



# Rapport d'activités 2022



« Faire plus... faire mieux  
avec et pour la communauté »

# Table des matières

	À propos du CREMVC	03
	Mot du président du conseil d'administration	04
	Mot du directeur général	05
<b>1</b>	<b>Synthèse de la théorie du changement (2022-2032)</b>	<b>06</b>
<b>2</b>	<b>Portrait de la clientèle et résultats (2021-2022)</b>	<b>08</b>
<b>3</b>	<b>Services et programmes spécialisés</b>	<b>10</b>
3.1	Service d'accueil et de référencement	10
3.2	Service de coaching de recherche d'emploi (CRE)	11
3.3	Service d'orientation	12
3.4	Service de transition de carrière pour les professionnels de la santé diplômés hors Canada et États-Unis (PSDI)	14
3.5	Service d'aide à l'emploi (SAE) pour les travailleurs expérimentés de 45 ans et plus	15
3.6	Programme d'accompagnement aux nouveaux immigrants (PANI)	16
<b>4</b>	<b>Culture organisationnelle, talents et bien-être</b>	<b>17</b>
4.1	Gestion des talents et de la culture	17
4.2	Coordination des programmes et soutien aux conseillers	19
<b>5</b>	<b>Partenariats et communication</b>	<b>21</b>
5.1	Optimisation du service à la clientèle et gestion partenariale avec services-Québec (SQ)	21
5.2	Visibilité et communication	22
<b>6</b>	<b>Perspectives pour 2022-2033</b>	<b>23</b>
<b>7</b>	<b>Composition du Conseil d'administration et de l'équipe du CREMVC</b>	<b>24</b>
	<b>L'année en photographie</b>	<b>25</b>
	<b>Partenaires</b>	<b>27</b>

# À propos du CREMCV

Créé en 1984, le CREMCV (Centre de ressources en employabilité Montréal Centre-Ville) a pour mission de favoriser l'employabilité des chercheurs d'emploi. Nous aidons les individus à trouver un emploi correspondant à leur objectif professionnel, rétribué à un salaire juste, qui leur permet de se réaliser tout en leur apportant une reconnaissance sociale. Le financement d'Emploi-Québec nous permet d'offrir nos services gratuitement.

Nos services s'adressent à différents types de clientes : personnes de 18 ans et plus, habitant sur l'île de Montréal, nouveaux arrivants, personnes ayant un statut de résident permanent, citoyen canadien ou réfugié accepté. Étant donné sa nature unique, le programme de transition de carrière pour les professionnels de la santé diplômés à l'international s'adresse à des personnes provenant de toute la province.

## NOTRE MISSION



Accompagner les personnes dans leurs défis d'intégration au marché du travail en offrant des services d'aide à la recherche d'emploi et en orientation professionnelle.

## NOTRE VISION



Devenir la référence du développement du pouvoir d'agir des personnes dans leur vie professionnelle et offrir des services répondant aux besoins émergents.

## NOS VALEURS



La qualité des services, la responsabilité sociale, l'expertise, l'inclusion, la diversité et la collaboration.

## POUR NOUS JOINDRE



550, rue Sherbrooke Ouest  
Tour Est, bureau 1000  
Montréal, Québec  
H3A 1B9

514 286-9595  
[www.cremcv.com](http://www.cremcv.com)

# Mot du président du conseil d'administration

C'est avec un très grand enthousiasme que l'équipe du CREMVC vous présente son rapport d'activité 2022.

En cette période post-pandémique, nous aurions pu emprunter les paroles célèbres de la Reine Elizabeth II de 1992 et qualifier l'année *Annus Horribilis* tout en vous faisant part de l'ensemble des embûches rencontrées et vous détaillez celles-ci et leur impact sur nos opérations de façons exhaustives. Bien au contraire, l'ensemble de l'équipe a fait un exercice d'introspection et s'est donné comme ambition de s'attaquer au problème de l'intégration socioprofessionnelle à travers 2 orientations stratégiques : le développement du pouvoir d'agir des individus et la création d'un milieu de travail inclusif. Avec l'objectif premier de « *faire plus, faire mieux avec et pour la communauté* ».

Fort d'une expérience acquise au cours des 30 dernières années, dans le cadre de notre planification stratégique, l'équipe du CREMVC s'est lancée dans une synthèse de la théorie du changement avec un plan d'attaque et la mise en place de 6 stratégies, qui seront appliquées au cours des 10 prochaines années afin d'élargir le champ de vision et d'approfondir notre potentiel d'impact dans la population. Tout en cheminant dans cette démarche d'introspection, avec comme objectif l'élargissement de nos services, l'équipe du CREMVC s'est bien sûr aussi concentrée à servir sa clientèle (fait à noter, 75% de celle-ci est née hors Canada) et s'est assurée de continuer à respecter son engagement avec son bailleur de fonds Services Québec.

En effet, le Service d'orientation; le Service de transition de carrière pour les professionnels de la santé diplômés hors Canada et États-Unis (PSDI); le Service d'Aide à l'emploi pour les travailleurs expérimentés de 45 ans et plus (SAE), et enfin le programme d'accompagnement aux nouveaux émigrants (PANI) ont tous réalisé ou surpassés leur cible fixée.

Avec la surchauffe des marchés et la spirale inflationnaire que nous connaissons présentement au Québec, CREMVC n'a pas échappé à cette tendance lourde des organisations à retenir et attirer de nouveaux talents au sein de son équipe. Encore une fois, l'équipe du CREMVC s'est attablée à implanter des solutions à ce problème. En effet, par l'entremise de ses comités: Gestion des talents et de la culture et de la Coordination des programmes et soutien aux conseillers. Une optimisation de l'attraction et de la rétention des employés a été mise en place.

