



Solutions novatrices à l'itinérance

Rapport final



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Financé en partie par les Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada

Préparé pour : le Gouvernement du Canada

Préparé par : Membres de l'Observatoire canadien sur l'itinérance, Preston Aitken, Stevie Yap, PhD, Ivana Anusic, PhD et Swedha Ezhilarasu

Sommaire

HireUp (www.gohireup.ca) permet aux compagnies de trouver, d'embaucher et de conserver des personnes au talent inexploité. On parle ici d'individus ayant la capacité et le potentiel de travailler, mais qui ont de la difficulté à trouver ou à garder un emploi en raison de diverses circonstances telles que des antécédents d'itinérance, de toxicomanie ou d'incarcération, des troubles de santé mentale, ou alors une éducation limitée. HireUp a reçu du financement dans le cadre du programme de Solutions novatrices à l'itinérance, l'objectif étant de mettre sur pied un projet pilote pour mettre à l'essai le modèle, étendre la plateforme et renforcer les aides au maintien en poste pour les jeunes à risque.

Au cours de l'année écoulée, HireUp a lancé une nouvelle plateforme, mené cinq projets de recherche et mis au point de nouveaux outils pour aider les jeunes à la recherche d'un emploi auprès d'employeurs de choix. HireUp a élargi son réseau en ajoutant plus de 100 nouveaux partenaires communautaires et en recrutant 60 nouveaux employeurs, et a fourni un soutien à plus de 1 500 jeunes à risque. Cela dit, le chiffre le plus important est le suivant : approximativement 180 individus ont obtenu un emploi grâce à la plateforme HireUp dans les 12 derniers mois.

Rien de tout cela n'a été facile. Il y a eu plusieurs obstacles en cours de route. Tout d'abord, la plupart des grands employeurs étaient peu enclins à utiliser une plateforme qui ajouterait une étape à leur processus de recrutement. Les recruteurs sont souvent très occupés, donc même s'ils étaient intéressés par l'idée d'avoir un outil leur permettant de sélectionner des candidats faisant face à des barrières à l'emploi, nous avons vite compris que la plateforme allait devoir s'intégrer dans les systèmes déjà en place. Ensuite, notre accent initial étant mis sur les jeunes avec des antécédents d'itinérance, nous n'étions pas en mesure de répondre à la demande croissante de candidats de nos employeurs. Ceux-ci s'attendaient à recevoir des milliers de candidats, mais nous ne pouvions en fournir que quelques centaines, parfois moins. Pour répondre à ce défi, nous avons élargi notre mandat pour inclure les jeunes à risque. Notre troisième et dernier défi a été la collecte de données par rapport à nos embauches. Plusieurs employeurs étaient hésitants à partager ces données avec nous en raison de leurs politiques de confidentialité. Nous avons pu comptabiliser le nombre de postulations, mais n'avons pas toujours pu savoir avec certitude si les candidats avaient effectivement été embauchés ou s'ils avaient réussi à maintenir leur emploi. Grâce à notre recherche avec l'Observatoire canadien sur l'itinérance (OCI) et aux suivis manuels effectués, nous sommes tout de même en mesure d'affirmer qu'environ 180 jeunes à risque ont obtenu un emploi grâce à HireUp cette année.

Bien que HireUp a connu une croissance considérable cette année, il y a encore une multitude d'occasions formidables dont nous entendons tirer parti au cours des prochains mois. Un des principaux changements est notre fusion imminente avec ChezToit (Raising the Roof), une ONBL nationale visant à prévenir et à éradiquer l'itinérance au Canada. Cette fusion permettra à HireUp de non seulement maintenir ses opérations, mais aussi de croître beaucoup plus rapidement. HireUp est en train de développer une

plateforme faisant appel à l'intelligence artificielle permettant aux organismes de services sociaux de perfectionner leurs mesures d'appui après l'embauche. Un autre développement majeur est que HireUp compte se positionner en tant que chef de file par rapport aux solutions d'emploi motivées par l'offre et la demande. L'accent ici sera mis sur la collecte de données vitales par rapport aux aptitudes et comportements recherchés par les employeurs, afin d'assurer leur inclusion aux programmes préalables à l'emploi, ainsi que sur les services fournis par les organismes sociaux pour soutenir les employeurs qui veulent embaucher des jeunes à risque.

En octobre 2018, HireUp, ChezToit et l'OCI organiseront une série de webinaires et d'évènements pour promouvoir la plateforme et les conclusions-clés d'une étude menée par l'OCI. HireUp continuera à prendre de l'ampleur, l'objectif étant de devenir la plateforme vers laquelle les employeurs se tournent lorsqu'ils veulent avoir un impact positif dans leur communauté. HireUp est très reconnaissante envers le gouvernement du Canada pour son appui à ce projet dans le cadre du programme de Solutions novatrices à l'itinérance.

Table des matières

| | |
|---|---|
| Sommaire..... | 2 |
| Section 1 : Problème | 4 |
| Section 2 : La solution HireUp | 4 |
| Section 3 : Résultats | 4 |
| Section 4 : Leçons tirées du projet | 4 |
| Section 5 : Plans futurs | 4 |
| Section 6 : Annexes..... | 4 |

Section 1 : Problème

Il est estimé que, chaque année, il y a environ 35 000 jeunes confrontés à l'itinérance au Canada, avec des milliers d'autres étant à risque de devenir des sans abri. Les jeunes confrontés à l'itinérance sont souvent laissés à l'écart du marché du travail traditionnel et font face à de nombreuses barrières les empêchant d'accéder à un emploi. Trouver un emploi n'est que la première bataille – le conserver est une autre paire de manches. La plupart des programmes d'emploi ont comme objectif ultime le placement d'un candidat. Or, le placement n'est que la première étape du processus de transformation d'un individu. En interrogeant plus de 50 jeunes confrontés à l'itinérance, nous avons été surpris de constater que chacun d'entre eux avait une longue liste d'emplois précédents. Le problème est que la plupart n'avaient pas été de mesure de conserver ces emplois plus longtemps que quelques semaines, jours, voire quelques heures. Certains ont signalé avoir pris part à « six ou sept » programmes de placement. Ils ont certes de la difficulté à trouver un emploi, mais le réel défi est de le garder tout en gérant les problèmes auxquels ils font face dans leur vie.

Entre-temps, les compagnies ont de la difficulté à trouver et à garder des personnes talentueuses, particulièrement en ce qui a trait aux postes de niveau débutant dans les secteurs tels que le commerce de détail, le secteur bancaire ou la construction. Lors d'une conférence aux États-Unis avec plus de 35 gros détaillants présents, HireUp a appris que, d'après les prévisions, il y aura une pénurie de plus de 2 millions de personnes possédant les qualifications nécessaires au Canada et aux États-Unis dans les prochaines années. Plusieurs compagnies font également face à un énorme problème de roulement de personnel, certaines d'entre eux faisant état d'un taux de roulement s'approchant de 100 %. Une pression grandissante est exercée sur les grandes entreprises en ce qui concerne leur rôle envers leurs communautés et le développement positif de celles-ci. L'embauche et l'appui d'individus confrontés à des barrières à l'emploi, aussi appelé « impact hiring » (embauche à impact social positif), est une méthode viable pour ces entreprises d'améliorer leurs pratiques d'embauche pour répondre à la demande de travailleurs tout en améliorant la diversité et l'inclusion et tout en ayant un impact positif dans leur communauté.

