

Étude de cas du CEPA – Coordonnatrice et animatrice – Terre-Neuve-et-Labrador

Jennifer Brake

Corner Brook, Terre-Neuve-et-Labrador

Jennifer Brake, de Corner Brook, Terre-Neuve-et-Labrador, a vécu un véritable baptême de feu lors de son embauche à titre d'animatrice pour le programme Compétences essentielles pour les pêches de l'Atlantique (CEPA) de la province. Comme le coordonnateur provincial a quitté son poste pour un autre emploi de façon inattendue moins d'une semaine après l'arrivée de Jennifer, celle-ci s'est lancée avec courage et a décidé d'assumer ces fonctions en plus des siennes, et ce, sans savoir qu'une pandémie allait bientôt nous frapper de plein fouet!

Mais Jennifer s'en est tirée avec brio, pour le plus grand bien du programme et de ses participants. Son parcours à titre d'employée responsable du programme CEPA de Terre-Neuve-et-Labrador s'est caractérisé par la souplesse comme le démontre l'adaptation dont elle a toujours fait preuve pour s'assurer que le programme réponde bien aux participants et aux employeurs.

Jennifer est la première à l'admettre : ce travail n'en est pas un routinier qui entre dans une journée de 9 h à 17 h. « Ce n'est vraiment pas fait pour une personne qui n'aime pas être prise au dépourvu. Nous travaillons avec des personnes qui ont décidé de se relever les manches pour améliorer leur vie, elles ont parfois besoin d'aide et leurs employeurs aussi. Je me suis engagée à ce que tout un chacun puisse vivre l'expérience la plus enrichissante qui soit. Ce qui signifie idéalement que tous les participants puissent décrocher un emploi et que les employeurs qui connaissent une pénurie de main-d'œuvre puissent embaucher le plus de travailleurs compétents possible. »

Jennifer a lancé le programme de la première cohorte du CEPA en février 2019 avec une formation avec mentor qui a été suivie par la formation des participants en classe. Les participants et les employeurs de cette cohorte ont été sélectionnés avant l'arrivée en poste de Jennifer.

« La rétention d'employés représente un défi majeur pour les employeurs, c'est pourquoi ils lui ont réservé un très bon accueil au programme », affirme-t-elle. « Un employeur pourrait par exemple avoir besoin de 100 personnes, mais n'en trouver que 50 qualifiées. Il doit pouvoir compter sur un bassin plus important de personnes qui ont les compétences nécessaires, comme la lecture, le calcul et d'autres compétences essentielles. » Elle souligne que la pénurie de main-d'œuvre est un problème notoire dont on parle ouvertement dans la province.

En raison de la nature saisonnière de l'industrie de la pêche, les employeurs sont tributaires du retour de la main-d'œuvre existante pour reprendre leurs activités. Ce qui complique la rétention de travailleurs puisque plusieurs d'entre eux décident de quitter la région pour des emplois réguliers et à temps plein, ce qui entraîne une diminution du bassin d'employés pour une quantité de travail qui, elle, ne diminue pas.

Un employeur adhérent situé à Benoit's Cove a participé avec la première cohorte du projet CEPA, et trois autres employeurs participants ont participé avec la deuxième; ces trois sont affiliés et situés à Black Duck Siding, près de Stephenville.

Les participants des deux cohortes ont reçu une formation en classe et participé à un placement professionnel rémunéré de six à huit semaines qui était subventionné en partie par le CEPA. Par ailleurs, chaque participant a reçu un portable Chromebook pour la durée du programme qu'il lui était possible de conserver s'il terminait le programme. Les superviseurs ont aussi reçu une formation pour perfectionner leurs propres compétences et contribuer à la réussite de nos participants.

Le recrutement des deux cohortes s'est très bien déroulé; en fait, il y avait même une liste d'attente. Pour permettre à un plus grand nombre de personnes de participer, Jennifer a donc proposé de trouver le moyen de donner la partie formation en ligne pour toutes les cohortes suivantes et non seulement dans le cadre imposé par la pandémie. Il est entendu qu'il faudrait alors considérer offrir un soutien continu aux participants le temps qu'ils apprivoisent la technologie.

