



31/08/2018

Évaluation du projet :

Relier les jeunes d'expression anglaise à l'offre provinciale des services d'employabilité et de ressources en matière d'emploi



Jayne Marrotte

PRÉPARÉ POUR L'ASSOCIATION DES TOWNSHIPPERS

La présente évaluation a été effectuée par Jayme Marrotte pour le compte de l'Association des Townshippers. Le rapport a été rédigé au complet par l'évaluatrice. Toute modification au présent document doit être approuvée par l'évaluatrice afin d'en assurer l'exactitude.

Outils d'évaluation :

Guide d'entrevue – créé par Rachel Hunting, avec modifications apportées par Jayme Marrotte

Sondage pré et post mise en œuvre du projet – Créé par Katie Bibbs

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

Entrevue avec la coordonnatrice du projet – Créé par Jayme Marrotte

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

Termes importants :

Le projet pilote	<i>Relier les jeunes d'expression anglaise à l'offre provinciale des services d'employabilité et de ressources en matière d'emploi.</i>
CJE	Carrefour jeunesse-emploi
Participants	Personnel d'un Carrefour jeunesse-emploi
Clientèle / Clients	Jeunes de la communauté d'expression anglaise dans la région en question

Table des matières

1. Description du projet.....	1
2. Méthodologie de l'évaluation.....	1
2.1 Entrevues	2
2.2 Sondage pré et post mise en œuvre du projet.....	2
2.3 Entrevue avec la coordonnatrice du projet.....	2
2.4 Sondage sur la satisfaction du client d'un CJE.....	3
3. Résultats de l'évaluation	3
3.1 Objectif perçu du projet pilote du point de vue des organismes participants	4
3.2 Dans quelle mesure le projet pilote a répondu aux attentes des organismes participants	4
3.3 Résultats associés au projet pilote à ce jour	5
3.3.1 Bénéfices pour la clientèle d'expression anglaise	5
3.3.2 Bénéfices pour les participants (personnel des CJE)	6
3.3.3 Bénéfices pour les CJE en tant qu'organismes	7
3.3.4 Résultats globaux	9
3.4 Facteurs de réussite identifiés pour des programmes de liaison efficaces	10
3.5 Obstacles identifiés perçus comme ayant limité la participation au projet pilote	12
3.6 Description de la satisfaction des clients relativement aux services	12
4. Recommandations.....	14
4.1 Recommandations pour les CJE.....	14
4.2 Recommandations pour la poursuite et la pérennité du projet pilote	14
Annexe A : Guide d'entrevue de l'évaluation.....	16
Annexe B : Sondage pré et post mise en œuvre du projet.....	21
Annexe C : Entrevue avec la coordonnatrice du projet.....	22
Annexe D : Sondage sur la satisfaction du client d'un CJE	23
Annexe E : Points saillants du projet pilote à ce jour.....	25
Annexe F : Répartition des traductions.....	26

1. Description du projet

Relier les jeunes d'expression anglaise à l'offre provinciale des services d'employabilité et de ressources en matière d'emploi (ci-après dénommé le Projet pilote), a été implanté partout en Estrie en février 2017. Le projet avait deux objectifs principaux : le premier, accroître la capacité des carrefours jeunesse-emploi (CJE) à desservir les anglophones; et le second, développer la sensibilisation aux CJE parmi les jeunes d'expression anglaise du milieu local.

Les carrefours jeunesse-emploi sont financés au niveau provincial pour offrir différents services et ressources d'emploi et de soutien psychosocial. La région de l'Estrie compte sept CJE; tous ont accepté de prendre part au projet. Un huitième CJE, de Cowansville, a demandé à se joindre à la démarche en février 2018, étant donné qu'il dessert une population comptant une importante minorité d'expression anglaise. La décision d'admettre un huitième partenaire a été prise en raison de sa localisation à l'intérieur des Cantons-de-l'Est historiques, soit la région desservie par l'Association des Townshippers.

Les objectifs spécifiques du Projet pilote étaient de :

1. Promouvoir une relation de collaboration entre tous les sept carrefours jeunesse-emploi (CJE) dans les Cantons- de-l'Est
2. Soutenir et équiper les pourvoyeurs de services (CJE) dans leur compréhension de la clientèle d'expression anglaise
3. Accroître la sensibilisation au sein de la communauté d'expression anglaise (particulièrement chez les jeunes de 15 à 35 ans) concernant les services disponibles par le truchement des CJE
4. Élaborer un plan de pérennité à même le projet pilote afin d'assurer un accès continu aux services d'emploi en anglais
5. Faire en sorte que les jeunes d'expression anglaise soient mieux soutenus dans leur recherche d'emploi grâce aux CJE

L'Association des Townshippers a embauché deux coordonnateurs – un homme et une femme – pour une période de deux ans pour la mise en œuvre du projet; après le départ de l'un des deux coordonnateurs – le coordonnateur masculin – au terme des six premiers mois du projet, la poursuite de la démarche a été assumée par la coordonnatrice restante. Le Projet pilote en est actuellement dans sa seconde année, qui se terminera dans six mois.

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

2. Méthodologie de l'évaluation

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

1. Des entrevues avec les CJE participants,
2. Des sondages pré et post mise en œuvre du projet,
3. Un sondage sur la satisfaction du client d'un CJE, et
4. Une entrevue avec la coordonnatrice du projet.

2.1 Entrevues

Des entrevues ont été fixées au cours de l'été 2018 avec un représentant de chaque CJE, souvent la direction générale, mais à l'occasion, c'était le ou les membres du personnel travaillant plus étroitement avec le projet pilote.

Un Guide d'entrevue a été fourni à l'évaluatrice par l'Association des Townshippers (voir Annexe A). Les objectifs de ces entrevues étaient les suivants :

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

La direction générale de chacun des CJE a été contactée par courriel pour participer à l'entrevue. Un second courriel et un appel de suivi ont été utilisés si nécessaire. Les entrevues se sont tenues à l'emplacement de chaque CJE et un aperçu des questions était communiqué aux participants 24 heures avant l'entrevue prévue. Chaque entrevue a duré approximativement de 30 à 60 minutes et a fait l'objet d'un enregistrement audio, avec la permission de chaque personne participante, pour fin d'exactitude.

2.2 Sondage pré et post mise en œuvre du projet

Au moment du démarrage du projet (mars 2017), l'équipe de coordination a fait parvenir par courriel aux CJE participants un sondage devant précéder la mise en œuvre du projet. En août 2018, le sondage a été envoyé de nouveau par l'évaluatrice afin de recueillir des données de façon à ce qu'elles puissent être comparées afin d'évaluer les effets du projet à ce jour. Le sondage portait sur le nombre de clients d'expression anglaise ayant recours chaque année aux services du CJE, le nombre de ressources disponibles en anglais, le nombre de membres du personnel ayant un niveau fonctionnel de l'anglais; il cherchait à déterminer les obstacles les plus significatifs lorsqu'il s'agit de servir la clientèle d'expression anglaise. L'identification de cette information dès le départ du projet permettait à l'équipe de coordination d'établir quel(s) objectif(s) étaient le ou les plus pertinents pour chaque CJE (i.e. de quel point de départ devraient-ils partir). Ce sondage est reproduit à l'Annexe B.

