ |
| Remboursement de TPS | | 1265,38 \$ |
| Divers | | 1014,35 \$ |
| | Total | 448 458,61 \$ |

✘ Prévisions de revenus pour 2001-2002

Les prévisions de revenus pour la prochaine année devraient être légèrement accrues du fait d'une augmentation des prévisions de dépenses en SAE et en PPE. En ce qui concerne l'immersion professionnelle, le SITO souhaite obtenir du financement pour un projet sur les minorités visibles. R-SITO, pour sa part, devrait contribuer à une augmentation des revenus de l'ordre de 80 000 \$. D'autres projets potentiels pourraient également permettre aux SITO de diversifier ses sources de revenus, notamment un projet qui sera soumis au Fonds Jeunesse Québec.

*Une croissance
soutenue*

³Ces virements ne constituent pas des revenus *per se*

7.0 Partenaires et collaborateurs

En 2000-2001, le SITO a continué à augmenter le nombre de ses partenaires. Le bassin d'employeurs devient de plus en plus important et des efforts sont faits pour ouvrir des portes dans les entreprises privées. En 2001-2002, le SITO va accorder une importance plus grande aux visites d'entreprises. L'évaluation des services du SITO auprès des employeurs devrait permettre d'acquérir une meilleure compréhension des besoins des employeurs et faire en sorte que le SITO soit plus à même d'y répondre.

En plus de travailler avec ses partenaires traditionnels, le SITO, en 2000-2001, a développé des liens privilégiés avec le CRDO, le MRCI, la Chambre de Commerce, PROMIS et l'APO. Il a renforcé ses liens avec CAMO et avec des représentants des 5 domaines visés par le projet R-SITO.

Ce réseautage va se continuer au cours de la prochaine année. Le SITO compte faire en sorte que ses collaborateurs et ses partenaires le reconnaissent comme un incontournable en matière de placement en emploi des personnes immigrantes dans l'Outaouais.

Annexe I : États financiers vérifiés

Annexe II - Rapport sur l'évaluation des services ■

✦ Contexte

Dans le cadre de sa planification stratégique, le SITO s'est donné comme projet de procéder à une évaluation de ses services auprès de la clientèle.

✦ Méthodologie

La méthodologie suivie se résume aux six points suivants :

- ▶ Session remue-méninges avec 12 clients du SITO
- ▶ Élaboration du questionnaire
- ▶ Validation du questionnaire auprès des clients
- ▶ Envoi du questionnaire à un échantillon de 197 clients via Internet
- ▶ Nombre de répondants : 61
- ▶ Production du rapport et analyse des résultats.

✦ Faits saillants

Des réponses obtenues, on peut dégager les faits saillants suivants :

- ▶ Le taux de satisfaction des clients est de l'ordre de 81 %
- ▶ La visibilité doit être assurée par le biais des stratégies suivantes :
 - La diffusion d'un bulletin d'information
 - L'établissement de liens plus étroits avec les employeurs
 - La participation des anciens clients aux activités en cours
 - Le mise sur pied de plus d'activités de préparation à l'emploi
- ▶ Les activités de préparation à l'emploi doivent se faire selon l'ordre de priorité qui suit :
 - L'apprentissage de l'anglais
 - L'informatique
 - Les stratégies proactives de recherche d'emploi
 - La culture d'entreprise
 - Le français
 - Le protocole téléphonique

- ▶ Les 3 éléments suivants constituent les 3 obstacles personnels les plus importants pour trouver un emploi :

- La méconnaissance de l'anglais
- Le manque d'expérience canadienne
- L'absence de diplôme canadien

- ▶ Les 3 éléments suivants constituent les 3 obstacles structurels les plus importants pour trouver un emploi :

- Difficulté d'emploi à la fonction publique avant la citoyenneté
- Reconnaissance des acquis expérientiels et des acquis scolaires
- Équivalence des diplômes

- ▶ Les clients sont intéressés à participer aux activités suivantes :