Finalement, plusieurs agences de placement travaillant avec les jeunes à risque sont déjà très sollicitées et manquent de ressources. Plusieurs gestionnaires de cas signalent que plus de 50 % de leur temps est consacré à la recherche de possibilités d'emploi locales, ce qui leur laisse moins de temps pour fournir le soutien adéquat requis par leurs clients. Certains programmes d'emploi sont également déphasés. Par exemple, un des organismes incitait leurs clients à imprimer leurs curriculums vitae et à les distribuer en personne, alors que presque tous les employeurs gèrent maintenant leurs demandes d'emploi en ligne. Les jeunes à risque ont besoin d'un programme robuste et holistique qui appuie leurs besoins en matière de santé, de bien-être, de logement, etc., mais ont également besoin d'un programme d'emploi modernisé et adapté au marché du travail d'aujourd'hui.

Section 2 : La solution HireUp

HireUp est une plateforme qui relie les employeurs à des personnes pouvant occuper des emplois au niveau d'entrée. On parle ici d'individus ayant la capacité et le potentiel de travailler, mais qui ont de la difficulté à trouver ou à garder un emploi en raison de diverses circonstances telles que des antécédents d'itinérance, de toxicomanie ou d'incarcération, des troubles de santé mentale, ou d'autres facteurs. HireUp permet aux compagnies de bâtir une main-d'œuvre forte, diverse et inclusive en les connectant à des groupes sous-représentés, tout en fournissant un appui avant et après l'embauche.

Comment HireUp facilite l'embauche

HireUp est une entreprise sociale qui trouve des compagnies à la recherche de personnes de niveau débutant. Ces compagnies paient des frais d'abonnement récurrents pour accéder à un bassin de candidats. Ce bassin, évidemment, est composé de jeunes individus confrontés à l'itinérance ou à risque de devenir des itinérants. Ces jeunes y sont aiguillés par plus d'une centaine de partenaires communautaires à travers le pays. Ces partenaires aident leurs clients à créer un profil sur la plateforme HireUp, et chaque utilisateur peut ensuite postuler de nombreux emplois auprès de compagnies réputées à travers le Canada. Finalement, si un utilisateur est embauché grâce à la plateforme, l'organisme partenaire accepte de lui fournir un appui afin que l'individu maintienne cet emploi à long terme. Au cours de l'année écoulée, approximativement 180 jeunes à risque ont obtenu un emploi par l'entremise de notre plateforme.

Les avantages de la plateforme HireUp

Les entreprises faisant appel à HireUp peuvent maintenant pourvoir à des postes en faisant appel à un bassin inexploité, ce qui leur permet de faire une différence réelle dans leur collectivité. En utilisant HireUp, ils savent également qu'il y a un réseau d'organismes communautaires renommés qui appuient les candidats qu'ils embauchent, ce qui a pour effet de réduire leur taux de roulement. Un autre avantage pour les grandes entreprises est que la plateforme simplifie et facilite le processus d'embauche de ces personnes. Au lieu d'avoir à conclure un partenariat avec une centaine d'organismes communautaires pour mettre en œuvre leur stratégie d'embauche, ils peuvent utiliser un seul service simplifié (HireUp) qui leur offre un bassin national regroupant les candidats pour eux. Finalement, HireUp s'intègre facilement aux systèmes de gestion de candidats déjà utilisés par les compagnies. L'un des principaux défis que semblent poser les autres programmes d'emploi, d'après les commentaires reçus, est qu'ils s'attendent à ce que les recruteurs fassent des efforts additionnels – HireUp est différent en ce sens qu'un employeur peut sélectionner les candidats proposés par l'entreprise tout en utilisant ses propres outils.

Les organismes de services sociaux ont maintenant un nouvel outil à leur disposition pour mieux aider leurs clients à trouver un emploi. La plateforme leur donne accès à de grands employeurs de choix tels que Scotiabank, Home Depot, Walmart, etc., et leur permet de passer moins de temps à chercher des possibilités d'emploi pour leurs clients. De plus, leur partenariat avec HireUp leur permet d'accéder à de l'information vitale par rapport aux aptitudes et aux comportements que doivent posséder leurs clients pour réussir à obtenir et maintenir un emploi auprès d'employeurs de choix.

Finalement, les demandeurs d'emploi se voient offrir la possibilité d'interagir avec des compagnies canadiennes renommées. En fait, 13 % des candidats ont obtenu un emploi grâce à HireUp, un taux de succès assez impressionnant comparé aux autres plateformes de recherche d'emploi (*la plupart d'entre eux ont un taux de succès de 5 % ou moins*). Les demandeurs d'emploi peuvent également utiliser HireUp pour maintenir leur emploi grâce aux appuis qu'ils reçoivent, ce qu'on espère les mènera à une vie remplie de succès sur le plan personnel et professionnel.

L'expérience du demandeur d'emploi

Pour un demandeur d'emploi qui s'identifie comme étant quelqu'un qui fait face à des barrières à l'emploi, utiliser HireUp ne pourrait être plus facile.

Un demandeur d'emploi qui fait appel à l'un de nos plus de 100 organismes communautaires affiliés est informé initialement de l'existence de HireUp par son gestionnaire de cas. Celui-ci le dirige vers le site Web (ou l'encourage à télécharger notre application mobile qui sera bientôt lancée), où il peut ensuite s'inscrire et créer un profil d'utilisateur. Ce processus ne prend que quelques minutes. Après avoir créé un compte, les demandeurs d'emploi peuvent publier leur curriculum vitae et remplir le formulaire d'information en y entrant les renseignements qu'ils souhaitent communiquer aux employeurs. Ils peuvent télécharger autant de curriculum vitae qu'ils le souhaitent et les adapter aux différents secteurs qui les intéressent. Une fois que tout cela est terminé, les utilisateurs peuvent rechercher des emplois, comme ils le feraient sur n'importe quelle autre plateforme. Les demandeurs d'emploi peuvent lire les descriptions de poste, en apprendre davantage sur les compagnies qui embauchent, etc. À la fin du processus, un demandeur d'emploi peut sélectionner les postes qui l'intéressent, et y poser sa candidature directement dans la plateforme.

Une fois que le candidat est embauché, HireUp collabore avec les organismes communautaires pour assurer la mise en place d'un suivi adéquat afin de maximiser les chances que le demandeur d'emploi conserve son poste à long terme.

Les partenaires de HireUp

Plus de 60 employeurs ont affiché des postes sur la plateforme HireUp. HireUp dispose également d'un robuste réseau de plus d'une centaine d'organismes communautaires d'un bout à l'autre du pays.