2.3 Entrevue avec la coordonnatrice du projet

Afin de combler quelques-unes des lacunes qui ont été soulevées au cours des entrevues et des sondages pré et post mise en œuvre du projet, la coordonnatrice du projet a aussi été interviewée. Un aperçu des questions se trouve à l'Annexe C.

2.4 Sondage sur la satisfaction du client d'un CJE

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

3. Résultats de l'évaluation

Les entrevues avec les CJE participants ont été effectuées au cours de l'été 2018. Dans la plupart des cas, c'était la direction générale qui était rencontrée; toutefois, dans certains cas, c'était le membre du personnel qui travaillait le plus étroitement avec le projet, et ce, afin de fournir des renseignements plus précis.

Les participants interviewés ont été :

CJE Coaticook : Steve Proulx et Catherine Labonté

CJE Richmond : Joanie Bergeron et Jade Lescault

CJE Memphrémagog : Sandrine Herbert

CJE Du Granit : Natalie Bastarache

CJE Haut-Saint-François : Sylvain Lessard

CJE Sherbrooke : Francis Perron

CJE Windsor : Mathieu Trépanier

CJE Cantons-de-l'Est : Pascale Robidoux, Émilie Théberge et Véronique Denicourt

Tous les CJE ont rempli le sondage post mise en œuvre en août 2018.

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

1. L'objectif perçu du Projet pilote du point de vue de l'organisme participant
2. Dans quelle mesure le Projet pilote a satisfait aux attentes de l'organisme participant
3. Les résultats associés au Projet pilote à ce jour
4. Les facteurs clés de réussite identifiés pour des programmes de liaison efficaces et/ou d'autres modèles de collaboration
5. Les obstacles perçus identifiés et/ou d'autres facteurs ayant limité la participation au Projet pilote
6. La description de la satisfaction du client relativement aux services

Voir l'Annexe E pour un aperçu d'une page des points saillants du projet à ce jour.

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

Tous les participants au processus d'entrevue ont clairement compris l'intention du projet pilote : fournir aux jeunes d'expression anglaise l'accès aux services des CJE. Les raisons d'accepter de participer au projet pilote couvraient des objectifs variables, associés principalement à leur capacité existante de desservir les anglophones. La recherche d'une aide pour mieux desservir la clientèle d'expression anglaise à l'aide de **documents traduits** a constitué une raison principale de joindre le Projet pilote pour quatre CJE participants; l'un d'entre eux prétendait qu'il n'y avait pas de clientèle entre 16 et 35 ans dans sa région et trois comptaient déjà une base relativement étendue de clientèle d'expression anglaise. Six des CJE se sont joints au projet principalement pour obtenir de l'aide pour **atteindre les clients d'expression anglaise**, en les informant sur les services offerts et en les leur rendant accessibles. C'est également une mission de recrutement qui a aussi été énoncée par trois des CJE.

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

Le Projet pilote visait à amener les CJE dans la position d'être en mesure de desservir la clientèle d'expression anglaise dans leur région. Le sondage pré mise en œuvre du projet a révélé que, parmi les trois obstacles proposés quant au service de la clientèle d'expression anglaise :

- **4 CJE** avaient des problèmes d'accès à la clientèle,
- **3 CJE** étaient aux prises avec un problème de capacité à desservir la clientèle d'expression anglaise, et
- **4 CJE** n'étaient pas au courant d'employeurs disposés à embaucher des anglophones.

Un plan d'action a été établi par l'équipe de coordination du projet sur la base de ces données et d'une évaluation des besoins avec chaque participant. Ce plan d'action a créé un cheminement étape par étape de réalisation des activités du Projet pilote spécifique à chaque organisme. Ceci était important dès l'amorce du Projet pilote afin de bien connaître le point de départ pour chaque participant.

Les sondages et les entrevues post mise en œuvre du projet ont révélé que non seulement leurs besoins ont été satisfaits, mais que le Projet pilote à ce jour avait dépassé leurs attentes. Tous ceux qui avaient mentionné les problèmes d'accès à la clientèle et de capacité à desservir la clientèle d'expression anglaise ont estimé que leurs besoins dans ces domaines sont comblés. Le principal obstacle qui demeure est de connaître les employeurs qui vont embaucher des anglophones. Les CJE ont précisé que maintenant que les deux premiers obstacles sont tombés, ils aimeraient s'attaquer à ce troisième obstacle.

« La traduction de nos documents est un gros morceau. C'est très utile d'avoir des documents en anglais à remettre à nos clients, cela aide à communiquer avec eux. De plus, notre site Internet est maintenant en anglais! La possibilité de servir en anglais est un grand pas vers l'avant. Le prochain enjeu à considérer pour nous serait de mieux connaître les employeurs qui embauchent des non-francophones ». – CJE Memphrémagog

Tout en mentionnant clairement que le projet n'a pas failli à répondre à toutes leurs attentes à ce jour, tous les participants ont souligné leur intérêt pour les activités à venir. Notamment, ils ont insisté

d'avantage sur leur intérêt pour une liste/base de données d'employeurs qui embauchent des anglophones unilingues ou bilingues, pour le marketing en vue d'attirer des clients et pour plus de relations au sein de la communauté.

Durant les entrevues, les participants ont mentionné quelques résultats issus du Projet pilote qu'ils n'avaient pas anticipés. Notamment :

- Les classes d'anglais,
- Les liens créés avec d'autres organismes communautaires,
- La publicité à la radio et dans *The Sherbrooke Record*, et
- Les coanimations d'ateliers.

Ces résultats seront abordés plus en détail dans la prochaine section.

3.3 Résultats associés au projet pilote à ce jour

Tous les huit CJE ont convenu que le projet avait profité non seulement à la clientèle d'expression anglaise, mais aussi aux CJE eux-mêmes et à leur personnel.

3.3.1 Bénéfices pour la clientèle d'expression anglaise

D'après les entrevues avec les participants, les bénéfices pour la clientèle à ce stade du Projet pilote reposent principalement sur les **traductions**. Les participants ont déclaré à quel point les clients sont heureux de recevoir la documentation en anglais et à quel point cela a profité à l'interaction entre le conseiller et le client. Au niveau de la communauté, l'amélioration de la sensibilisation viendra au cours des prochaines étapes de leurs plans d'action individuels. Avec la traduction des sites Web, des brochures, des publications sur Facebook et la publicité au moyen d'articles de nouvelles et d'entrevues à la radio, une plus grande **sensibilisation aux services** sera possible. Les participants interviewés croient vraiment que la clientèle anglophone viendra; toutefois, il est trop tôt, à ce moment-ci, pour l'évaluer.

Peu importe les outils traduits, sans le personnel pour s'en servir en anglais, les clients ne peuvent profiter des services offerts au CJE. Le sondage pré et post mise en œuvre du projet a révélé les résultats suivants (Tableau 1) quant au nombre de membres de l'équipe capables de servir les clients en anglais.

Tableau 1. Nombre de membres du personnel d'un CJE ayant la capacité de servir la clientèle d'expression anglaise

	Avant la mise en œuvre	Après la mise en œuvre
CJE Windsor	1	3
CJE Sherbrooke	2	1
CJE Richmond	2	5
CJE Memphrémagog	1	4
CJE du Granit	2	2
CJE Coaticook	2	4
CJE Cantons-de-l'Est	Majorité	Majorité
CJE Haut-Saint-François	4	6
Total	14	25

Bien que le Projet pilote ne soit pas le seul facteur d'influence sur le personnel de chaque emplacement, il paraît vraiment y avoir une augmentation du nombre de membres du personnel ayant la capacité de servir la clientèle d'expression anglaise.