Bien que le CREMVC garde constamment à l'esprit la diversification de ses sources de revenus, une attention particulière a été portée par la direction dans le cadre des négociations de l'entente de service pour l'année 2022-2023 avec notre bailleur de fonds principal Services Québec.

Enfin, pour l'année 2023, le CREMVC va déménager dans de nouveaux espaces de bureau réduits et rénovés tout en gardant la même adresse. De plus, un changement de noms sera annoncé, celui-ci reflètera la nature des nouveaux services qui seront offerts.

Merci à mes collègues du conseil d'administration et particulièrement mesdames Wiam Mahroug et Rym El-Ouazzani, dont les mandats se terminent, et qui ont su au cours des dernières années nous aider dans l'action du CREMVC.

Finalement, un gros merci à toute l'équipe du CREMVC, qui a accompli un travail exceptionnel. Mes collègues du conseil et moi-même vous remercions et saluons votre indéfectible engagement.

Cordialement,

Christian Charbonneau  
Président du conseil d'administration

# Mot du directeur général

## Faire plus, faire mieux avec et pour la communauté...

L'année financière 2021-2022 fut une année décisive pour le CREMVC, une année qui nous a permis d'amorcer un virage stratégique pour accroître notre impact. Il était temps pour nous de repenser notre organisme dans un contexte post-pandémie afin de mieux saisir les besoins, les refléter par une offre de service ambitieuse et ajustée, pour mieux servir notre communauté. L'ancrage de notre offre de service dans la communauté du centre-ville a été au cœur de nos préoccupations. Notre vision renouvelée et notre cheminement vers plus d'impact ont été clarifiés dans une théorie du changement, qui se déploie jusqu'en 2032.

Pour l'élaborer, nous avons dressé le profil de notre clientèle, identifié les grands enjeux liés à celle-ci et ceux du territoire que nous desservons en étroite collaboration avec nos partenaires. Finalement, nous avons pris le temps de co-construire à l'interne une vision d'impact. Au terme du plus grand exercice d'introspection de notre organisme, nous avons réitéré les valeurs, déterminé les principes et orientations qui guideront l'action du CREMVC pour les dix prochaines années. Notre objectif est de développer le pouvoir d'agir de la clientèle et du personnel à travers le capital humain, le capital socio-économique et le capital culturel, qui sont à leur tour favorisés par la création d'environnements de travail inclusifs.

## «Renforcement du pouvoir d'agir et création des milieux de travail inclusifs : un modèle d'intervention holistique et intégré.» – TDC 2022

Pour concrétiser cette vision, la mise en œuvre de notre intervention s'articulera autour de stratégies liées les unes aux autres et mises en œuvre aussi bien au niveau national qu'international. Nous sommes très fiers de l'adoption de cette vision, qui positionne CREMVC comme chef de file en matière d'inclusion au travail, et je remercie les membres de notre équipe et nos partenaires qui ont participé à sa conception. Car, pour jouer pleinement son rôle dans un environnement complexe et en constante mutation, un organisme communautaire comme le nôtre ne peut agir seul. Elle a le devoir d'être à l'écoute et de collaborer avec des personnes et des organisations issues de tous les horizons de la collectivité. Ce virage est aussi, le reflet de notre ambition de mieux contribuer aux actions de la Table de quartier de Peter-Mc-Gill. En tissant des liens avec de nouveaux partenaires tels que les campus universitaires, le milieu des affaires et en les incluant dans notre réflexion sur les enjeux les plus importants, nous avons élargi notre champ de vision et approfondi notre potentiel d'impact. Nous faisons le pari que nous sommes capables de faire plus, de faire mieux, avec, et pour la communauté du centre-ville de Montréal.

Je tiens à remercier notre conseil d'administration, nos partenaires, nos membres et l'ensemble de l'équipe du CREMVC.

Steves Boussiki  
Directeur général

# 1 Synthèse de la théorie du changement (2022-2032)

Une théorie du changement est généralement utilisée dans l'évaluation d'impact, mais est également utile dans le cadre de la planification stratégique. Elle est un outil qui sert à développer des solutions concernant des problèmes sociaux complexes. C'est dans ce contexte que s'inscrit l'ambition du CREMCV, celle de résoudre le problème de l'intégration socioprofessionnelle à travers deux orientations stratégiques: le développement du pouvoir d'agir des individus et la création de milieux de travail inclusifs.

En effet, depuis plus de 30 ans, le Centre de Ressources en employabilité Montréal Centre-Ville (CREMCV) mène le combat de l'intégration socioprofessionnelle des immigrants, mais aussi de toutes personnes confrontées aux défis de la recherche d'un emploi (autochtones, minorités visibles, etc.). Son expérience en employabilité lui a permis de comprendre les enjeux de cette intégration socioprofessionnelle (précarité en emploi, pratiques discriminatoires, barrières systémiques, difficultés liées au maintien en emploi et à l'intégration sociale, etc.) et aussi de réaliser que seul l'accompagnement en emploi des individus ne suffit pas à garantir une intégration socioprofessionnelle réussie. Les individus doivent être acteurs de leur intégration, la société doit également s'ouvrir aux personnes issues de la diversité et les entreprises doivent appliquer des actions en équité, diversité et inclusion pour que le milieu de travail soit attractif, épanouissant, mais aussi exempt de discrimination. Pour que ces résultats soient visibles, la mise en œuvre de cette intervention s'articulera autour de six stratégies liées les unes aux autres.