Section 3 : Résultats

« J'ai vécu ça (difficulté à trouver un emploi) et ça a été vraiment difficile pour moi de me trouver un emploi dans le passé. HireUp m'a aidé à prendre de l'expérience et m'a aidé avec mon CV. C'était exactement ce dont j'avais besoin à ce moment-là. J'ai maintenant un emploi grâce à HireUp. » - Utilisateur de HireUp

HireUp a eu un profond impact dans les douze derniers mois, en aidant approximativement 180 jeunes comme celui-ci à se trouver un emploi. L'obtention d'un emploi ne constitue pas l'étape finale du processus de HireUp – notre modèle de partenariat veille à ce que les organismes de services sociaux continuent d'apporter un appui adéquat aux candidats embauchés pour qu'ils conservent cet emploi à long terme. Par exemple, le Repaire jeunesse à Calgary a mené une évaluation pour suivre le progrès de ses clients qui ont utilisé la plateforme HireUp pour trouver un emploi. Les résultats obtenus révèlent que 84 % des candidats embauchés ont réussi à conserver leur emploi pendant une période d'au moins 6 mois (ou sont restés jusqu'à la fin du contrat d'embauche). Ceci est notre principale mesure de succès, mais voici quelques autres accomplissements notables :

- **Lancement d'une nouvelle plateforme** : HireUp a lancé une plateforme d'emploi SaaS (logiciel en tant que service), accueillant 1 500 nouveaux utilisateurs. Un aperçu complet de nos données démographiques se retrouve dans l'*Annexe I : Données déclarées par les utilisateurs de HireUp*. La nouvelle plateforme a sensiblement amélioré l'expérience des utilisateurs, tout en augmentant la capacité d'intégration avec les systèmes de recrutement corporatifs déjà en place.
- **Augmentation du nombre de postes affichés** : l'an dernier moins de 100 postes ont été partagés au total, alors que cette année, des milliers de postes ont été affichés. Il y avait en moyenne 300 postes de disponibles à tout moment.

- **Nombre croissant d'employeurs et diversité accrue** : le réseau d'employeurs de HireUp s'est considérablement étendu en passant de 12 employeurs l'an dernier, à plus de 60 cette année, représentant 20 différents secteurs d'emploi.
- **Expansion importante du réseau d'organismes communautaires** : le nombre de partenariats établis avec des organismes de services sociaux réputés est passé de 34 à plus de 100. Il est également important de noter que HireUp est affilié avec des organismes dans chacune des provinces canadiennes.
- **Développement d'un outil de préparation à l'emploi** : en partenariat avec Repaire jeunesse à Calgary, notre équipe a mis au point un outil qui aide les organismes communautaires à déterminer lesquels de leurs clients sont prêts à postuler un emploi auprès de HireUp. Cet outil est fourni à l'Annexe II : *Échelle de préparation à l'emploi*.
- **Excellence en recherche innovante** : avoir une compréhension complète du problème permet à HireUp de développer des approches nouvelles et originales pour éradiquer l'itinérance chez les jeunes. Les projets d'étude portent notamment sur les sujets suivants : (1) Méthodes actuelles d'évaluation de l'itinérance; (2) Avantages de marketing pour les employeurs utilisant HireUp; (3) Comment les organismes de services sociaux aux États-Unis se servent des données et de la technologie; (4) Validation du modèle d'affaires HireUp; et (5) Appuyer les jeunes dans leur recherche et maintien d'un emploi : une évaluation de la plateforme HireUp (effectuée par l'Observatoire canadien sur l'itinérance). Les projets d'étude HireUp ont été menés par notre équipe interne d'experts. Finalement, HireUp est devenu un partenaire privé du *Network Centre of Excellence on Ending Youth Homelessness*.
- **Bâtir une entreprise sociale plus durable** : cette année, HireUp a généré 76 382 \$ en ventes et 512 319 \$ en subventions (comparativement à 47 000 \$ en ventes et 191 133 \$ en subventions l'an dernier).
- **Devenir un chef de file** : le modèle et l'impact de HireUp a été reconnu et présenté lors de plusieurs conférences : à la *2018 Harvard Social Enterprise Conference*, au camp de formation 2018 de *Venture for Canada* et à la *2018 B Corp Leadership Conference*. Notre travail a également été mentionné par le *Stanford Social Innovation Review*, le *Globe & Mail*, et par *Business Insider*.
- **Communiquer notre succès** : un plan de communication a été dressé afin de partager les résultats de la plateforme HireUp ainsi que les résultats de l'évaluation de l'OCI. Ce plan inclut la communication des résultats à plus de 13 000 abonnés d'un bulletin de nouvelles représentant plus de mille organismes externes, ainsi que la publication d'un blogue collaboratif, la diffusion de messages dans les réseaux sociaux, un webinaire en direct avec des représentants de l'OCI, HireUp et Chez Toit, et la publication de ce rapport sur l'Espace de travail communautaire sur l'itinérance.
- **Expansion nationale** : HireUp a lancé une campagne nationale, comprenant à ce jour des événements à Toronto, Calgary, Edmonton et Vancouver (*et plusieurs rencontres en personne à Halifax*). Ces événements ont rassemblé des représentants des organismes de services sociaux, des jeunes, des employeurs, et dans deux des cas, des représentants gouvernementaux. Notre événement à Toronto, par exemple, a bénéficié de la présence de Nathalie Couture, Analyste de Programme pour la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, où elle a discuté des

problèmes auxquels les jeunes itinérants font face et le rôle central de HireUp dans les efforts visant à trouver des emplois pour eux.

Au-delà de ces résultats, une évaluation complète de l'impact de HireUp a été effectuée par l'Observatoire canadien sur l'itinérance (OCI). Ce rapport est disponible en ligne sur l'Espace de travail communautaire sur l'itinérance et une version abrégée se retrouve dans l'*Annexe III : Sommaire des conclusions de l'étude de l'Observatoire canadien sur l'itinérance*.

Section 4 : Leçons tirées du projet

Leçon n° 1 : les grands employeurs recherchent des outils qui nécessitent peu ou pas d'efforts additionnels de la part des recruteurs

Au départ, HireUp avait l'intention de créer un outil d'évaluation et de placement que les compagnies pourraient utiliser pour embaucher des jeunes à risque. Cependant, nous avons rapidement conclu que la plupart des compagnies étaient peu enclines à utiliser un outil qui n'était pas intégré à leur système existant d'information sur les ressources humaines, et que la majorité d'entre elles avaient déjà leurs propres méthodes d'évaluation en place. Nous avons donc changé l'orientation du projet et avons créé une plateforme qui pourrait s'intégrer aux systèmes existants de suivi des demandes (*ATS : Application Tracking Systems*), tout en mettant l'accent sur le soutien apporté aux candidats après l'embauche pour améliorer le maintien en poste chez les jeunes à risque.