Quand on a demandé aux participants s'ils croyaient que la jeune clientèle d'expression anglaise se sentait plus confiante quant à son employabilité après avoir participé au Projet pilote, la majorité des participants (n = 5) ont répondu de façon affirmative. On a fait valoir, toutefois, que la clientèle n'était pas nécessairement consciente de participer à un projet pilote; aussi les participants ne pouvaient pas attribuer leur sentiment de confiance directement au projet.

Voir la **Section 6** pour plus d'information sur la satisfaction de la clientèle d'expression anglaise.

3.3.2 Bénéfices pour les participants (personnel des CJE)

Classes d'anglais :

Le développement d'un ensemble de connaissances a été constaté dans les deux CJE qui ont participé à 21 heures de classes d'anglais. Ils ont expliqué comment les classes étaient adaptées à leurs besoins particuliers et à la terminologie spécifique du travail. Très appréciés par les membres du personnel des CJE, ces cours non seulement leur ont procuré un cadre où pratiquer leur anglais, mais les participants ont aussi décrit à quel point ils ont amélioré leur niveau de confiance, réduit la gêne et les jugements parmi les employés, et leur ont permis de pratiquer en traduisant leurs documents de travail avec l'aide de l'enseignant. Une direction générale a expliqué comment les cours ont amélioré le niveau d'anglais de l'ensemble du personnel : *« Au début, nous étions tous gênés de parler en face les uns des autres; nous craignons les jugements et ce que les autres penseraient. À la fin, la gêne avait pratiquement disparu. Nous avons essayé, et nous y sommes arrivés. Juste en réduisant cette barrière, je vois la différence »* – CJE Coaticook. Un troisième CJE participera à ces cours au cours des prochains mois.

Développement du réflexe

Les participants ont expliqué comment le projet les avait aidés à développer le réflexe de penser à la communauté d'expression anglaise dans tout ce qu'ils faisaient. Un mouvement a déjà été constaté; un CJE a expliqué comment le simple fait d'accueillir les clients à la porte a été adapté. Lorsqu'on leur a demandé s'ils croyaient que les participants au Projet pilote étaient plus susceptibles de rechercher et d'utiliser de leur propre chef de l'information sur la communauté d'expression anglaise après avoir participé au Projet pilote, cinq des CJE ont répondu oui, deux ont expliqué que c'était déjà un réflexe au sein de leur organisation et l'autre CJE

n'était pas sûr. Même si certains avaient le réflexe de penser à la clientèle d'expression anglaise, ils n'étaient pas nécessairement équipés pour utiliser efficacement l'information avant le Projet

« Le projet nous a permis de mieux desservir la clientèle anglophone et d'être plus sensibilisés à leur inclusion dans les publicités et les documents que nous produisons ».

– CJE Richmond

pilote. Un participant a expliqué comment, avant le projet, le bilinguisme était un atout dans leur affichage de postes, alors que maintenant, il est essentiel pour au moins un employé.

Confiance dans la prestation des services

Le fait de traduire les documents à leur disposition a accru le sentiment d'être prêt chez les participants. Les participants se sont sentis à l'aise d'avoir devant eux les bons outils pour aider à servir la clientèle d'expression anglaise. Certains des CJE ont même fait parvenir à la coordonnatrice du projet pour révision

des CV en anglais qu'ils avaient traduits eux-mêmes, ce qui à nouveau a rehaussé leur confiance et leur professionnalisme dans la prestation des services. Sept des huit CJE participants ont identifié comme un résultat du Projet pilote ce sentiment de confiance accrue dans leur prestation de services.

En plus de la prestation individuelle de services, les CJE ont aussi offert à leur clientèle des ateliers de groupe. Pour soutenir la tenue d'ateliers à la clientèle d'expression anglaise, la coordonnatrice du projet a **coanimé huit ateliers dans trois CJE différents**. Ceci a fourni aux CJE l'occasion de mobiliser ce groupe de clients, grâce à un soutien supplémentaire pour la prestation du service.

3.3.3 Bénéfices pour les CJE en tant qu'organismes

Traductions

Avant la mise en œuvre du projet, quelque **13** documents dans tous les CJE en Estrie (l'équivalent de 1,5 ressource par CJE) étaient disponibles en anglais. À six mois de la fin du Projet pilote, **121 912 mots dans 161 documents** ont été traduits vers l'anglais (voir l'Annexe F pour la répartition; données provenant de l'entrevue avec la coordonnatrice). Ces documents comprennent des outils de counseling, du matériel de marketing, des sites Web, des brochures, des modèles de CV et d'autres.

Au départ du Projet pilote (mars 2017), seul un des huit CJE avait un site Web ou une autre plateforme bilingue. Depuis sa mise en œuvre, cinq sites Web ont été traduits en partie ou au complet à la faveur du projet, permettant ainsi à la clientèle d'expression anglaise d'avoir accès à un aperçu des services du CJE.

Partage d'information

Les entrevues avec les membres du personnel des CJE ont révélé qu'une importante étape de partage d'information a été entreprise dans le cadre du Projet pilote. Un *Google Drive* a été créé pour les CJE participants, où des ressources traduites sont mises en commun et rendues accessibles à tous. Cette initiative constitue une solution économique de traduction d'outils semblables dans l'ensemble des CJE et est devenu un lieu de partage durable, même une fois que le Projet pilote aura pris fin. On a reconnu toutefois que seulement trois des organismes participants ont profité activement du service. Pour certains, l'absence de clientèle d'expression anglaise a entraîné comme conséquence l'absence de besoin d'utiliser ce service de stockage, alors que d'autres n'étaient pas au courant de son existence et pourraient bénéficier de cette initiative.

Réseau en expansion

Le Projet pilote a fourni une avenue pour nombre de collaborations et de partenariats à cultiver. Pendant que certaines relations, déjà existantes, ont été solidifiées à la faveur de la mise en œuvre du projet, de nombreux nouveaux rapports se sont aussi établis. Comme le montre la Figure 1, le projet a développé avec succès un partenariat entre l'Association des Townshippers et chacun des CJE de l'Estrie (plus un CJE additionnel situé dans les Cantons-de-l'Est historiques).

D'autres collaborations créées dans ce réseau se concentrent sur les références ou d'autres moyens de recruter des participants. Ces partenariats ont la capacité de subsister même après la fin du Projet pilote et de profiter indéfiniment à chaque organisme. Ces collaborations aident les deux organismes dans tous les cas. Par exemple, la Maison Dunham est une résidence pour jeunes en période de réinsertion sociale dans la communauté après avoir été aux prises avec des problèmes de santé mentale et de dépendance. Le CJE des Cantons-de-l'Est a fait équipe avec elle pour aider ceux qui s'approchent de la fin de leur séjour

à trouver un emploi. Ce volet est maintenant intégré à même le plan d'action de la Maison Dunham et, à ce jour, deux clients ont travaillé avec le CJE.