Ce ne sont pas tous les participants potentiels qui pourront participer au programme CEPA, mais c'est une réalité à laquelle il fallait s'attendre, explique Jennifer. Et comme ce programme ne dispose pas de ressources illimitées, la formation en classe a dû avoir lieu chez l'employeur. « Nous n'avons pas pu offrir le programme dans l'ensemble de la province, même si nous

aurions pu ainsi avoir plus de participants. Puisque les participants devaient se rendre en classe, surtout ceux de la première cohorte, nous avons dû nous concentrer sur une seule région. »

Jennifer indique toutefois que le programme semblait ne pas être encore au point après la fin de la formation de la première cohorte. « Nous avons dû revoir le programme – ce que nous avons fait – et tout s’est déroulé beaucoup mieux pour la portion formation en classe de la deuxième cohorte. Lorsque nous créons quelque chose, nous savons qu’il faudra parfois apporter des modifications en cours de route, et je suis heureuse de dire que nous l’avons fait avec succès. »

Une semaine et une demi-journée après le début de la formation en classe de la deuxième cohorte, composée de 13 participants, la COVID-19 et son confinement sont venus changer la donne. « Certains participants n’avaient jamais utilisé d’ordinateur, et nous avons passé beaucoup de temps au téléphone pour accompagner les gens durant la transition vers la formation en ligne. Nous recevions des appels à toute heure du jour et de la nuit, ce qui était de bon augure puisque cela signifiait que les participants souhaitaient terminer leur formation. À un certain moment, j’ai dû établir et respecter un horaire fixe afin de garder la maîtrise et un certain ordre de la situation », ajoute Jennifer.

Des discussions quant à savoir s’il fallait suspendre le programme en raison de la pandémie ont bien eu lieu, mais cela n’aurait pas réglé les problèmes liés à la main-d’œuvre. Le programme a donc suivi son cours avec quelques modifications, auxquelles se sont pliés les participants et les employeurs. « J’ai offert beaucoup de formation au téléphone sur la façon d’utiliser un Chromebook, certains participants n’avaient même pas d’adresse courriel. La plus grande compétence que nos participants de la deuxième cohorte ont démontrée a été la capacité d’adaptation, et ils nous ont aussi montré qu’ils ont du cran. Ils ont également profité des améliorations que nous avons apportées au programme après la formation de la première cohorte », continue-t-elle.

La formation en personne offre tout de même certains avantages par rapport à celle en ligne puisqu’en ligne, l’animateur ne voit pas le haussement d’épaules ou le bâillement d’un participant. Et certaines compétences sont plus facilement enseignées en personne également.

Les participants de la deuxième cohorte ont toutefois pu apprendre d’autres aspects comme la façon de se comporter dans un environnement en ligne. « Les discussions en ligne étaient plus intéressantes, contrairement à ce que l’on aurait pu penser, les participants ont été plus disciplinés », indique Jennifer.

Le taux de rétention par l'employeur a été élevé pour les deux cohortes. Des onze participants de la première, quatre sont restés à l'emploi de l'employeur du secteur de la pêche au crabe. Parmi les treize participants de la deuxième, deux ont décidé de se retirer du programme pour recevoir la Prestation canadienne d'urgence, alors que les onze autres ont continué leur formation et ont été embauchés par leur employeur qui exerce plusieurs activités, notamment la pêche à l'anguille et l'agriculture liée à cette activité.

« Des programmes comme ceux de CEPA ont un effet immensément positif non seulement pour les employeurs, qui peuvent alors compter sur un nouveau bassin de main-d'œuvre qualifiée, mais aussi pour les participants, qui ont l'occasion d'acquérir de nouvelles compétences et de gagner une grande confiance en eux. »

L'un des participants de la première cohorte a été nommé étudiant de l'année par l'organisation Laubach Literacy de la province. « Cet étudiant, qui vit dans une petite collectivité, a rencontré de nombreux obstacles et vécu de grandes difficultés au cours de sa vie. Il a pris le taureau par les cornes pour arriver premier de classe, et son placement professionnel est l'une de nos plus grandes réussites. À première vue, je n'aurais pas cru qu'il réussirait si bien, mais il s'est carrément épanoui grâce au programme CEPA et est aujourd'hui une toute nouvelle personne. »

Jennifer poursuit : « Un autre participant de la deuxième cohorte est aussi vraiment sorti du lot, il vivait de l'aide sociale et était persuadé qu'il n'arriverait jamais à rien dans la vie. Il n'avait même jamais touché un ordinateur avant ce programme, mais il a persévéré et a gagné une grande confiance qui lui a été très utile lorsqu'il a fallu basculer vers l'apprentissage en ligne. Sa détermination et sa persévérance sont pour lui une réussite personnelle. Il est toujours chez le même employeur et continue sur sa lancée; sa vie est complètement transformée. ».

« Les employeurs ont trouvé de bons employés et les participants ont acquis une nouvelle confiance en eux pour commencer un emploi à temps plein. Et malgré la pandémie, nous nous sommes retroussé les manches pour arriver au bout de notre projet. Le programme est une véritable réussite. »