Leçon n° 2 : Le modèle d'affaires utilisé pour l'entreprise sociale ne correspondait à la taille du marché

Un des objectifs du projet était d'assurer son autosuffisance par le biais des revenus générés par les employeurs. Le modèle d'affaires actuel est un abonnement mensuel (*Logiciel en tant que service*) dont le prix varie de 5 000 \$ à 25 000 \$, selon le forfait choisi. Cependant, le volume de candidats attendus à ce prix ne correspondait pas au nombre de candidats disponibles, en raison du caractère limité de ce marché à créneaux (jeunes ayant des antécédents d'itinérance). En raison de la demande venant des employeurs, nous avons élargi la portée de notre plateforme pour inclure d'autres populations confrontées à des barrières à l'emploi. Un sommaire de la recherche effectuée sur le modèle d'affaires se retrouve dans l'*Annexe VI : Validation du modèle d'affaires HireUp*. Nous avons aussi axé nos efforts de ventes sur les avantages de marketing pour les employeurs, avantages discutés en détail dans l'*Annexe VII : Avantages de marketing pour les employeurs utilisant HireUp*.

Leçon n° 3 : La collecte de données sur une plateforme d'emploi est extrêmement difficile

En raison des politiques de confidentialité, de nombreux employeurs n'étaient pas en mesure de divulguer s'ils avaient embauché nos candidats ou non. Par conséquent, plusieurs de nos embauches n'ont jamais été déclarées. Cela étant dit, HireUp a réussi à retracer manuellement plus de 100 embauches (en effectuant un suivi auprès des organismes communautaires et auprès de quelques employeurs), et l'OCI estime que le chiffre total s'élève à près de 180 jeunes ayant trouvé un emploi grâce à HireUp.

Leçon n° 4 : Il est nécessaire d'accroître le soutien préalable à l'embauche fourni dans la plateforme

L'étude menée par l'OCI montre que les demandeurs d'emploi ont besoin de plus d'appui dans leur recherche d'emploi. Malgré que notre taux de succès de 13 % est beaucoup plus élevé que celui des autres plateformes (où la moyenne se chiffre plutôt autour de 5 %), il y a encore moyen d'apporter des améliorations sur ce front.

Leçon n° 5 : Assentiment des employeurs

Un des compromis que HireUp a dû faire pour arriver à travailler avec de grands employeurs est que nous avons dû intégrer notre plateforme à leurs systèmes et leurs pratiques d'embauche. Cela dit, ce compromis signifie que souvent (et malheureusement) les demandeurs d'emploi n'obtiennent pas de réponse, de soutien ou de rétroaction par rapport à leur demande. En travaillant de plus près avec les employeurs pour développer des programmes de mentorat, réduire les contraintes d'emploi inutiles et améliorer la formation des candidats à risque, nous pourrions améliorer grandement les chances de nos demandeurs d'obtenir un emploi. Amener les employeurs à travailler plus étroitement avec notre réseau de partenaires communautaires améliorerait également nos résultats.

Leçons additionnelles tirées du projet de recherche de l'OCI

Les recommandations suivantes proposent les mesures tangibles que peut prendre HireUp pour maintenir et améliorer sa plateforme et incluent également des recommandations s'adressant aux employeurs. Les recommandations sont divisées en cinq catégories : (1) Surveillance des données et commentaires; (2) Contenu et fonctionnement de la plateforme; (3) Étendue des employeurs et des possibilités d'emploi; (4) Création de partenariats; et (5) Occasions pour les employeurs.

Surveillance des données et commentaires

- Améliorer le processus de collecte de données pour mesurer le taux d'emploi des participants.
- Obtenir régulièrement des commentaires de la part des demandeurs d'emploi.
- Continuer de surveiller et d'évaluer l'efficacité des opérations de la plateforme HireUp.

Contenu et fonctionnement de la plateforme

- Augmenter le nombre de ressources disponibles sur le site Web de HireUp, particulièrement en ce qui a trait aux appuis avant et après l'embauche.
- Fournir un soutien en temps réel aux utilisateurs de la plateforme.
- Ajouter une fonction à la plateforme pour y inclure des comptes pour les organismes communautaires.

Étendue des employeurs et des possibilités

- Continuer à augmenter le nombre d'employeurs et le type de possibilités d'emploi affichés sur la plateforme.

Création de partenariats

- Continuer à créer des partenariats avec des organismes communautaires qui interviennent auprès de jeunes ayant des antécédents d'itinérance ou à risque de devenir des sans-abri. Des efforts devraient également être déployés pour bâtir des relations avec des organismes qui s'occupent d'autres populations plus vulnérables telles que les minorités visibles, les personnes handicapées, la communauté LGBTQ+, les vétérans, et les jeunes souffrant de problèmes de santé mentale ou de toxicomanie.

Occasions pour les employeurs

- Les employeurs devraient créer des programmes de mentorat pour appuyer les jeunes dans leur recherche d'un emploi.
- Les employeurs devraient prendre le temps de communiquer avec les organismes communautaires afin de définir les besoins des jeunes une fois embauchés et afin de mieux y répondre.

- Les employeurs devraient offrir plus de possibilités de formation à l'ensemble de leur personnel, mettant l'accent sur l'inclusion et l'acceptation, de sorte à éliminer les obstacles à l'emploi (et la discrimination) qui empêchent les jeunes à chercher et à garder un emploi.

Section 5 : Plans futurs

Occasion n° 1 : Fusion avec ChezToit (Raising the Roof)

Au cours de ce projet, de nombreux employeurs et nombreuses fondations ont abordé HireUp en exprimant leur volonté d'appuyer notre cause. Cependant, nous étions limités par notre structure légale et notre structure de fonctionnement.

En réponse à ces souhaits, HireUp a décidé de fusionner avec ChezToit, une ONBL nationale et reconnue qui est vouée à apporter des solutions à long terme à l'itinérance. Après la fusion, HireUp pourra bénéficier du statut d'organisme de bienfaisance enregistré de ChezToit, tout en continuant de fonctionner comme une entreprise sociale se concentrant sur l'emploi des jeunes à risque. HireUp continuera d'être financée par les droits des abonnements mensuels payés par les employeurs, tout en bénéficiant de contributions philanthropiques additionnelles. En devenant une entreprise sociale hybride (organisme à but lucratif ET caritatif), HireUp a maintenant la possibilité d'étendre son impact beaucoup plus rapidement. La fusion se fait actuellement et sera terminée d'ici en octobre 2018.

Occasion n° 2 : Relier l'offre et la demande sur le marché du travail

Alors que HireUp continue de grandir et d'évoluer, nous réalisons que nous avons l'occasion de jouer un rôle crucial sur le marché du travail. En ce moment, il y a un écart entre les aptitudes et comportements recherchés par les employeurs et la formation et les appuis reçus par les demandeurs d'emploi.

D'une part, nous avons observé que les organismes communautaires s'attendaient à davantage de soutien de la part des employeurs. Il nous est fréquemment arrivé d'entendre les employeurs dire que les organismes communautaires « *doivent accepter que leurs candidats soient moins compétitifs* ». D'autre part, les employeurs ont également dit qu'ils s'attendaient à ce que les candidats provenant de la plateforme HireUp « *reçoivent le même traitement que tous les autres candidats* » et qu'ils « *embaucheraient les candidats HireUp s'ils étaient les meilleurs candidats pour le poste* ». L'écart n'aurait pas pu être plus prononcé, et HireUp se doit de continuellement aider les organismes communautaires à mieux préparer les candidats pour qu'ils soient plus compétitifs sur le marché du travail, tout en continuant à encourager l'amélioration des appuis et la participation positive chez les employeurs, qui doivent peut-être faire des efforts additionnels dans le contexte de l'embauche de personnes à risque.