- Association des anciens
- Rencontre avec les participants actuels
- Participation à des forums de discussion sur l'avenir du SITO
- Publication d'un bulletin virtuel

Annexe III - Planification 2001-2003

▣ **Préambule**

Ci-joint un document de travail sur l'orientation et la planification des activités du SITO pour les 3 prochaines années. Ce document doit être considéré comme une feuille de route souple, à revoir périodiquement, et non comme un instrument rigide de planification. Il ne doit pas être limitatif en ce sens qu'il ne doit pas empêcher le SITO de profiter des occasions (opportunités) qui se présentent.

Ce document doit être analysé selon une perspective globale. Plusieurs projets sont complémentaires et leur valeur intrinsèque par rapport à d'autres projets et stratégies doit être pris en considération.

▣ **Approche**

Ce document se fonde sur la mission du SITO, l'expérience quotidienne des employés et la vision des membres du Conseil d'administration. Il cadre parfaitement avec la planification stratégique du CRDO, du MRCI et de CAMO et les objectifs du gouvernement du Québec en matière d'emploi et d'immigration. Plus encore, il fournit des pistes concrètes pour aider les divers ministères et organismes concernés à atteindre leurs objectifs.

▣ **Méthodologie**

- ▶ L'identification des points faibles, des points forts et des défis par les employés et les membres du C.A. a permis de dégager 4 priorités.
- ▶ Pour chacune des priorités, 3 à 4 stratégies ont été retenues.
- ▶ Pour la mise en œuvre des stratégies, un total d'environ 25 projets concrets ont été proposés.
- ▶ Les projets ont été distribués sur une période de 3 ans, déterminant du même coup un ordre de priorité dans le temps.

▣ **Priorités**

Les priorités ne sont pas établis en ordre d'importance. Il appert toutefois que le SITO devra accorder une grande importance aux relations avec les employeurs et être davantage visible auprès des instances politiques et décisionnelles et au sein des communautés.

SITO

Planification stratégique

Vision : Être reconnu comme le centre par excellence en placement des personnes immigrantes dans l'Outaouais

Mission : Intégration des personnes immigrantes au marché de l'emploi

Points forts

Défis

Priorités

- | | | |
|---|---|---|
| ◆ Excellence du service à la clientèle | ◆ Démontrer un leadership reconnu en matière d'intégration des personnes immigrantes | ◆ Pertinence et qualité des programmes et du service à la clientèle |
| ◆ Crédibilité auprès de la clientèle | | |
| ◆ Environnement technologique | ◆ Assurer une plus grande présence et visibilité dans le milieu communautaire, le monde des affaires et au plan politique | ◆ Relations entre le SITO et le monde du travail |
| ◆ Appui tangible des bailleurs de fonds | | ◆ Visibilité / promotion |
| ◆ Motivation et polyvalence des ressources humaines | ◆ Posséder une information précise et à jour sur la clientèle et le marché de l'emploi | ◆ Financement |
| ◆ Qualité du travail d'équipe | | |
| ◆ Créativité / initiative | ◆ Assurer la permanence et l'accroissement des services et des programmes | |
| ◆ Maturité de l'organisme | ◆ Élargir le bassin des entreprises et organisations intéressées aux services du SITO | |
| | ◆ Assurer un partage du temps équilibré entre la R&D, le service à la clientèle, les relations externes | |

| Priorités | Stratégies | Projets / Activités | | |
|------------------|---|----------------------------|-------------|-------------|
| | | 2001 | 2002 | 2003 |
| ◆ Clientèle | ◆ Procéder à une analyse prospective de la clientèle et de ses besoins | ✓ | | |
| | ◆ S'assurer de rejoindre tous les groupes cibles partout sur le territoire | ✓ | ✓ | ✓ |
| | ◆ Déterminer un rôle proactif pour les anciens clients du SITO dans le placement des clients. | | ✓ | |
| | ◆ Offrir des programmes et des services ciblés en fonction des besoins | ✓ | | |
| | | | ✓ | |
| | | ✓ | | |
| | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ✓ | | |
| | | ✓ | ✓ | |
| | | ✓ | | |
| | | ✓ | | |