Des collaborations ont aussi aidé le CJE à rencontrer la clientèle dans des espaces à l'extérieur des bureaux du CJE. Les territoires couverts par un CJE s'étendent souvent jusqu'à 35 minutes de route entre les municipalités plus petites et le bureau, ce qui rend difficile pour certains clients d'avoir accès aux services. Le CJE Memphrémagog en particulier a noté ces obstacles pour sa clientèle vivant à Stanstead et à Mansonville. Le Projet pilote a aidé à créer des liens avec le CAB Rediker (Mansonville) et Phelps Aide (Stanstead), qui peuvent venir en appui au CJE en fournissant à la fois des références et un espace de rencontre avec la clientèle d'expression anglaise.

La présence dans les écoles anglophones (niveau secondaire et formation professionnelle) est aussi une avenue pour informer la clientèle des services offerts par les CJE. Des relations avec les écoles secondaires régionales Alexander-Galt et de Richmond (et le Centre d'apprentissage communautaire) et le Centre de formation professionnelle de Lennoxville ont été solidifiées à la faveur du Projet pilote.

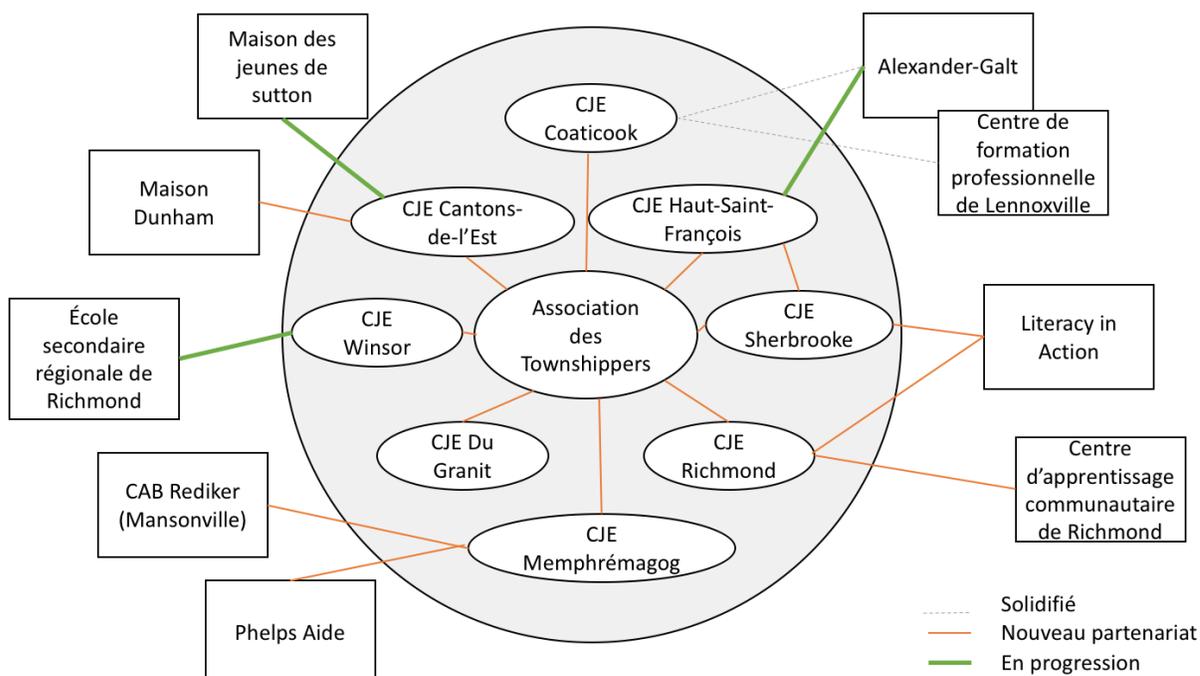


Figure 1. Réseau établi grâce au projet pilote

Finalement, une connexion a aussi été établie entre deux des CJE : Haut-Saint-François et Sherbrooke. La coordonnatrice du projet a suggéré à ces deux organismes de s'associer pour combler le manque de services à Sherbrooke en raison de l'absence d'un membre du personnel bilingue. Comme le Haut-Saint-François a une capacité plus grande de servir des clients en anglais, cette collaboration pourrait aider lors de rencontres individuelles ainsi que pour l'animation d'ateliers.

Diffusion de l'information et recrutement de clientèles

Le projet a fourni l'occasion pour les CJE de faire la mise en marché de leurs services sur les ondes de la station de radio anglophone locale et dans le journal *The Sherbrooke Record*. Utilisée comme moyen d'atteindre la communauté d'expression anglaise, cette communication technique a suscité

l'enthousiasme des CJE participants et s'est ajoutée au Projet pilote. À ce jour, deux entrevues à la radio ont été diffusées et deux autres sont prévues d'ici la fin du projet. La coordonnatrice du projet a aussi enregistré une publicité pour un atelier qui s'est tenu au CJE Sherbrooke et une réclame pour l'ensemble des services fournis par tous les CJE en Estrie.

Dans un effort pour déterminer si le Projet pilote augmente leur nombre de clients d'expression anglaise, les CJE participants ont été invités à préciser combien de clients d'expression anglaise ils avaient chaque année avant la mise en œuvre du projet, et combien ils en avaient depuis sa mise en œuvre (17 mois de réalisation du Projet pilote). Les résultats apparaissent dans le Tableau 2.

Tableau 2. Nombre de clients d'expression anglaise

	Chaque année? (avant la mise en œuvre)	Combien en avez-vous reçu depuis la mise en œuvre du projet?
CJE Windsor	0	0
CJE Sherbrooke	20	25
CJE Richmond	20	45
CJE Memphrémagog	10	12
CJE du Granit	3	11
CJE Coaticook	4	n.a.
CJE Cantons-de-l'Est	n.d.	n.d.
CJE Haut-Saint-François	30	20
Total	87	113

Même si les chiffres globaux ont augmenté, le changement ne s'est pas fait sentir dans tous les CJE depuis la mise en œuvre du Projet pilote.

3.3.4 Résultats globaux

Même pressés d'identifier les résultats/bénéfices les plus importants ayant résulté du Projet pilote, plusieurs participants interviewés ont eu peine à répondre. Certains ne pouvaient tout simplement pas répondre autrement qu'en énumérant tous les points discutés au cours de l'entrevue. Quoi qu'il en soit, le sommaire suivant a été produit sur la base des réponses :

Résultat	Nombre de CJE déclarant le résultat comme « le plus important »
Traductions	6
Développement du réflexe/inclusion	4
Expansion du réseau	3
Cours d'anglais	2 (de 2)
Recrutement	2
Diffusion de l'information	2

3.4 Facteurs de réussite identifiés pour des programmes de liaison efficaces

Les participants interviewés ont été invités à coter le succès global du projet pilote à ce jour à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 illustre un échec complet et 10 un succès total. Voici les classements donnés par chacun des CJE et un énoncé justifiant leur choix.