Au bout du compte, HireUp a la possibilité de devenir un chef de file, de tracer le chemin en comblant l'écart que l'on retrouve entre l'offre et la demande sur le marché du travail actuel. HireUp n'est pas uniquement une solution pour les employeurs, ou une solution pour les demandeurs d'emploi – nous visons à faire d'une pierre deux coups par l'entremise d'un programme holistique qui prend en compte les besoins des deux parties. Avec plus de 100 partenaires communautaires et un réseau grandissant d'employeurs, HireUp est uniquement positionnée pour remplir ce mandat.

Occasion n° 3 : Développer une plateforme permettant de prédire les besoins des utilisateurs de services sociaux

Aider les jeunes à risque à trouver un emploi n'est que le début. Il y a plusieurs autres facteurs contribuant à leur capacité à maintenir un emploi : un logement adéquat, leur bien-être mental et physique, etc. Notre recherche, décrite à l'*Annexe V : Utilisation des données et de la technologie dans les services sociaux*, démontre que les organismes communautaires pourraient bénéficier d'une utilisation plus efficace de leurs données.

C'est pourquoi nous mettons actuellement au point une plateforme qui permettra aux organismes de soutenir leurs clients de façon proactive plutôt que réactive. La plateforme reposera sur un programme d'intelligence artificielle permettant de prédire les soins requis par chaque client, en fonction de ses circonstances actuelles. La plateforme pourra être utilisée par une variété de bénéficiaires, tels que les organismes communautaires veillant au bien-être de leurs clients, les établissements d'éducation se souciant du bien-être de leurs étudiants, ou tout autre organisme travaillant avec des individus particulièrement vulnérables aux troubles de santé mentale (militaires/agents de police) afin que les personnes qui ont besoin d'aide reçoivent cette aide, plutôt que d'être obligées de demander un soutien durant une période de leur vie où c'est très difficile de le faire.

Nous avons déjà développé un outil d'évaluation intégrant un robot conversationnel (chatbot) qui permet d'évaluer l'état de leur santé mentale (dépression, anxiété), leur bien-être et leurs traits de personnalité pour faciliter le triage, l'admission de clients et la prestation de services. Notre équipe d'experts a examiné les autres outils d'évaluation existants dans ce domaine, présentés à l'*Annexe IV : Méthodes actuelles d'évaluation dans le secteur de l'itinérance*. Nous faisons appel à l'intelligence artificielle (algorithmes génétiques) pour développer des outils d'évaluation robustes et efficaces qui sont scientifiquement valides. Nous visons également à créer un système qui alerterait les fournisseurs de soins automatiquement lorsqu'un individu confié à leur garde fait face à un risque de préjudice, de rechute ou de calamité. Ce système utilisera des algorithmes pour apprendre à prédire les difficultés menaçant la santé mentale en puisant dans les empreintes numériques (déplacements, médias sociaux, sons ambiants) d'une variété d'utilisateurs.

Ces efforts ont le potentiel de soutenir et d'optimiser le travail fait par HireUp, en ce qui concerne l'appui et le maintien en poste de ses clients, ce qui est le but ultime du programme. Il est important de fournir des possibilités de formation et d'emploi, mais l'amélioration du système de soutien existant améliorera grandement les perspectives à long terme des utilisateurs.

Section 6 : Annexes

Annexe I : Données déclarées par les utilisateurs de HireUp

Lorsqu'ils s'inscrivent sur la plateforme HireUp, les utilisateurs répondent à quelques questions au sujet des barrières auxquelles ils sont confrontés dans le cadre de l'obtention et du maintien d'un emploi.

Figure 1 : Sexe

| Sexe | Pourcentage |
|-------------------------|-------------|
| Femme | 50 % |
| Homme | 47 % |
| Transgenre | 1 % |
| Préfère ne pas répondre | 1 % |
| Autre | 1 % |

Figure 2 : Équité en matière d'emploi

| Participants s'identifiant aux groupes d'équité en matière d'emploi | Pourcentage |
|---|-------------|
| Femme | 50 % |
| Noir | 27 % |
| Asiatique | 24 % |
| Nouvel arrivant au Canada | 17 % |
| LGBTQ+ | 12 % |
| Autre minorité visible | 10 % |
| Personne handicapée | 10 % |
| Autochtone | 7 % |
| Hispanique | 6 % |
| Arabe | 3 % |

Figure 3 : Principales barrières à l'emploi signalées par les participants

| Barrières | Pourcentage |
|--|-------------|
| Ennui par rapport aux postes de niveau de débutant | 36 % |
| Pas de diplôme d'études secondaires | 18 % |
| Discrimination par rapport à l'identité sociale | 12 % |
| Manque de mesures d'adaptation dans le milieu de travail | 9 % |
| Troubles de santé mentale | 7 % |
| Ne parle pas (bien) anglais | 6 % |
| Pas de logement adéquat | 5 % |

Annexe II :

Échelle de préparation à l'emploi

Cette échelle a été créée à partir de données empiriques, d'anecdotes et d'expériences sur le terrain recueillies lors de nos interventions auprès de jeunes ayant des antécédents d'itinérance, et dans le contexte de programmes d'emploi.

Stade 1 :

Ces jeunes (âgés de 16 à 29 ans) sont suivis par un organisme communautaire qui répond à leurs besoins de base, y compris un logement adéquat. Ils ont vécu une situation d'itinérance et peuvent également avoir été confrontés à d'autres circonstances complexes, érigeant des obstacles à l'emploi. Ces circonstances incluent les traumatismes ou l'abus durant l'enfance, une famille éclatée; les troubles de santé mentale tels que l'anxiété et la dépression; les troubles de comportement ou de développement tels que l'autisme, les TSA, les TDAH; les problèmes de consommation d'alcool ou de drogues dont le cannabis; un casier judiciaire, etc. Ils n'ont pas ou peu d'expérience de travail et n'ont peut-être pas terminé leurs études de niveau secondaire. Ils ont probablement été aiguillés vers un programme d'emploi, car ils ont informé la personne chargée de leur trouver un logement ou leur gestionnaire de cas qu'un de leurs objectifs personnels était d'obtenir un emploi. Ils peuvent être motivés par un besoin immédiat de revenus; ou la nécessité d'obtenir un emploi ou de faire des études peut également être une condition requise pour le maintien de leur logement.