## Ces stratégies sont les suivantes :

1. offre de services à l'international ;
2. performance et innovation organisationnelle ;
3. offre de services renouvelée en employabilité ;
4. offre de services en accueil, intégration et inclusion sociale ;
5. francisation ;
6. offre de services en équité, diversité, inclusion (EDI) pour les entreprises.

Le fait de mettre en place une offre de service à l'international permet de mener des actions préventives pour tenter d'atténuer certains obstacles auxquels les immigrants prêts à s'installer au Québec devront faire face. Pour cela et d'ailleurs pour tous les autres services que le CREMCV compte offrir, il est important qu'il fasse preuve d'innovation et soit performant. Il se doit donc de former son personnel, afin que celui-ci développe de nouvelles compétences pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.

L'offre de services renouvelée en employabilité vient s'attaquer aux problèmes liés à l'insertion professionnelle des immigrants déjà présents sur le territoire du Québec, mais aussi de toutes personnes ayant besoin d'un accompagnement en matière d'emploi. Cependant l'insertion professionnelle ne résout pas complètement la question de l'intégration sociale. Certains d'entre les immigrants ont des besoins autres que ceux liés à l'insertion professionnelle (installation, besoins physiologiques, etc.). Le CREMCV conscient de cette problématique, souhaite également les accompagner dans leur intégration en les référant à des organismes spécialisés en accueil et intégration sociale, puis en favorisant leur inclusion dans la société d'accueil par des activités interculturelles.

Afin de faciliter cette intégration tant sociale que professionnelle, le CREMCV s'engage à offrir des cours en francisation pour permettre aux immigrants et professionnels de s'exprimer aisément dans la langue officielle de la province. Toutefois, agir uniquement sur les individus c'est résoudre le problème de l'intégration socioprofessionnelle en partie, puisque les milieux de travail font face à des enjeux (difficultés de recrutement, de rétention du personnel, etc.). L'offre de services en EDI pour les entreprises vise donc à conscientiser les entreprises sur l'importance de créer un environnement inclusif et attractif pour les travailleurs.

La réussite de cette intervention ne repose pas uniquement sur le déploiement des stratégies. Elle requiert la prise en compte de certaines hypothèses et influences extérieures qui sont susceptibles de faciliter ou nuire à la réalisation du projet (Covid-19, nouvelles mesures du ministère de l'Immigration, disponibilité des ressources, appui politique, etc.). Le changement issu de cette intervention doit se refléter à travers le développement du pouvoir d'agir des individus, et la création de milieux de travail inclusifs, afin que le capital humain, l'employabilité et le capital socio-économique soient renforcés à Montréal.

## 2 Portrait de la clientèle et résultats (2021-2022)

Au cours de l'année 2022, le CREMVC a mis en œuvre quatre principaux services et programmes spécialisés adressés à sa clientèle. Il s'est agi du service d'orientation, du service de transition de carrière pour les professionnels de la santé diplômés hors Canada et États-Unis (PSDI), du Service d'aide à l'emploi (SAE) pour les travailleurs expérimentés de 45 ans et plus et du programme d'accompagnement aux nouveaux immigrants (PANI). Les liens avec les organisations partenaires externes tels que Services Québec ont été renforcés au bénéfice de la clientèle.

Par ailleurs, le CREMVC s'est investi pour l'amélioration de la culture organisationnelle, notamment dans l'optimisation de la gestion des talents et la coordination des programmes et soutiens aux conseillers. Malgré les défis, le bilan de CREMVC pour l'année 2023 est globalement positif au regard de l'atteinte des cibles fixées.

**Tableau 1**  
Portrait de la clientèle du CREMVC, distribution selon le genre (2021-2022)

	Homme		Femme		Non-genré		Total	Taux de réussite
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage		
<b>Services de base</b>								
Club de recherche d'emploi	71	48,0%	77	51,6%	1	0,4%	149	100%
Orientation	48	51,0%	46	49,0%	—	—	94	100%
<b>Programmes spécialisés</b>								
Travailleurs expérimentés	19	45,0%	23	55,0%	—	—	42	100%
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANI)	40	49,0%	41	51,0%	—	—	81	100%
Professionnels de la santé diplômés à l'international (PSDI)	31	33,0%	63	67,0%	—	—	94	100%



**Tableau 2**

Portrait de la clientèle du CREMVC née hors du Canada (2021-2022)

	Homme		Femme		Total	Taux de réussite
<b>Services de base</b>						
Club de recherche d'emploi	53	36,0%	96	64,0%	149	100%
Orientation	39	41,0%	55	59,0%	94	100%
<b>Programmes spécialisés</b>						
Travailleurs expérimentés	17	40,0%	25	60,0%	42	100%
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANI)	2	2,0%	79	98,0%	81	100%
Professionnels de la santé diplômés à l'international (PSDI)	0	0,0%	94	100%	94	100%

**Tableau 3**

Services et programmes du CREMVC, résultats, taux de réussite (2021-2022)

	Total des usagers desservis	Cible fixée	Taux de réussite
<b>Services de base</b>			
Club de recherche d'emploi	149	267	56%
Orientation	94	94	100%
<b>Programmes spécialisés</b>			
Travailleurs expérimentés	42	42	100%
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANI)	81	81	100%
Professionnels de la santé diplômés à l'international (PSDI)	94	94	100%

# 3 Services et programmes spécialisés

## 3.1 Service d'accueil et de référencement

### Responsables

**Suzanne Côté**

Adjointe administrative

### Objectifs spécifiques

- Accueillir et informer les visiteurs et les participants aux programmes du CREMCV
- Ouvrir les dossiers des participants sur les plateformes Services Québec et LGEstat
- Participer à la compilation rigoureuse des statistiques permettant la compilation statistique.