Classement	Explication
8	<p>L'étape qui reste est de recruter la clientèle. Le Projet pilote pourrait soutenir cette étape en identifiant où sont ces clients – y a-t-il des groupes, des organisations ou des tables de consultation où les CJE pourraient présenter leurs services? Y a-t-il des bulletins ou autres formes de communication dont ils ne sont pas au courant?</p> <p>La liste/base de données des employeurs qui embauchent des anglophones unilingues ou bilingues, dont il a été question, serait aussi d'intérêt.</p>
8	<p>La liste/base de données des employeurs qui embauchent des anglophones unilingues ou bilingues, dont il a été question, serait aussi d'intérêt.</p> <p>Le soutien externe de la part du projet a été très utile, mais il existe des problèmes internes concernant le bilinguisme du personnel; en conséquence, il y a une limite à ce que le projet peut accomplir.</p> <p>Utile d'avoir une personne ressource pour vérifier les traductions.</p>
9,5	<p>Pour toutes les raisons mentionnées au cours de l'entrevue.</p> <p>Les relations qui ont été établies devront être poursuivies.</p>
8	<p>Aurait souhaité utiliser le projet pour l'ensemble de l'organisation (étant donné qu'ils ne sont que la moitié du CJE). Si on ne parle que de la portion CJE, donnerait un 10/10.</p> <p>Absence de clientèle d'expression anglaise dans leur région</p>
9	<p>Serait un 10 s'ils avaient fait tout ce qu'ils ont envisagé faire. Cependant, c'est un 9 étant donné que la mise en œuvre prend du temps de la part du CJE.</p>
8,5	<p>Le projet a été très utile.</p> <p>Encore du travail à faire et des plans à mettre en place. « À ce jour, nous adorons le soutien que nous avons reçu des Townshippers et il y a encore du terrain à couvrir, mais nous nous attendons à une croissance et une excellence continues » – CJE Cantons-de-l'Est</p>
7	<p>Beaucoup a été discuté et plusieurs choses sont possibles.</p> <p>De leur côté, plus de financement permettrait l'embauche d'un employé bilingue afin de cibler le recrutement d'anglophones.</p>

7	<p>Améliorations à venir pour le recrutement des clients.</p> <p>Les résultats concrets n’ont pas encore été observés en raison de l’absence de clientèle d’expression anglaise. Toutefois, en raison du succès d’autres activités du projet, quand un client d’expression anglaise se présentera pour obtenir du soutien, ils seront prêts.</p>
---	--

Les personnes interviewées ont été mises en situation de déterminer quels facteurs clés de succès avaient été les plus effectifs durant la mise en œuvre du projet. Les facteurs suivants ont été classés du plus effectif au moins effectif :

- i. Rendre possible l’application du savoir à la pratique
- b. Développer un lien de confiance parmi les participants au projet (CJE – en tant qu’organisation et son personnel)
 - a. Créer un environnement rassurant pour le partage de connaissances et d’expertise
 - d. Améliorer la circulation de l’information et la réutilisation des connaissances parmi les participants au projet pilote et leurs organisations respectives
 - h. Améliorer les relations entre les autres partenaires dans la communauté
 - e. Encourager les participants au projet pilote à s’engager dans des activités de développement des compétences
 - c. Rendre les membres du projet pilote conscients du savoir, des compétences et de l’expertise d’autres organismes communautaires
 - f. Encourager la clientèle des jeunes d’expression anglaise à s’engager dans des activités de développement des compétences
 - g. Développer la capacité des participants à s’engager dans une démarche collaborative de résolution de problème (organismes et clientèle des jeunes d’expression anglaise)

L’ordre de ces facteurs clés de réussite s’harmonise avec ce qui est énoncé dans la **Section 3.3**. Les premiers points tournent autour de la traduction et du *Google Drive*, suivis par l’expansion du réseau des partenaires. Encourager les participants au projet pilote à s’engager dans des activités de développement des compétences faisait référence aux classes d’anglais, où même certains de ceux qui n’avaient pas participé aux cours étaient encouragés à le faire par la coordonnatrice du projet. Les points obtenant les plus faibles classements, à ce moment-ci du projet, sont associés à l’absence de clientèle.

À la suite de l’établissement des actuels facteurs clés de succès, les CJE participants ont été invités à identifier d’autres facteurs qu’ils considéraient comme ayant contribué au succès (ou à l’échec) du Projet pilote à ce jour. Deux autres facteurs ont été identifiés. Le fait d’avoir un membre du personnel du CJE qui soit bilingue (ou qui possède un niveau fonctionnel d’anglais) a été mentionné par deux des participants interviewés. Ils ont expliqué à quel point le fait de compter un membre du personnel capable de travailler en anglais était un facteur important pour la réussite du projet pilote. Ce commentaire provenait d’un CJE qui avait cette ressource et d’un autre qui ne l’avait pas. Le second facteur de succès a été mentionné par six des participants. Ils ont identifié que l’ouverture et le professionnalisme

« Ce qui a contribué au succès du projet a été l’ouverture de la coordonnatrice du projet. Elle était toujours disponible, souriante, toujours prête à nous accommoder. C’est réellement son professionnalisme qui en fait son succès. »
 – CJE Richmond

de la coordonnatrice du projet était un facteur crucial pour ce projet. Ils ont démontré comment sa foi dans le projet encourage sa réussite.

3.5 Obstacles identifiés perçus comme ayant limité la participation au projet pilote

En réponse à la question de savoir si les CJE avaient éprouvé des difficultés ou des obstacles qui les avaient empêchés de participer au projet pilote au niveau qu'ils auraient souhaité, les réponses tournaient pour la plupart autour de facteurs au niveau du CJE lui-même. Trois participants ont mentionné le temps, de la part du CJE, comme un obstacle à la participation. Les réponses incluaient à la fois le problème du temps nécessaires pour atteindre la clientèle d'expression anglaise et le temps opportun du lancement du projet (à un moment où de nombreux changements se produisaient dans l'organisation). Deux participants ont expliqué qu'une absence de clientèle d'expression anglaise était un obstacle à une participation pleine et entière au projet et l'un d'entre eux a déclaré que l'absence de membre du personnel d'expression anglaise avait mis à rude épreuve leur capacité de participer. Deux participants n'ont pas connu d'obstacle à la participation.

Questionnés sur ce que le projet pourrait faire pour s'attaquer à ces obstacles, la plupart des répondants ont déclaré que les problèmes reposaient dans les mains du CJE. « *Le projet devrait se poursuivre étape par étape comme il l'a fait* » – CJE Windsor. De leur côté, l'argent, pour investir temps et ressources dans le projet, aiderait vraiment le Projet pilote à atteindre son plein potentiel.

3.6 Description de la satisfaction des clients relativement aux services

22 clients des CJE participants ont répondu au sondage sur la satisfaction des clients (voir la répartition à la Figure 2).

Nombre de clients de chaque CJE

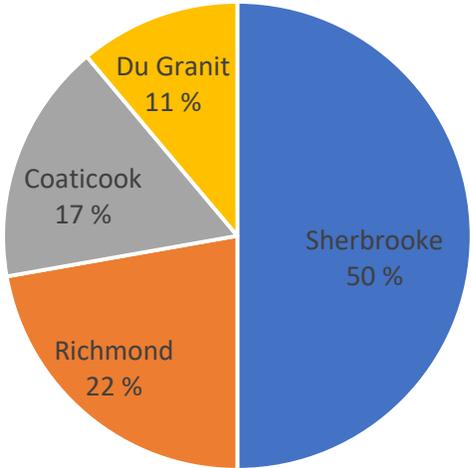


Figure 2. Répondants au sondage sur la satisfaction des clients des CJE

Parmi ces clients, **13** étaient âgés de 15 à 19 ans, **3** entre 20 et 29 ans et **5** entre 30 et 36. Pour **77 %** des clients, il s'agissait de la première fois qu'ils faisaient appel aux services offerts par le CJE.