Facteurs déterminants du comportement :

- Sautes d'humeur : apparaissent parfois motivés, sont parfois désintéressés et négatifs
- Annulations répétées, ne se présentent pas à leurs rendez-vous
- Souvent en retard
- Communication sporadique : envoient une multitude de messages un jour, ignorent toute communication le lendemain
- Ne présente peut-être pas le niveau d'hygiène nécessaire pour travailler avec le public
- Discours intérieur négatif

Interventions suggérées :

Ces jeunes ont le potentiel requis pour mener à bien un programme d'emploi. Cependant, le programme d'emploi doit être adapté à l'étape où est rendu le jeune dans son cheminement et bien gérer les attentes. Les objectifs doivent être décomposés en petites tâches réalisables : utiliser le réseau de transport en commun pour rencontrer leur conseiller en matière d'emploi, s'exercer à se vêtir de façon adéquate et à pratiquer une bonne hygiène corporelle en vue de ce rendez-vous, accomplir des activités qui les intéressent afin de découvrir de possibles sources de motivation à l'emploi, etc.

Ces individus pourraient bénéficier des mesures suivantes :

- Inscription à un programme préalable à l'emploi conçu pour progressivement aider les jeunes à apprendre à se présenter au travail chaque jour et à acquérir des compétences de base. YCAP, Motive Action et Growth 4 You sont de bons exemples de ce type de programme. Certains d'entre eux offrent même des placements, parfois rémunérés.

- Bénévolat au sein d'un organisme qui les intéresse. Si les jeunes sont incapables de maintenir un horaire routinier, faire du bénévolat une ou deux fois par semaine peut être un bon premier pas (particulièrement s'ils bénéficient d'une aide au revenu). Le bénévolat leur permettrait d'apprendre de nouvelles compétences, de bâtir leur curriculum vitae et de rehausser leur confiance en eux-mêmes.
- Un emploi encadré dans une entreprise sociale ou un programme d'apprentissage à l'emploi. Les programmes qui sont flexibles et offrent un environnement de soutien peuvent préparer les jeunes à un futur emploi indépendant. Un engagement à court terme peut être un objectif réaliste pour cet individu.

Certains jeunes se retrouvant au stade 1 ne réussissent pas à trouver et/ou à maintenir un emploi du premier coup, même s'ils ont les appuis nécessaires. S'ils n'arrivent pas à terminer le programme, ils peuvent travailler avec leur conseiller en matière d'emploi et se fixer de nouveaux objectifs et essayer une nouvelle stratégie. S'ils terminent le programme, ils peuvent être considérés comme prêts à entrer sur le marché du travail, ou peuvent avoir besoin d'un soutien additionnel allant jusqu'à trois ans avant d'être complètement autonomes.

Stade 2 :

Ces personnes (âgées de 16 à 29 ans) bénéficient peut-être du soutien d'un organisme communautaire pour répondre à leurs besoins de base, y compris le logement. Ils peuvent être de nouveaux arrivants au Canada et ne pas connaître suffisamment les langues officielles de notre pays. Il est possible qu'ils aient vécu une ou plusieurs expériences négatives durant l'enfance et aient peut-être un trouble d'apprentissage ou un manque de compétences sociales. Ces jeunes peuvent avoir été dirigés vers un programme d'emploi à la demande de leurs parents ou de leur gardien, pour pouvoir un jour vivre de façon autonome.

Facteurs déterminants et comportements :

- Manque de connaissance du marché du travail canadien
- Compétences linguistiques limitées
- Pas d'expérience de travail
- N'ont peut-être pas terminé leurs études secondaires
- Ont peut-être des attentes irréalistes par rapport à l'emploi
- Se présentent généralement à leurs rendez-vous, parfois en retard
- Répondent généralement aux communications venant de leur conseiller en matière d'emploi

Interventions suggérées :

Ces jeunes ont un potentiel inexploité. Prendre le temps d'établir une relation positive avec eux leur permettra d'explorer les diverses options d'emploi qui s'offrent à eux. Leur manque de connaissance du marché du travail peut être un facteur de risque en ce qui a trait au maintien de l'emploi et à la gestion de conflits en milieu de travail, surtout une fois passé l'attrait de la nouveauté.

Ces individus pourraient bénéficier des mesures suivantes :

- Un emploi encadré dans une entreprise sociale ou un programme d'apprentissage à l'emploi. Un programme de soutien peut aider le jeune à apprendre comment résoudre les conflits au travail et s'exercer à respecter ses engagements, à gérer son temps et à appliquer des compétences sociales dans le contexte du travail.
- Un emploi à temps partiel de niveau débutant dans un domaine qui les intéresse. Un emploi à temps partiel peut les introduire au milieu du travail, sans les accabler et sans être trop exigeant. Ces jeunes auront peut-être besoin d'aide additionnelle pour se rendre au travail, ainsi que pour gérer les conflits avec leurs collègues.

Même si ce ne sont pas tous les jeunes au stade 2 qui réussissent à se trouver un emploi du premier coup, on considère que chaque expérience, fructueuse ou non, est une belle occasion d'apprentissage. Pour bien réussir, ces jeunes peuvent avoir besoin de soutien durant leur première année d'emploi.

Stade 3 :

Ces personnes (âgées de 16 à 29 ans) ont peut-être été soutenues par organisme communautaire par le passé et ont maintenant d'un logement stable et adéquat. Ils peuvent avoir vécu des traumatismes tels que l'itinérance ou autres facteurs complexes contribuant aux barrières à l'emploi, mais ont travaillé assidûment avec leur équipe de soutien pour réduire ces barrières et aller de l'avant. Ils ont terminé plus d'un programme d'emploi avec succès. Ils peuvent avoir été aiguillés à nouveau vers ce type de programme en raison d'une période de chômage prolongée, d'un désir de changer de rôle, car ils recherchent un poste plus avantageux ou parce qu'ils veulent commencer à planifier leur carrière à long terme.

Facteurs déterminants et comportements :

- Ont une certaine expérience de l'emploi
- Peuvent se rendre à leurs rendez-vous de façon autonome
- Se présentent à la plupart de leurs rendez-vous avec leur conseiller
- Arrivent à communiquer leurs intérêts et démontre un certain niveau de compréhension du marché du travail
- Ont peut-être besoin de soutien en ce qui a trait au développement de leurs compétences non techniques et/ou du langage et du comportement appropriés pour le milieu du travail
- Peuvent avoir un casier judiciaire, mais ne sont actuellement pas impliqués dans des activités criminelles

Interventions suggérées :

Ces personnes sont prêtes à réussir! Un appui approprié pourrait inclure l'exploration des options d'emploi à long terme dans un domaine qui les intéresse, consistant à trouver des emplois de niveau débutant qui leur permettraient d'accomplir leurs objectifs.

Ces individus pourraient bénéficier des mesures suivantes :

- Emploi de niveau débutant chez un employeur partenaire dans un environnement de travail positif et sain

- Inscription à un programme de recyclage ou d'apprentissage d'un métier pour obtenir une accréditation

Les jeunes au stade 3 devraient bénéficier d'une intervention et d'un appui dans leur recherche d'emploi, pour autant que le soutien soit adéquat et que leur autonomie soit respectée. Ils peuvent avoir besoin d'aide au départ, particulièrement en ce qui a trait à la tenue vestimentaire appropriée ou l'équipement dont ils auront besoin au travail. Il serait également judicieux d'assurer un suivi continu pendant une période de trois à six mois.