### Démarche

- Étant le pivot central, je continue à me familiariser avec la formule hybride.
- Soutenir la coordination administrative dans les aspects logistiques

### Résultats

- Utiliser nos outils afin de desservir nos conseillers et la clientèle
- Continuer à approfondir mes connaissances pour bien utiliser la nouvelle plateforme LGEstat

### Perspectives

- Continuer à offrir un service d'accueil de qualité en personne, par téléphone et par courriel
- Collaborer avec les conseillers au bon fonctionnement de nos services
- Poursuivre le développement de mes connaissances à divers niveaux

## 3.2 Service de coaching de recherche d'emploi (CRE)

### Responsables

**Valérie Gagnon**

Conseillère en emploi

**Nathalie Daoust**

Conseillère en emploi

**Frida Marescot**

Conseillère en emploi

### Cible annuelle

219

### Objectifs spécifiques

- Effectuer des entrevues d'évaluation de besoin
- Animer des ateliers sur des thèmes liés à la recherche d'emploi
- Rencontrer les participants afin de répondre à leur besoin (outils de communication, simulations d'entrevue et problèmes socioprofessionnels)
- Effectuer des suivis de participation pendant la démarche, au besoin (téléphoniques et/ou courriels)
- Effectuer les suivis (téléphoniques et/ou courriels) après le CRE
- Appliquer les procédures administratives en ce qui a trait à la gestion du dossier des participants : tenue de dossier et entrée de données dans LGestat, SIP et rapport Excel
- Entretenir les relations avec les divers partenaires du CREMCV (Cégep du Vieux Montréal, Saint-Paul, Université de Montréal, PMI Montréal)
- Créer un comité de travail (révision des outils de communication et mise à jour du contenu des ateliers)
- Participer aux salons Immigrant Québec et Rendez-vous Carrière à des fins de recrutement et de promotion pour le service CRE

### Démarche

À la suite d'une adaptation rapide et soutenue au mode virtuel, les conseillères CRE se sont adaptées à nouveau aux besoins des participants.es afin de leur permettre un mode hybride pour les rencontres individuelles. Or, nous avons maintenu les efforts pour offrir aux participants un maximum de flexibilité. Le délai d'attente pour débuter un parcours CRE est très court. Également, le délai du premier contact avec les client.es est maintenu à un maximum de 48 heures. Le service offert à chacun des participants.es est personnalisé et flexible ; chaque participant.e, à la suite de son évaluation de besoin, se voit offert un plan de démarche par sa conseillère. Par exemple, il est possible pour un participant de débuter sa démarche par une rencontre individuelle, ou par un atelier d'un autre programme – s'il est jugé pertinent – ou encore, par un atelier autre que celui suggéré dans le parcours régulier, respectant la séquence préétablie des ateliers. Le service CRE étant adapté aux besoins d'une clientèle anglophone, deux ateliers ont été créés et intégrés rapidement à l'horaire existant des ateliers, ce qui bonifie les outils et les stratégies de recherche d'emploi offerts et adaptés à cette clientèle.

### Résultats

- Nombre de participant.e.s inscrits au service CRE : 149/267
- 56 % de la cible atteinte
- 53 participants.e.s placés.e.s en emploi à l'intérieur d'un délai de 12 semaines

### Perspectives

- Pénurie de main-d'œuvre 2021-2022
- Taux de chômage très bas au Québec

## 3.3 Service d'orientation

### Responsables

**Maryse Trudel-Chevalier**

Conseillère en orientation

**Mariève Woodrough**

Conseillère en orientation

### Cible annuelle

94 participants.es

### Objectifs spécifiques

- Mettre en place diverses stratégies permettant à des clients de faire une démarche individuelle en vue de résoudre les problèmes liés à leur orientation professionnelle et/ou à leur employabilité
- Offrir des fonctions d'aide, de conseil, d'accompagnement et d'évaluation du fonctionnement psychologique, des ressources personnelles et des conditions du milieu auprès des clients
- Intervenir dans le but de développer et maintenir des stratégies actives d'adaptation afin de permettre des choix personnels et professionnels liés aux caractéristiques individuelles et à l'environnement.

### Démarche

L'année s'est amorcée avec l'annonce d'un nouveau programme de subvention de Services Québec pour des formations rémunérées dans le domaine des TI, et ce afin de pallier au besoin de personnel dans ce secteur. Conjuguée à l'offre de subvention Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF) lancée l'année précédente, cette mesure a fait de nouveau exploser les références de participants, créant une liste d'attente pour nos services. À partir de novembre 2021, une nouvelle conseillère (étudiante finissante à la maîtrise) a été recrutée pour un stage-emploi à temps partiel. Nous avons bénéficié de son aide jusqu'en mai 2022. Le départ de Julie Lapointe, qui était dans ce poste depuis 15 ans, nous a mis face au constat que le recrutement et la rétention de conseillers d'orientation (C.O.) (qui doivent détenir une maîtrise en orientation et être membres de l'Ordre des C.O. du Québec), dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, s'avéraient difficile. Cet enjeu est d'ailleurs partagé par la majorité des centres-conseil d'Alliance des centres-conseils en emploi (AXTRA).

## Faits saillants

- Forte demande de services d'orientation pour cette 2<sup>e</sup> année de pandémie, s'expliquant par un besoin accru de réorientation et la création de programmes de subventions du gouvernement (PARAF et PRATIC).
- Départs de 3 conseillers d'orientation.
- Attraction et rétention de conseillers d'orientation difficiles en employabilité.
- Poursuite de l'intervention en mode hybride.