Les services reçus par chacun de ces clients comprenaient :

- Rédaction de curriculum vitae et/ou de lettre de présentation : **12**
- Aide à trouver un emploi : **10**
- Counseling de carrière, exploration d'emplois : **9**
- Un programme spécifique offert par le CJE : **2**
- Autre : **4**

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

Langue des services

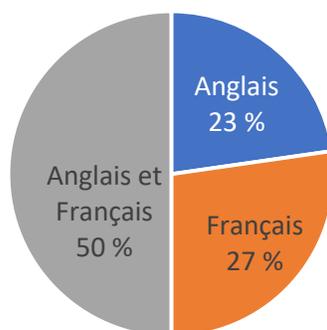
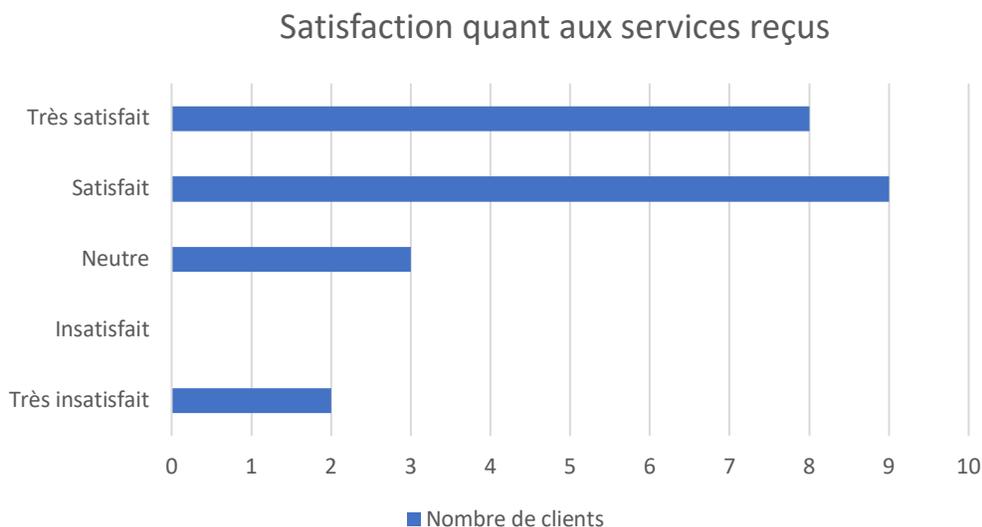


Figure 3. Langue des services reçus

La satisfaction relative aux services rendus par le CJE était cotée sur une échelle allant de 1 à 5, où 1 était Très insatisfait et 5, Très satisfait.



Parmi ceux qui étaient très insatisfaits du service (n = 2), chacun avait reçu les services en français. Cependant, lorsque priés de s'expliquer, ce n'est pas à cela qu'ils ont associé leur niveau d'insatisfaction. Pendant que l'un n'a pas spécifié la raison de son insatisfaction, l'autre a expliqué avoir fait l'objet de remarques décourageantes de la part du personnel. Dans le cas de ceux qui étaient satisfaits et très

satisfaits, les clients ont expliqué à quel point ils avaient fait l'expérience d'un bon service et atteint leur objectif. Deux ont formulé des commentaires sur les services en anglais qui leur ont été rendus, l'un en déclarant : « *Parce que, même si c'était supposé être en français, ils ont été vraiment bons à ce sujet et ils ont traduit tous les documents en anglais pour moi* » – Client d'un CJE.

« Les conseillers étaient passionnés et prompts à aider, et ils montraient réellement qu'ils traitaient chaque client avec un niveau élevé de respect et qu'ils voulaient réellement faire un bon travail à ce qu'ils font » et « Ils m'ont aidé pour toutes les questions que j'avais et aidé à comprendre comment tenir à mes rêves de carrière. » – Client d'un CJE

91 % recommanderaient les services du CJE à un ami. Questionnés quant à savoir s'ils reviendraient dans le cas où ils auraient besoin de services de retour en emploi, 17 ont été d'accord avec l'affirmation : « Oui, j'estime qu'ils offrent un bon service et qu'ils pourraient m'aider dans l'avenir. » Quatre n'étaient pas sûrs ou n'étaient pas d'avis qu'ils pourraient recevoir de l'aide d'un CJE dans l'avenir et un a déclaré qu'il serait hors d'âge pour revenir à nouveau.

4. Recommandations

4.1 Recommandations pour les CJE

- Avoir au moins 1 **membre du personnel bilingue**.
 - Exiger le bilinguisme dans de futurs affichages de poste
- **Travailler ensemble** avec d'autres CJE pour fournir les services en anglais si nécessaire

4.2 Recommandations pour la poursuite et la pérennité du projet pilote

- Créer une **base de données d'employeurs** qui embauchent des anglophones bilingues ou unilingues
 - Ceci pourrait constituer un objectif principal dans une demande de financement continu
- Fournir l'accès à **Google Drive** à tous les participants (et les encourager à le partager avec tous les membres du personnel)
 - Souligner l'efficacité et la permanence de cet outil
 - Encourager les participants à y télécharger eux-mêmes des documents
- Implanter les **classes d'anglais** pour tous les CJE
 - Si le temps pose problème, fournir une version condensée en mettant l'accent sur la réduction des jugements et l'accroissement de la confiance.
- Concentrer les efforts sur le **recrutement** de clients d'expression anglaise qui peuvent profiter des services offerts
 - Ce pourrait être un objectif principal dans une demande de financement continu
 - Continuer à bâtir le réseau des CJE (organismes communautaires, tables, etc.) pour la pérennité des résultats du projet

- Prêter assistance aux CJE dans leurs activités d'animation
- Poursuivre les **traductions**
 - On pourrait accorder moins d'importance à cet élément lors d'une demande de financement continu; s'assurer toutefois que ce service soit encore offert
 - Compléter la traduction de tous les sites Web

Annexe A : Guide d'entrevue de l'évaluation

Créé par Rachel Hunting, avec modifications apportées par Jayme Marrotte.

Ce guide a été créé afin d'évaluer l'impact du projet *Relier les jeunes d'expression anglaise à l'offre provinciale des services d'employabilité et de ressources en matière d'emploi* (ci-après dénommé le *Projet pilote*) sur les organismes participants (carrefours jeunesse-emploi (CJE)) et l'accès aux services d'employabilité pour les jeunes de la communauté d'expression anglaise dans la région pilote identifiée.

Objectifs de l'évaluation

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

I. Introduction

Merci d'accepter de participer à cette entrevue. Je réalise cette entrevue au nom de l' <Association des Townshippers> afin d'évaluer l'effet du projet pilote sur leurs services d'emploi. Cette entrevue a pour objet de nous aider à mieux comprendre l'effet qu'exerce le projet pilote sur l'organisme participant, sur sa clientèle et sur l'accès aux services d'employabilité pour les jeunes d'expression anglaise en général.