Stade 4 :

Ces personnes (âgées de 16 à 29 ans) offrent une belle occasion d'intervention. Elles sont probablement au chômage et ne font pas d'études. Elles ont un logement adéquat et stable. Elles peuvent avoir vécu un traumatisme ou vécu une situation d'itinérance, mais ont su surmonter ces obstacles grâce au soutien fourni et ont maintenant réussi à établir une routine saine et productive. Ces jeunes peuvent être confrontés à diverses barrières à l'emploi, tels qu'un manque d'expérience, un manque d'éducation, un manque de soutiens naturels les encourageant à explorer les possibilités de carrières, ou ils n'ont peut-être pas de permis de conduire. Ils peuvent avoir été dirigés vers un programme d'emploi en raison d'un chômage prolongé ou d'une incapacité à trouver un emploi dans le domaine de leur choix.

Facteurs déterminants et comportements :

- Ont une certaine expérience de l'emploi
- Peuvent se déplacer à leurs rendez-vous de façon autonome
- Se présentent à leurs rendez-vous, à l'heure
- Communiquent de façon claire et ponctuelle
- Peuvent avoir besoin de soutien en ce qui a trait au développement de leurs compétences non techniques
- Témoignent d'un désir d'indépendance et ont une certaine confiance en eux-mêmes
- Peuvent avoir un casier judiciaire, mais ne se livrent actuellement pas à des activités criminelles

Interventions suggérées :

Ces jeunes dépasseront les attentes s'ils se voient offrir l'occasion qui leur convient! Un appui approprié pourrait inclure l'exploration des options d'emploi à long terme dans un domaine qui les intéresse, consistant à trouver des emplois de niveau débutant qui leur permettraient d'accomplir leurs objectifs.

Ces individus pourraient bénéficier des mesures suivantes :

- Emploi de niveau débutant avec un employeur partenaire dans un environnement de travail positif et sain
- Inscription à un programme de recyclage ou d'apprentissage d'un métier pour obtenir une accréditation

Les jeunes au stade 4 devraient bénéficier d'une intervention et d'un appui dans leur recherche d'emploi. Ils sont capables de travailler de façon indépendante dans la collectivité, dans un environnement de travail sain et positif avec un employeur partenaire. Ils requièrent peu de support une fois que l'emploi a été obtenu, mais peuvent continuer de rencontrer leur conseiller pour planifier leur avenir.

Annexe III :

Sommaire des conclusions de l'étude de l'Observatoire canadien sur l'itinérance

Les cinq conclusions qui suivent découlent de l'étude commandée par HireUp pour évaluer l'efficacité de la plateforme. Cette rétroaction a été intégrée aux plans de développement futurs.

Quelle a été la croissance de HireUp depuis son lancement?

- La première année, 76 demandes d'emploi ont été soumises dans HireUp, représentant une moyenne de 6,3 demandes par mois. Rien qu'au cours des trois derniers mois (mai 2018 à août 2018), 305 demandes ont été reçues.
- Il y a actuellement 1 372 utilisateurs inscrits à la plateforme HireUp
- Le nombre de postes affichés par HireUp a augmenté. Il y a maintenant 300 postes actifs, correspondant à 20 différents secteurs d'emploi (commerce de détail, services bancaires, main-d'œuvre générale, etc.)

Quelles sont les barrières auxquelles les jeunes se heurtent lorsqu'ils essaient d'obtenir ou de garder un emploi?

- Les jeunes parlent généralement d'un manque d'éducation ou d'expérience comme étant un important obstacle à l'emploi. Les autres obstacles signalés incluent : un manque d'expérience de travail au Canada spécifiquement, barrières linguistiques, troubles de santé mentale, logement précaire. Les participants de *YouthSafe Outdoors* (YSO) ont également mentionné que la stigmatisation des personnes transgenres et non conformistes était également une barrière importante.

Quels types d'emploi recherchent les jeunes?

- Nos participants ont indiqué qu'ils étaient souvent à la recherche de postes dans le commerce de détail ou au service à la clientèle. Les emplois dans le secteur technologique étaient également populaires. Certains d'entre eux étaient à la recherche d'un emploi à temps plein, alors que d'autres recherchaient un emploi à temps partiel.

Est-ce que HireUp offre des possibilités d'emploi qui répondent aux besoins des jeunes?

- Les jeunes avaient généralement une opinion positive quant au nombre et à la diversité de postes affichés dans HireUp. Lorsqu'interrogés au sujet de leur niveau de satisfaction à l'égard des postes disponibles, 55,2 % des répondants ont dit qu'ils étaient extrêmement ou passablement satisfaits, 27,6 % ont dit qu'ils n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits, alors que 17,2 % ont signalé qu'ils étaient passablement ou extrêmement insatisfaits.

Les participants ont-ils réussi à obtenir un emploi grâce à la plateforme HireUp?

- Toutes les personnes interrogées et 88 % des répondants du sondage confirment avoir répondu à au moins une offre d'emploi sur la plateforme. Quatre des personnes interviewées étaient actuellement employées, dont une grâce à la plateforme HireUp. Sur les 15 répondants au sondage, 2 (13,3 %) ont signalé avoir obtenu un emploi grâce à HireUp.

- En appliquant ces données au nombre total d'utilisateurs actifs sur la plateforme (n=1 372), on peut inférer que près de 180 jeunes à risque peuvent avoir obtenu un emploi via HireUp (13 % du nombre total d'utilisateurs). Ce nombre est une projection basée sur les données recueillies durant notre recherche.

Quelles sont les forces de HireUp?

- Les participants avaient généralement des commentaires positifs au sujet des caractéristiques de la plateforme et sa facilité d'utilisation. La majorité des participants ont trouvé qu'il était facile de naviguer dans le site Web et étaient relativement satisfaits du choix de postes disponibles. Voici les deux thèmes qui sont ressortis en ce qui concerne les forces de HireUp : (1) les postes affichés correspondent aux capacités des jeunes à risque; et (2) HireUp est un site Web légitime.

Quelles sont les possibilités d'amélioration pour HireUp?

- Tout en fournissant des commentaires positifs à propos de HireUp, les personnes interrogées ont également fait quelques suggestions afin d'améliorer la plateforme : (1) un soutien en temps réel pour les utilisateurs de la plateforme; (2) capacité de faire des recherches utilisant des mots-clés; (3) réception d'une confirmation de la part des employeurs après l'examen de la demande d'emploi; (4) description plus détaillée de chaque offre d'emploi; (5) une plus grande sensibilisation communautaire; et (6) un soutien accru avant et après l'embauche.
- Les répondants de YSO ont fait des suggestions similaires, particulièrement en ce qui a trait à la recherche et au maintien d'un emploi. Ils ont également mentionné que le développement d'une application mobile et la prise en compte des commentaires des jeunes pourraient avoir un impact positif.

Annexe IV

Méthodes actuelles d'évaluation dans le secteur de l'itinérance

Un projet de recherche a été lancé afin de mieux comprendre comment les personnes à la recherche d'un emploi sont actuellement évaluées dans le secteur de l'itinérance et le soutien qui leur est fourni.