Projets / Activités

Évaluation des services auprès de la clientèle passée et actuelle

1. Offre d'activités de formation sur mesure
 - ◆ En français avec le COFI
 - ◆ En anglais

2. Relance du projet en Commerce international ou autre projet (Camionnage)

3. Ouverture d'un point de service à Gatineau

4. Création d'une Association des anciens du SITO (Réseau / SITO)

5. Mise en oeuvre d'une activité d'immersion professionnelle pour les minorités visibles (financé par CAMO-pi)

6. Mise en oeuvre d'un projet de régionalisation (financé par la MRCl) en partenariat avec PROMIS (Montréal) et un autre partenaire régional

7. Étude de faisabilité pour la mise sur pied d'une entreprise d'entraînement pour personnes immigrantes

8. Présentation d'un projet dans le cadre du Fonds jeunesse Québec

| Priorités | Stratégies | Projets / Activités | 2001 | 2002 | 2003 |
|----------------------|--|---|-------------|-------------|-------------|
| ◆ Marché de l'emploi | ◆ Identifier les employeurs les plus susceptibles d'être intéressés par la clientèle du SITO | 9. Évaluation des services auprès des employeurs | ✓ | ✓ | ✓ |
| | ◆ Tisser des liens plus étroits avec les employeurs | 10. Création d'un poste d'agent de liaison (et de relations publiques) avec le marché du travail | | | |
| | ◆ Impliquer les employeurs dans le SITO | 11. Mise sur pied d'ateliers sur la diversité culturelle en entreprises | ✓ | ✓ | ✓ |
| | ◆ Aider les employeurs en matière de gestion de la diversité culturelle | 12. Organisation annuelle d'un petit déjeuner interculturel pour les employeurs | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | 13. Création de prix d'excellence : <ul style="list-style-type: none"> ◆ en entrepreneurship pour une personne immigrante. ◆ pour l'entreprise qui s'est distinguée dans l'intégration de personnes immigrantes | | ✓ | ✓ |

| Priorités | Stratégies | Projets / Activités | | | 2001 | 2002 | 2003 |
|--------------------------|---|--|--|---|-------------|-------------|-------------|
| ◆ Visibilité / promotion | ◆ Présence proactive des membres du C.A. auprès des instances politiques décisionnelles | 14. Actualisation de l'image corporative | | ✓ | | | |
| | ◆ Diffusion des succès et réalisations du SITO | 15. Diffusion d'un bulletin d'information virtuel (trimestriel) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | ◆ Actualisation de l'image du SITO (Logo, Page WEB) | 16. Partenariat avec un employeur reconnu (sponsor) et / ou la Chambre de Commerce | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | ◆ Exercer une présence auprès de clients potentiels sur tout le territoire | 17. Organisation d'une journée annuelle de télé-marketing | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | 18. Participation à la mise sur pied d'une équipe de soccer pour personnes immigrantes | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | 19. Plan proactif de présentations sur le SITO auprès d'auditoires variés | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Priorités | Stratégies | Projets / Activités | 2001 | 2002 | 2003 |
|------------------|---|---|-------------|-------------|-------------|
| ◆ Financement | ◆ Identifier des sources potentielles de financement pour des projets innovateurs | 20. Entente avec Emploi Québec pour le financement de cours d'anglais et d'informatique pour la clientèle | | ✓ | |
| ◆ | ◆ Susciter la participation d'étudiants/chercheurs pour des projets de recherche-action | 21. Projet soumis au Fonds Jeunesse Québec | | ✓ | |
| ◆ | ◆ Partenariats | 22. Entreprise d'entraînement | | | ✓ |
| ◆ | ◆ Élaborer des projets à recouvrement de fonds | | | | |