Il est important que vous répondiez à toutes les questions de l'entrevue sur la base de votre expérience et de votre point de vue en tant que participant au projet pilote. Vous devriez avoir reçu un courriel qui contenait un aperçu du type de questions que j'aimerais vous poser aujourd'hui. Avez-vous reçu ce courriel? Avez-vous des questions avant que nous débutions?

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

II. Questions de l'entrevue relatives aux objectifs 1 et 2

1. De votre point de vue, quel est le principal objectif du projet pilote?
2. Pourquoi avez-vous accepté de participer au projet pilote?
Demandez, si nécessaire :
 - a. Qu'espérez-vous réaliser en vous joignant au projet?
 - b. Quels bénéfices espérez-vous recevoir comme suite à votre participation au projet?
 - c. Quand vous vous êtes associé au projet, étiez-vous à la recherche d'une solution à un problème spécifique ou étiez-vous intéressé plus largement à accroître vos connaissances ou votre expertise relativement à l'objet du projet?
3. À mesure que vous vous êtes impliqué dans le projet pilote, avez-vous découvert d'autres raisons de participer que vous n'aviez pas anticipées initialement?
4. De quelle(s) façon(s) le projet pilote a-t-il

- a. Satisfait vos attentes et/ou vos besoins?
- b. Failli à satisfaire vos attentes et/ou vos besoins?

III. Questions de l'entrevue relatives à l'objectif 3

La participation à un projet pilote peut produire des résultats à différents niveaux, y compris le niveau individuel, le niveau organisationnel et le niveau plus élevé où il y a un potentiel d'effet sur la vitalité de la communauté (par ex. : des résultats en infrastructures ou en soutien communautaire). Nous sommes intéressés à connaître vos perceptions quant à savoir dans quelle mesure le projet pilote a produit des bénéfices à chacun de ces trois niveaux.

5. Vous-même ou les autres participants au projet pilote avez-vous tiré profit d'un aspect du projet pilote? (Ce bénéfice pourrait être un changement dans les connaissances, l'attitude, le comportement ou un ensemble des compétences.)

La clientèle des jeunes d'expression anglaise a-t-elle profité d'un aspect du projet pilote? (Ce bénéfice pourrait être un changement dans les connaissances, l'attitude, le comportement ou un ensemble de compétences.)

Demandez, si nécessaire :

- a. Pensez-vous que tous les types de participants au projet pilote (CJE – en tant qu'organisation et son personnel, et la clientèle des jeunes d'expression anglaise) bénéficient du projet ou seulement la clientèle des jeunes d'expression anglaise?
6. Vous-même ou les autres participants au projet pilote :
 - a. Vous êtes-vous senti plus confiant dans votre prestation de services?
7. Pensez-vous que les participants au projet pilote sont plus susceptibles de chercher et d'utiliser de leur propre chef l'information à propos de la communauté d'expression anglaise après avoir participé au projet pilote?
8. Pensez-vous que les jeunes clients d'expression anglaise :
 - a. Ont accru vos/leurs connaissances des services d'emploi grâce à cette participation?
 - b. Amélioré leurs capacités à rechercher et à utiliser les services d'emploi soutenus financièrement au niveau provincial après avoir participé au projet pilote?
 - c. Sont plus susceptibles de rechercher et d'utiliser de leur propre chef les services d'emploi après avoir participé au projet pilote?
 - d. Se sentent plus confiants dans leur employabilité après avoir participé au projet pilote?
9. Avez-vous été en mesure d'utiliser l'un ou l'autre produit du savoir créé par le projet pilote (par ex. : matériel traduit, site Web, coffre d'outils, etc.) développé grâce au projet pilote dans votre travail pour répondre à un besoin spécifique?

Si tel est le cas, demandez à la personne interviewée de décrire et de parler de tout exemple additionnel de produit du savoir développé par le projet pilote.

Si le répondant indique qu'il a été en mesure d'utiliser un produit du savoir développé par le projet pilote, demandez :

10. De quelle(s) façon(s) croyez-vous que les nouveaux produits du savoir ou les nouvelles ressources dont vous avez été en mesure de vous servir profiteront à votre organisme, à la clientèle et aux jeunes d'expression anglaise en général?

Demandez, si nécessaire :

- a. Pensez-vous que vous profiterez (ou avez déjà profité) des nouveaux produits du savoir ou des nouvelles ressources? Si oui, veuillez expliquer.
- b. Pensez-vous que les nouveaux produits du savoir ou les nouvelles ressources auront (ou ont déjà eu) un effet sur les jeunes d'expression anglaise? Si oui, veuillez expliquer.

11. La participation au projet pilote vous a-t-elle aidé à établir des relations avec d'autres personnes ou organisations? Si oui, quels types de relations et avec qui?

Demandez, si nécessaire :

- a. La participation au projet pilote vous a-t-elle aidé à établir des relations avec des gens à l'intérieur de votre propre organisme et/ou avec une nouvelle clientèle? Si oui, veuillez décrire.
- b. La participation au projet pilote vous a-t-elle aidé à établir des relations avec des gens dans d'autres organismes et/ou agences? Si oui, veuillez décrire.

12. De quelle(s) façon(s) pensez-vous que vos nouvelles relations avec des gens ou des organismes grâce au projet pilote ont bénéficié à des personnes, des organismes et les jeunes d'expression anglaise en général?

Demandez, si nécessaire :

- a. Pensez-vous avoir bénéficié, à un niveau individuel ou personnel, de ces nouvelles relations? Si oui, veuillez expliquer.
 - i. Demandez, si nécessaire, s'il s'agit de connaissances ou d'expertise accrues, de relations interpersonnelles/de travail renforcées, d'application de connaissances à la pratique, et de confiance en soi/prestation de services améliorée
- b. Pouvez-vous penser à des façons dont votre organisme a pu bénéficier de ces nouvelles relations établies grâce au projet pilote? Si oui, veuillez expliquer.
 - i. Demandez, si nécessaire, si les connaissances individuelles accrues ont été partagées avec d'autres dans leur propre organisme, si des connaissances individuelles acquises grâce au projet pilote ont été appliquées dans leur propre organisme, s'il y a eu partage d'organisme à organisme, et d'efficacité acquise en apprenant des autres
- c. Pensez-vous que les nouvelles relations ont eu (ou auront) un effet sur la jeunesse d'expression anglaise en général? Si oui, veuillez expliquer.
 - i. Demandez, si nécessaire, si des changements dans la pratique organisationnelle, l'accessibilité, les modèles et les changements d'utilisation ont permis à

l'organisme de communiquer avec d'autres organismes et d'autres membres de la communauté, etc.

13. À votre avis, quels sont les résultats ou les bénéfices les plus importants qui ont découlé du projet pilote?

IV. Questions de l'entrevue relatives à l'objectif 4

14. Comment coteriez-vous le succès global du projet pilote jusqu'à ce jour en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 est un échec complet et 10 un succès total?