HireUp a mené un projet de recherche détaillé afin de mieux comprendre les méthodes d'évaluation utilisées actuellement par les organismes communautaires pour évaluer et trier les jeunes ayant des antécédents d'itinérance ou à risque de devenir des sans-abri. Les objectifs de cet examen étaient de mieux comprendre les outils employés, l'efficacité relative de chacun de ces outils, et surtout leurs faiblesses. Nous nous sommes basés sur les résultats de cette recherche pour développer notre technologie, et elle nous a permis de mieux comprendre les lacunes à combler dans les méthodes d'évaluation actuelles. La conclusion principale de cette étude est que les méthodes d'évaluation utilisées actuellement dans le secteur nécessitent beaucoup de temps (voir la figure 4), et la base scientifique de plusieurs d'entre elles est douteuse.

Figure 4 : Approximativement combien de temps consacrez-vous aux questionnaires et entrevues à l'admission?

Questionnaires imprimés

Questionnaires informatiques

Évaluations de tiers

Entrevues face-à-face

Autres

Cela complique l'obtention des soins requis, car des décisions importantes (par exemple, qui reçoit tel ou tel service) semblent reposer sur des outils qui fournissent de l'information peu fiable et imprécise concernant le bien-être, la personnalité ou les circonstances de vie d'un individu. Les résultats de cette étude ont incité HireUp à mettre au point sa propre solution technologique en réponse à ces manquements, visant à fournir l'information requise par les agences communautaires de façon précise et efficace.

Annexe V

Utilisation des données et de la technologie dans les services sociaux

Une étude a été menée afin de comprendre comment la technologie et les données sont utilisées actuellement pour fournir des appuis complets dans le secteur des services sociaux.

Pour mieux comprendre l'utilisation actuelle de technologie dans le contexte de l'évaluation et de la prestation de services sociaux en Amérique du Nord, HireUp a mené une étude à laquelle ont participé 296 personnes qui soit sont en contact direct avec la clientèle soit occupent un poste de direction dans un organisme communautaire au Canada ou aux États-Unis. Ces personnes représentent une variété d'organismes qui s'occupent d'un large éventail de groupes démographiques (itinérants, personnes handicapées, individus ayant des problèmes de toxicomanie, etc.). Les résultats de cette étude montrent qu'une grande majorité des organismes en Amérique du Nord utilisent principalement des outils d'évaluation remplis à la main, administrés en personne lors de longues entrevues. Cela étant dit, 78 % de nos répondants ont aussi indiqué que le principal obstacle à l'augmentation du nombre de dossiers qu'ils arrivent à gérer est le manque de temps de leur personnel.

Figure 5 : Quels sont les principaux obstacles à une augmentation des cas gérés par votre organisme?

Temps du personnel

Technologie

Autre

(Veuillez préciser)

Les répondants ont également révélé qu'un nombre considérable d'organismes utilisent des outils d'évaluation apparemment mis au point sans validation scientifique. La conclusion finale de cette étude est que la majorité des répondants (57 %) seraient intéressés à tirer parti d'outils technologiques pour améliorer la prestation des services et seraient ouverts à l'idée d'utiliser des outils d'intelligence artificielle pour agréger les données disponibles, transmettre immédiatement leurs conclusions au sujet du bien-être de leurs clients et alerter le personnel de soutien si le client a besoin d'appuis.

Figure 6 : Votre organisme de services utiliserait-il des outils informatiques pour améliorer la prestation des services?

Oui

Non

Je ne sais pas

Annexe VI : **Validation du modèle d'affaires HireUp**

Une étude a été menée pour déterminer l'utilité pour les employeurs de faire appel à HireUp, dans le but d'assurer la durabilité de l'entreprise grâce aux revenus générés auprès des employeurs.

Tout en collaborant avec deux étudiants faisant leur maîtrise à l'Université de Waterloo, nous avons également entrepris une étude pour évaluer les besoins des grands employeurs canadiens tout en cherchant à savoir si une plateforme technologique telle que HireUp pourrait leur apporter une valeur ajoutée. Cette étude détaillée comprenait des entrevues avec des cadres supérieurs de grandes entreprises à travers le pays, représentant divers secteurs et industries. Globalement, les résultats de ces entrevues qualitatives semblent mener à deux conclusions. Premièrement, une réduction du taux de roulement est une priorité et un défi rarement accompli pour la majorité des grandes entreprises canadiennes, particulièrement en ce qui a trait aux postes de niveau débutant, postes qui correspondent bien aux capacités de notre bassin de candidats. Deuxièmement, les grandes entreprises sont prêtes à payer pour des services d'emploi « non traditionnels » tels que HireUp, s'ils ont un impact social positif tout en aidant les entreprises à accomplir leurs objectifs de diversité et d'inclusion. Ces données semblent indiquer que HireUp pourrait avoir un grand impact et combler les demandes de ces grands employeurs.

Annexe VII : **Avantages de marketing pour les employeurs utilisant HireUp**

Une étude a été menée pour évaluer les avantages de marketing pour les employeurs qui veulent embaucher des individus afin d'avoir un impact social positif, autre aspect de la valeur de proposition offerte par HireUp.

Nous avons demandé à un nombre relativement important de consommateurs canadiens (n=800) d'évaluer si le fait qu'une compagnie embauche des individus pour avoir un impact social positif pourrait changer leur perception de cette compagnie. De façon générale, cette recherche démontre clairement que ces pratiques d'embauche peuvent augmenter le sentiment de loyauté que les clients ont envers ces compagnies. À l'échelle nationale, les Canadiens ont indiqué qu'ils seraient plus enclins à acheter leurs produits et à augmenter leurs achats chez elles au cours des six prochains mois (voir la figure 7).

Figure 7 : Le fait pour les répondants de savoir qu'un détaillant adopte des pratiques de recrutement ayant un impact social positif a causé une augmentation du nombre parmi eux (34 % contre 62 %) exprimant la volonté de magasiner davantage chez ce détaillant

Groupe témoin

Groupe expérimental

Ils ont également signalé qu'ils seraient prêts à payer davantage pour un produit et perçoivent ces produits d'être de plus grande valeur comparé à la base de référence (voir la figure 8).

Figure 8 : Quand ils sont informés de l'impact social d'une compagnie, un nombre considérablement plus important de gens (45 % contre 23 %) sont disposés à payer plus pour un produit de la compagnie que les membres des groupes témoins

Groupe témoin

Groupe expérimental

Les clients ressentent également plus de satisfaction à l'égard de la compagnie et perçoivent la compagnie comme étant digne de confiance et socialement responsable, comme l'illustre la figure 9.

Figure 9 : Quand les gens apprennent qu'une compagnie recrute des jeunes ayant des antécédents d'itinérance, un nombre considérablement plus important d'entre eux (77 % contre 37 %) voient la compagnie comme socialement responsable

Groupe témoin

Groupe expérimental

En effet, ces résultats sont une preuve manifeste qu'avoir un impact positif dans la communauté en embauchant des jeunes à risque peut avoir une grande incidence sur le chiffre d'affaires des compagnies participantes.