## Résultats

- Cible atteinte à 100 % (94 participants) malgré le départ de 3 C.O., grâce notamment à la contribution de deux C.O. de l'équipe normalement attitrées à d'autres programmes.
- Gestion plus serrée et efficace des références avec Services Québec
- Plusieurs plaidoyers portés auprès de la directrice adjointe de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ), de membres d'AXTRA et de représentants de Services Québec concernant la pertinence sociale du rôle des C.O. en employabilité
- Création de séances de co-développement pour les C.O. du CREMCV.

## Perspectives

- Poursuivre la mobilisation des organismes quant à la rémunération offerte par Services Québec, afin de garantir la pérennité de l'offre gratuite de services en orientation auprès de la population active.
- Nourrir le lien avec les institutions d'enseignement formant des futurs C.O.
- Poursuivre dans la souplesse des modes d'intervention compte tenu du contexte pandémique et des besoins de la clientèle.

## 3.4 Service de transition de carrière pour les professionnels de la santé diplômés hors Canada et États-Unis (PSDI)

### Responsables

**Myriam El-chaer**

Conseillère en emploi

**Françoise Soria**

Conseillère en emploi

### Cible annuelle

94 participants

### Objectifs

- Accompagner les professionnels de la santé dans leur réflexion de carrière et/ou dans leur recherche d'emploi ou de programme d'étude
- Entretenir des relations avec des partenaires (ordres professionnels, écoles de langues, responsables de programmes universitaires)
- Aider à la connaissance du fonctionnement de leur pratique au Québec
- Explorer d'autres alternatives professionnelles reliées au domaine de la santé
- Animer et diriger des séances d'informations et effectuer des entrevues d'évaluation des besoins
- Concevoir et/ou participer à des activités à caractère promotionnel
- Effectuer les suivis de groupes et individuels après la formation
- Mettre à jour les modules de formation en ligne

### Démarche

Cette année, nous avons maintenu l'accompagnement individuel personnalisé selon les besoins des participants. Nous avons conservé le format des capsules vidéo sur notre site web ([cremcv.com](http://cremcv.com)), ce qui a permis aux participants de bénéficier d'un accompagnement professionnel tout en occupant un emploi et/ou en suivant un programme d'études ou de francisation. L'apprentissage virtuel est combiné avec des rencontres de soutien individuel avec les conseillers,

ce qui répond au besoin de flexibilité des participants. Nous avons en outre poursuivi la mise à jour de la documentation liée au programme et continué de collaborer avec Service Québec pour accueillir de nouvelles catégories de professionnels de la santé diplômés à l'international (infirmiers-ères, technologues, physiothérapeutes).

### Résultats

- Atteinte de la cible à 100 % (94 participants)
- Haut taux de placement en emploi / retour aux études lors des suivis post-participation
- Augmentation du nombre de membres dans le Groupe PSDI sur LinkedIn (total de 661) et nombreuses publications en santé sur les réseaux sociaux

### Perspectives

- Poursuivre l'amélioration des procédures
- Développer des collaborations avec des employeurs dans le domaine de la santé et avec les nouveaux ordres professionnels
- Organiser un événement de réseautage pour les participants PSDI
- Mettre à jour notre formation en ligne

## 3.5 Service d'aide à l'emploi (SAE) pour les travailleurs expérimentés de 45 ans et plus

### Responsables

#### Maryse Trudel Chevalier

Conseillère d'orientation, principale responsable

#### Nathalie Daoust

Conseillère en emploi

#### Sharmim Hossain

Conseillère en emploi

#### Valérie Gagnon

Conseillère en emploi

### Cible annuelle

42 participants.es

### Démarche

Les participants nous sont référés par Service Québec ou ils ont fait une demande de service à partir de notre site Internet. La prise en charge s'est faite par les conseillères en emploi dans les cas où le besoin exprimé se rattachait au développement des techniques de recherche d'emploi. Les personnes qui démontraient un besoin de clarifier leur projet professionnel ou qui ont des enjeux de carrière plus complexes sont référés à la conseillère en orientation. Étant donné la situation sanitaire instable, la grande diversité des profils des participants et leur capacité parfois limitée à accéder à un équipement technologique adéquat, un mode d'accompagnement flexible et personnalisé a été privilégié. La démarche proposée pouvait se faire en français, en anglais, en format individuel et de groupe, au téléphone, par visioconférence ou en personne. L'accompagnement s'échelonnait sur une période de 6 mois. Le rythme des processus était souvent plus lent, à cause des multiples enjeux rencontrés par cette clientèle (isolement, mauvaise santé physique et psychologique, manque de confiance, croyances liées à l'âge, expérience monolithique ou trop diversifiée, problèmes financiers, etc.). Pour y faire face, nous avons offert des ateliers sur des thèmes variés : *connaissance de soi; état de santé et du soutien social; élaboration ou ajustement du projet professionnel ou de formation; accompagnement en recherche d'emploi.*

### Faits saillants

- L'élargissement des critères d'admissibilité (45 ans et plus plutôt que 55 ans et plus) a créé une forte demande pour ce programme.
- Tous les participants au programme ont pu assister aux 9 ateliers de groupe à distance sur les méthodes de recherche d'emploi disponibles pour tous les participants au CREMVCV
- Ils ont bénéficié d'un accompagnement individuel de 6 à 12 heures selon leur besoin
- La moyenne d'âge pour au moins la moitié des participants était de 60 ans
- Un groupe (8 personnes) de counseling de carrière à distance exclusif aux participants de ce service a démarré à l'automne 2021 et s'est échelonné sur 3 semaines.