Demandez, si nécessaire :

- a. Pourquoi?
15. À votre avis, dans quelle mesure (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant Non efficace et 10 étant Très efficace) pensez-vous que le projet pilote a été efficace à propos des points suivants¹ et pourquoi :
- a. Création d'un environnement rassurant pour le partage de connaissances et d'expertises
 - b. Développement d'un sentiment de confiance parmi les participants au projet pilote (CJE – en tant qu'organisation et son personnel)
 - c. Le fait de rendre les membres du projet pilote conscients des connaissances, des compétences et de l'expertise d'autres organismes communautaires
 - d. Amélioration de la circulation de l'information et de la réutilisation des connaissances parmi les participants au projet pilote et leurs organisations respectives
 - e. Encouragement des participants au projet pilote à s'engager dans des activités de développement des compétences
 - f. Encouragement de la clientèle des jeunes d'expression anglaise à s'engager dans des activités de développement des compétences
 - g. Développement de la capacité des participants à s'engager dans une démarche collaborative de résolution de problème (organismes et clientèle des jeunes d'expression anglaise)
 - h. Amélioration des relations entre les autres partenaires dans la communauté
 - i. Le fait de rendre possible l'application des connaissances à la pratique
16. Y a-t-il d'autres facteurs ou circonstances qui, à votre avis, ont contribué au succès (ou à l'échec) du projet pilote? Veuillez expliquer.

¹ On devrait fournir aux personnes interviewées une liste des points énumérés dans la Q15 en même temps que le document d'entrevue reçu au moment où leur entrevue a été fixée. Les participants seront encouragés à examiner le document au moment de répondre à cette question.



V. Questions de l'entrevue relatives à l'objectif 5

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

Demandez, si nécessaire :

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

18. Pourriez-vous penser à quoi que ce soit que le projet pilote pourrait faire de façon différente afin de s'attaquer aux difficultés ou aux obstacles qui pourraient empêcher des organismes d'y participer pleinement?

VI. CONCLUSION

Voilà les questions que j'ai pour vous aujourd'hui.

19. Y a-t-il d'autres commentaires que vous aimeriez nous fournir?

Merci beaucoup de votre temps.

<FIN DE L'ENTREVUE>

Annexe B : Sondage pré et post mise en œuvre du projet

Créé par Katie Bibbs

1. Combien de jeunes d'expression anglaise ou de demandes de service en anglais recevez-vous chaque année / avez-vous reçus depuis le début du projet?
2. Avant mars 2017, combien de ressources en anglais ont été disponibles à votre CJE?
3. Avant mars 2017, une plateforme en ligne (site web, médias sociaux) était-elle disponible en anglais?
4. Avant mars 2017, combien de membres de votre équipe pouvaient servir un client en anglais?
5. Quels sont les obstacles les plus significatifs auxquels votre CJE est confronté pour servir les jeunes qui parlent mieux anglais que français (y compris ceux qui parlent anglais comme deuxième langue)?
 - a. Accès à la clientèle
 - b. Possibilité de servir en anglais
 - c. Connaissance des employeurs qui embauchent des non-francophones ou des employeurs qui recherchent activement des candidats bilingues.

Annexe C : Entrevue avec la coordonnatrice du projet

Créé par Jayme Marrotte

1. Combien de ressources/outils ont été traduits pour les CJE participants?
2. Qu'est-ce qui a inspiré le recours au *Google Drive* dont j'ai entendu parler durant ces entrevues?
Qu'en est-il exactement?
3. Veuillez décrire le processus derrière le sondage de satisfaction du client.

Annexe D : Sondage sur la satisfaction du client d'un CJE

Créé par Katie Bibbs

Merci de prendre le temps de répondre à ce rapide sondage qui évalue votre degré de satisfaction à propos des services que vous avez reçus de votre Carrefour jeunesse-emploi (CJE). Ce sondage est lié à un projet qui vise à accroître l'accès aux services d'emploi pour les jeunes d'expression anglaise dans l'ensemble des Cantons-de-l'Est. En y répondant, vous contribuez directement aux résultats du projet.

1. Emplacement du Carrefour jeunesse-emploi :
2. Votre âge :
3. Quel(s) service(s) avez-vous reçu(s)? (Cochez tout ce qui s'applique)
 - A. Rédaction de curriculum vitae ou de lettre de présentation
 - B. Aide à trouver un emploi
 - C. Counseling de carrière, exploration d'emplois
 - D. Un programme spécifique offert par le CJE
 - E. Autre (veuillez préciser)
4. Est-ce la première fois que vous aviez recours à un CJE?
 - A. Oui
 - B. Non
5. Avez-vous reçu le(s) service(s) en anglais ou en français?
 - A. Anglais
 - B. Français
 - C. À la fois en anglais et en français
6. Sur une échelle de 1-5, 1 = Très insatisfait et 5 = Très satisfait, dans quelle mesure avez-vous été satisfait du service que vous avez reçu?

A : Très insatisfait	D : Satisfait
B : Insatisfait	E : Très satisfait
C : Neutre	
7. Pouvez-vous expliquer pourquoi vous avez attribué ce niveau de satisfaction?
8. Recommanderiez-vous le CJE à vos amis?
 - A. Oui
 - B. Non (veuillez expliquer)

9. Retourneriez-vous au CJE si vous aviez besoin de nouveau de services d'emploi?

- A. Oui, j'estime qu'il offre de bons services et pourrait m'aider dans l'avenir
- B. Non, je ne pense pas qu'il pourrait m'aider dans l'avenir
- C. Pas sûr (je pourrais peut-être, mais je chercherais d'autres options avant de retourner là)
- D. Je serai vraisemblablement trop vieux pour y retourner de nouveau

10. Avez-vous d'autres commentaires/suggestions?

Annexe E : Points saillants du projet pilote à ce jour

Tous les participants :

- ont clairement compris les buts du projet
- ont convenu que le projet avait profité à la clientèle d'expression anglaise et aux organismes CJE et à leur personnel.

Documents disponibles en anglais : **13** (mars 2017) → **161** (août 2018)

Sites Web en anglais (au moins 1-page) : **1** (mars 2017) → **5** (août 2018)

Personnel pouvant offrir des services en anglais : **14** (mars 2017) → **25** (août 2018)

8 ateliers coanimés

2 CJE ont reçu des classes d'anglais de 21 heures (1 de plus à venir)

Bénéfices pour les organismes CJE :

Développement du réflexe d'inclure la clientèle d'expression anglaise dans tout ce qu'ils font

Confiance dans la prestation des services

Soutien dans le partage d'information et la diffusion des connaissances

Un réseau en expansion (**3** partenariats en progression, **2** consolidés et **15** nouveaux)

Cote globale du projet à ce jour (sur 10) : **8** (en sachant que cela ira en augmentant à mesure que le projet ira de l'avant)

91 % des clients recommanderaient les services d'un CJE à un ami.

Annexe F : Répartition des traductions

Richmond		
Documents reçus pour traduction		51
Windsor		
Documents reçus pour traduction		9
Magog		
Documents reçus pour traduction		20
Coaticook		
Documents traduits		24
HSF		
Documents reçus pour traduction		24
Sherbrooke		
Documents reçus pour traduction		5
Cantons		
Documents reçus pour traduction		23
Granit		
Documents reçus pour traduction		5
Total des mots traduits	121 912	
Total des documents reçus	161	Incluant les sites Web
Total des sites Web traduits	5	Windsor, Magog, Sherbrooke, Coaticook, HSF (Du Granit et Richmond en attente); Cantons-de-l'Est a démarré un projet de site déjà bilingue