### Résultats

- Cible atteinte à 100 % : 42 personnes ont été accompagnées.
- Parmi elles, 25 ont trouvé un emploi et 3 sont retournées aux études.
- La cible d'impact a donc aussi été atteinte (21 personnes en emploi dans les 3 mois suivants la fin du programme).

### Perspectives

- Poursuivre la mise en valeur de la complexité de l'intervention liée aux enjeux multidimensionnels qui touchent les travailleurs expérimentés.
- Proposer un accompagnement au-delà de 6 mois, avec un suivi lors de l'intégration en emploi.
- Maintenir une veille sur les enjeux de la « carrière vieillissante » (importance de la part des travailleurs expérimentés, liée aux besoins de main-d'œuvre et aux réalités démographiques)

## Responsables

**Sharmim S. Hossain**

Conseillère en emploi

**Ali Ardani**

Conseiller en emploi et formateur

## Cible annuelle

81 participants.es

## Objectifs

- Développer l'employabilité des personnes immigrantes arrivées depuis 5 ans ou moins au Québec
- Accroître l'autonomie professionnelle et sociale de 81 participants

## Démarche

Encore en pandémie, nous avons eu des participants-es qui avaient d'autres engagements tels que participer à la Francisation ou à des cours privés en français ou anglais, des formations ou un travail alimentaire. De plus, nous avons eu une augmentation des participants-es anglophones. En conséquence, nous avons dû faire plus de rencontres individuelles pour ceux et celles qui ne pouvaient pas participer aux ateliers de groupe. Nous avons mis en place des ateliers anglais qui sont basés de nos ateliers français sur les stratégies de recherche d'emploi. Les participants-es accompagnent pour la plupart sur la faisabilité de leurs objectifs professionnels. Nous avons maintenu la possibilité de faire des rencontres individuelles à distance qui est appréciée des participants-es qui ont des enjeux de mobilité ou des responsabilités familiales.

## Résultats

- Cible de 81 a été atteinte à la fin de l'année.
- Plusieurs de nos participants-es ont pu trouver un emploi principal/idéal ou transitoire après 2 à 4 mois de participation. Il y a 22 en emploi et 2 aux études.

## Perspectives

- Concevoir un atelier portant sur les Normes et lois du travail. Nous avons eu des participants-es qui demandent de lire et répondre à des questions sur leur contrat de travail avant de signer.
- Poursuivre les efforts pour développer et maintenir des relations avec des employeurs potentiels.



# 4 Culture organisationnelle, talents et bien-être

## 4.1 Gestion des talents et de la culture

### Responsable

**Stéphanie Karam, CRHA**

Conseillère en ressources humaines

### Objectifs spécifiques

- Faire la mise à jour annuelle de la Politique des conditions de travail;
- Créer et implanter de nouvelles appréciations de la contribution pour donner suite aux commentaires des employés;
- Développer et implanter une politique de prévention en violence conjugale et familiale en milieu de travail
- Assurer la gestion de la paie et la gestion de l'assurance collective
- Développer et alimenter un tableau de bord ressources humaines (RH)
- Optimiser l'attraction et la rétention des employés.es

### Démarche

Le monde du travail est en constante évolution et il est devenu urgent d'optimiser l'attraction et la rétention. Les démarches pour l'obtention du sceau CONCILIVI ont été amorcées. Ce sceau permet de se démarquer à titre d'entreprise conciliante. La charte de conciliation travail-famille créée à partir des résultats du sondage organisationnel garantit le maintien des conditions de travail de la conciliation travail-famille dans 4 domaines d'intervention répondant aux besoins des employés. Aménagement du temps et lieu de travail, congés pour responsabilités familiales, soutien aux employés et à leur famille et adaptabilité de l'organisation. Également, la création de l'espace carrière du site Internet a permis de créer une banque de candidatures spontanées qui est un levier d'acquisition. Une première pour le CREMVCV. Bâtir une présence web moderne augmente

notre crédibilité et fait rayonner notre entreprise en montrant ce qu'elle a à offrir. Le développement du premier tableau de bord RH avec l'ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) permet de relever des problématiques impactant le fonctionnement de l'organisation. En plus de comptabiliser les données, il aidera à la prise de décision. Suite à l'entrée en vigueur de la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail, les employeurs ont maintenant l'obligation de prendre les mesures nécessaires, sur les lieux de travail, pour assurer la protection des travailleurs exposés à une situation de violence conjugale ou familiale. Nous avons donc créé la première ébauche de la politique de prévention en violence conjugale ou familiale en milieu de travail avec un exemple de plan de sécurité individuel et un répertoire de ressources spécialisé en violence conjugale.

### Faits saillants

- Implantation des procédures RH pour le transfert de connaissances.
- Création d'une nouvelle banque de candidatures spontanées; une première pour le CREMVCV.
- 4 nouvelles journées offertes par l'employeur qui sont réservées pour les activités de groupe ainsi qu'un budget de 500 \$ annuel

## Résultats

- Mise à jour de la Politique des conditions de travail et création de la Politique de prévention en violence conjugale ou familiale en milieu de travail
- Partenariat avec le Groupe de recherche et d'intervention sur la présence attentive de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) pour offrir des ateliers gratuits à nos participants pour une deuxième année.

## Perspectives

- Développer la marque employeur.
- Améliorer l'expérience employé/employeur.



## Responsable

### Mariève Woodrough

Coordonnatrice des programmes

## Objectifs spécifiques

- Soutenir la Direction et le comité de direction dans le déploiement de la vision stratégique et du plan d'action afférent.
- Participer au processus de recrutement du personnel et à l'appréciation de la contribution annuelle des conseillers.ères
- Superviser les programmes offerts (pertinence, efficacité, contenu, déploiement, respect des ententes avec le bailleur de fonds) et participer à leur optimisation
- Contribuer au développement des compétences et à la performance des conseillers.ères et des stagiaires
- Accueillir et superviser des stagiaires issus de la maîtrise en counseling d'orientation
- En appui aux équipes, intervenir directement auprès des participants, selon le besoin : mandats en orientation (Services Québec, CNESST), animation d'ateliers, évaluation de besoins, suivis.

## Démarche

L'arrivée d'un nouveau Directeur a impliqué l'amorce d'un processus de changement organisationnel, avec une vision stratégique et un plan d'action afférent s'échelonnant sur cinq ans. Toute l'équipe a été invitée à participer à ce processus (identification des enjeux et des besoins, pistes de solutions, etc.). Ce processus a nécessité des rencontres avec des partenaires financiers potentiels. Le nouveau cadre partenarial avec Services Québec a bousculé nos façons de faire. Pour bien intégrer ce changement de paradigme, nous avons participé à plusieurs formations offertes par AXTRA. Au niveau du développement des compétences des conseillers.ères, j'ai procédé à l'évaluation des intérêts de l'équipe, sous forme de

sondage. En y greffant les besoins de développement des compétences pouvant soutenir le plan d'action de la Direction, j'ai effectué une planification de formation pour l'année. J'ai aussi rencontré les conseillers.ères afin de discuter de la pertinence de mettre en place une communauté de pratique et de co-développement. Nous avons identifié les thèmes à prioriser et établi le calendrier des rencontres, effectif en septembre 2022. En matière de ressources humaines, en collaboration avec Stéphanie Karam, j'ai participé à la révision des grilles d'évaluation. J'ai participé aux évaluations annuelles du personnel. Nous avons maintenu nos liens avec les universités, j'ai participé, avec deux autres conseillers.ères du CREMVC, à une recherche portant sur les interventions groupales auprès d'une clientèle immigrante, dirigée par l'Université de Sherbrooke. Nous avons accueilli une stagiaire de la maîtrise provenant de l'UQAM cet hiver. En termes de partenariats, nous avons réalisé des formations destinées aux médecins formés à l'international avec le Centre d'évaluation des diplômés internationaux en santé (CÉDIS). Nous avons réalisé plusieurs ateliers auprès de groupes de francisation et deux webinaires demandés par le SAJE. Nous avons animé des présentations à l'intention des agents.es de Services Québec. Nous avons conçu et animé un atelier demandé par le Cégep du Vieux Montréal sur les codes culturels en milieu de travail, destiné à des infirmiers.ères formés.es à l'étranger.

## Faits saillants

- Participation à la vision stratégique (MIFI, MELCC)
- Refonte des modes de calculs d'heures consenties aux clients et participation à la conception et négociation de nos nouvelles ententes avec Services Québec.
- Mise sur pied d'un calendrier de formation et d'une communauté de pratique destinés au développement des compétences du personnel.
- Prise en charge du service d'orientation pendant plusieurs mois.
- Développement et animation de plusieurs ateliers de formation destinés à différents partenaires.

## Résultats

- Mobilisation de l'équipe quant aux objectifs poursuivis dans le processus de changement organisationnel
- Communication transparente sur les enjeux liés à la pénurie de main-d'œuvre et l'importance de la valorisation des conditions de travail et des salaires auprès de la Direction.
- Soutien de l'ensemble de l'équipe pour la compréhension et l'identification des enjeux liés aux participants et à la refonte des ententes et calculs d'heures de Services Québec, et adaptation rapide de leur mode de fonctionnement.
- Mise en œuvre de formation ciblée pour le développement des compétences des conseillers.ères :
  - La prévention du suicide menant à une certification ; trois personnes ont suivi le parcours EDI en ligne conçue conjointement par l'Université Laval et HEC
  - L'ensemble du personnel a participé à la formation sur mesure en EDI déployée en présentiel par Marilou Daudier

## Perspectives

- Réadapter la programmation des ateliers et les modes d'intervention en fonction des directives de la Santé publique, des ententes avec Services Québec et des besoins de nos participants
- Utiliser les plateformes Vimeo (capsules vidéo de nos ateliers) et Moodle Cloud (accès des participants à noter le contenu en ligne) comme solution de rechange au Moodle UQAM.
- Poursuivre l'amélioration continue de nos ateliers (actualisation, uniformisation, développement)
- Concevoir un plan EDI pour le CREMCV
- Participer au projet EDI pour les entreprises

# 5 Partenariats et communication

## 5.1 Optimisation du service à la clientèle et gestion partenariale avec services-Québec (SQ)

### Responsable

**Marjolaine Lefebvre**  
Conseillère-cadre

### Objectifs spécifiques

- Maintenir le lien de confiance avec Services Québec (SQ)
- Négocier les nouvelles ententes de service 2022-2023 avec SQ dans le nouveau cadre des Services à l'emploi (SAE)
- Structurer la mise en place de la plateforme LGEstat
- Soutenir conseillers.ères dans l'appropriation de la nouvelle plateforme
- Identifier d'autres organismes pour augmenter le recrutement des participants

### Démarche

Les nombreux échanges et la communication transparente avec la conseillère, de SQ attirée à notre organisme nous ont permis, tout au long de l'année, d'obtenir l'appui inconditionnel du bailleur de fonds. Appui qui s'est avéré essentiel pour les longues négociations des ententes 2022-2023 dans le nouveau cadre des SAE mis en place par SQ. Pour le passage à la plateforme LGEstat – des périodes de formation ont été intégrées au travail quotidien des employés.es du CREMCV. La formation aux différents modules de LGEstat s'est arrimée aux étapes chronologiques des services d'accompagnement des participants. Des rencontres d'exploration avec les partenaires actuels et d'autres organismes de l'écosystème s'effectuent régulièrement pour suivre l'évolution des besoins et mieux comprendre où se trouvent nos éventuels clients.

### Résultats

- Ententes de service 2022-2023 très avantageuses, compte tenu du contexte de coupures importantes du bailleur de fonds dues à la décroissance des clientèles. Baisse des cibles à atteindre sans pour autant perdre du financement. Moins de cloisonnement dans les cibles des différentes clientèles.
- Implantation complétée et réussie de la nouvelle plateforme de gestion des données LGEstat
- De nouveaux partenaires se sont ajoutés à notre bassin de recrutement : Groupes d'infirmières diplômées à l'international en formation au Cégep du Vieux Montréal (CVM), groupes de francisation de l'Université de Montréal (UdeM) et du Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM), ainsi que des groupes d'étudiantes finissantes de l'École de technologie supérieure (ÉTS).

### Perspectives

- Répondre aux différentes clientèles avec une approche plus globale et une plus grande polyvalence des conseillers.ères – en concordance avec les nouvelles ententes de service 2022-2023
- Augmenter l'utilisation et la maîtrise des différents outils de LGEstat pour mieux comprendre l'évolution des besoins de nos participants
- Poursuivre l'identification de partenaires pertinents à notre mission afin de mieux rejoindre nos clients/futurs participants.

## 5.2 Visibilité et communication

### Responsables

#### Mohammad Ali Ardani

Conseiller en emploi

#### Myriam El-Chaer

Conseillère en emploi

#### Marjolaine Lefebvre

Conseillère cadre

### Objectifs spécifiques

- Développer image de marque
- Assurer présence continue sur les médias sociaux
- Augmenter le nombre d'abonnés
- Augmenter le nombre de visites
- Publier sur des sujets variés
- Augmenter le recrutement pour nos services

### Démarche

Le comité de travail a dans un premier temps défini les thématiques à utiliser pour les publications sur les médias sociaux. Par la suite, les réseaux les plus pertinents à notre mission ont été identifiés. Les sources d'information ont également été bien ciblées.

Des 4 réseaux sociaux identifiés, nous avons fait le choix de prioriser LinkedIn qui est le réseau principal des professionnels et des chercheurs d'emploi

Le comité a suivi plusieurs formations avec l'équipe de la Puce, ressource informatique afin de s'approprier les outils de gestion de contenu et de programmation des publications.

### Résultats

- Augmentation de 375 nouveaux abonnés pour un total de 3 727 abonnés
- Augmentation du nombre de vues de nos publications de 8 fois supérieures aux résultats de l'année dernière
- Augmentation du nombre de réactions (commentaires et partages) de 20 fois supérieure aux résultats de l'année dernière

### Perspectives

- Offrir des ateliers *live* sur des thématiques intéressantes pour les chercheurs d'emploi
- Offrir quelques ateliers en anglais, perse et portugais
- Mettre en ligne quelques capsules vidéo

## 6 Perspectives pour 2022-2033

	Orientation	Objectif général
1	Optimiser la Gouvernance	
2	Développer une campagne de financement	Assurer une gestion et transparente de l'organisme
3	Assurer une gestion et un suivi efficace des ententes avec Services Québec	Mobiliser la communauté autour de la mission de l'organisme
4	Assurer une gestion et un suivi efficace des ententes avec Services Québec	Mettre tout en œuvre pour atteindre les résultats quantitatifs et qualitatifs
5	Actualiser l'offre de service et stimuler innovation sociale	Implanter la théorie du changement 2023-2030
6	Optimiser la performance organisationnelle et la gestion des talents	Consolider l'expertise et favoriser la rétention du personnel

# 7 Composition du Conseil d'administration et de l'équipe du CREMCV

## Conseil d'administration 2021-2022

Christian CHARBONNEAU	Président
Kim SALVETTI	Administratrice
Mahroug WIAM	Secrétaire
Rym EL-OUAZZANI	Administratrice
Natacha MIGNON	Administratrice
Audrey AZO'O	Trésorière
Annie PIERRE-LOUIS	Observatrice

## Équipe du CREMCV 2021-2022

Mariame ABOULHAB	Responsable comptable
Mohammad Ali ARDANI	Conseiller en emploi
Steves BOUSSIKI	Directeur général
Nathalie DAOUST	Conseillère en emploi
Myriam EL-CHAER	Conseillère en emploi
Valérie GAGNON	Conseillère en emploi
Sharmim Shame HOSSAIN	Conseillère en emploi
Stéphanie KARAM	Conseillère en RH
Marjolaine LEFEBVRE	Conseillère - Cadre
Suzanne LUSSIER-CÔTÉ	Adjointe administrative
Karine PEREZ	Conseillère en emploi
Françoise SORIA	Conseillère en emploi
Maryse TRUDEL-CHEVALIER	Conseillère en orientation
Mariève WOODROUGH	Coordonnatrice des programmes Conseillère en orientation



# L'année en photo





# Partenaires

## PARTENAIRES FINANCIERS



## PARTENAIRES



## **Centre de ressources en employabilité Montréal Centre-Ville**

550, rue Sherbrooke Ouest  
Tour Est, bureau 1000  
Montréal, Québec  
H3A 1B9

514 286-9595  
[www.cremcv.com](http://www.cremcv.com)