

Prestataire de services d'emploi très performant

## LEADS Employment Services, London, ON

### Introduction

Dans le secteur des services de l'emploi, le concept de « haute performance » n'entre pas dans les définitions plus traditionnelles, comme celle d'une **organisation plus rapide**. En revanche, si l'on considère la prestation de services sociaux tels que l'aide à l'emploi, la définition d'une organisation *très performante* est plus complexe. Il s'agit d'organisations qui prennent en compte leurs responsabilités éthiques à l'égard de **toutes** les parties prenantes impliquées dans leur prestation de services, qu'il s'agisse de clients, de collègues, d'employeurs ou du public. Il s'agit d'organisations qui comprennent que la collaboration et les partenariats permettent d'obtenir des résultats en matière d'emploi pour les clients qu'elles servent. Les prestataires de services performants se concentrent sur la qualité de la prestation de services et sur l'impact de leur travail sur la croissance de la communauté et, plus important encore, sur la qualité de vie globale des demandeurs d'emploi qu'ils servent.

L'ODEN identifie et étudie les prestataires de services de l'emploi très performants et élabore des études de cas qui mettent en avant les meilleures pratiques qu'ils ont adoptées et les leçons qu'ils ont tirées de leur parcours pour devenir **très performants**. Afin de garantir la cohérence et l'objectivité lors de la sélection des organisations à étudier dans le cadre d'une étude de cas, ODEN a identifié des paramètres mesurables pour lesquels des preuves peuvent être fournies afin d'étayer la sélection de l'organisation pour une étude de cas. Ces mesures sont classées en trois catégories :

1. **Accent sur l'emploi** - Il s'agit du prestataire de services qui offre, entre autres programmes, des services permettant aux demandeurs d'emploi en situation de handicap d'accéder à des opportunités d'emploi. Parmi les éléments utilisés pour évaluer cet engagement, citons les détails des programmes et services d'emplois, les détails sur l'étendue des opportunités d'emploi offertes et obtenues pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap, et les mesures d'impact pour soutenir la qualité des services d'emplois fournis dans la communauté.
2. **Accent sur l'entreprise** - Cette catégorie fait référence aux efforts, au travail et aux services que les prestataires de services de l'emploi réalisent pour s'engager auprès des personnes qui offrent des emplois - les employeurs! Lorsqu'il évalue la qualité de la collaboration du prestataire de services avec le secteur des entreprises, ODEN recherche des preuves telles que:
  - des exemples d'efforts de marketing visant à promouvoir les services auprès des entreprises en tant que clients ;
  - des preuves de relations avec la communauté des entreprises ;
  - si le retour sur investissement de l'embauche inclusive est justifié du point de vue de l'entreprise et pas seulement du point de vue social ; et

- des preuves que les aides à la communauté des entreprises sont aussi solides qu'elles le sont pour les demandeurs d'emploi.

**3. Accent sur le développement du vivier de talents** - Il s'agit de moyens actifs et intentionnels de s'engager auprès des demandeurs d'emploi « en devenir ». Il est important d'établir des relations avec la communauté afin que le prestataire de services soit perçu comme l'agence de référence lorsqu'un demandeur d'emploi recherche de l'aide. ODEN recherche des preuves que

- l'organisation entretient des relations solides avec d'autres parties prenantes,
- telles que les familles et les conseils scolaires,
- l'innovation et les pratiques prometteuses constituent une valeur fondamentale et que les partenariats et les collaborations sont des moteurs importants pour l'organisation.

En utilisant ces trois catégories comme lignes directrices, ODEN a identifié que [LEADS Employment Services](#) est candidat à une **étude de cas de haute performance**.

### **Historique de LEADS Employment Services**

Comme indiqué sur son site Web, LEADS Employment Services est une agence à but non lucratif de développement de l'emploi et des compétences créée en 1986. Ils offrent des services spécialisés aux personnes en situation de handicap et/ou confrontées à des obstacles à l'entrée sur le marché du travail. Ils sont au service de la communauté des affaires en fournissant aux employeurs des services tels que la sélection des candidats, la correspondance des emplois et l'aide à l'intégration. LEADS met son expertise au service des employeurs en leur proposant des recommandations en matière de formation et d'adaptation.

LEADS fournit des services d'emplois dans tout le sud-ouest de l'Ontario, dans les régions d'Elgin, Huron, Lambton, Middlesex, Oxford, Perth, Bure et les comtés de Grey. LEADS a fait ses preuves en matière de prestation de services d'emplois de haute qualité et d'amélioration des résultats en matière d'emploi pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap.

À ce jour, LEADS a placé plus de **25 000 candidats** auprès de plus de **16 000 employeurs** et a aidé des milliers d'autres personnes à acquérir des compétences en matière de gestion de la vie, d'emploi, d'accès à la communauté et de vie quotidienne. Au cours de l'année fiscale 2022-2023, LEADS a servi plus de **2 300 personnes** et a assuré **928 placements professionnels et 234 placements de jeunes bénévoles**.<sup>1</sup>

Dans sa présentation de l'assemblée générale annuelle 2023, LEADS fournit une description complète des résultats souhaités en matière de services, en identifiant clairement l'impact de son travail sur les parties prenantes engagées par son organisation :

- des demandeurs d'emploi (individus) qui acquièrent des compétences professionnelles,
- un sentiment d'appartenance et d'inclusion, aux employeurs qui peuvent accéder à une main-d'œuvre productive, engagée et diversifiée pour répondre aux besoins de leur entreprise,

- en passant par la communauté dans son ensemble qui choisit d'investir et de soutenir le travail et l'objectif de LEADS<sup>2</sup>.

Dans la section suivante, nous résumons la manière dont LEADS travaille avec ces parties prenantes pour atteindre leurs objectifs et favoriser l'embauche inclusive au sein de leur communauté.

### **Engagement des parties prenantes**

Comme mentionné précédemment dans cette étude de cas, les organisations performantes prennent en compte leurs responsabilités, leur travail et leur impact par rapport à *chaque* partie prenante impliquée dans leur prestation de services, qu'il s'agisse des demandeurs d'emploi, des employeurs, de leur personnel et de leurs collègues, ou de la communauté. LEADS a démontré, de plusieurs manières, qu'elle excellait dans le respect de ces engagements. Au cours des entretiens avec les membres du personnel de LEADS, et au moyen d'une brève recherche sur leur site Web et d'autres documents publics, un certain nombre d'exemples ont été recueillis pour étayer cette étude de cas.

### **Accent sur l'emploi**

Cette section parle des offres et services de LEADS qui mettent en relation les demandeurs d'emploi en situation de handicap avec les opportunités d'emploi. Grâce aux entretiens avec le personnel responsable, l'ODEN a appris que LEADS adopte une **approche dynamique** quant à ses services d'emplois. Toujours s'adapter. Toujours évoluer.

La commercialisation de leurs services fait partie intégrante du processus d'établissement de relations au sein de leur communauté. LEADS a une forte présence en ligne (site Web, médias sociaux, publicité, apparition d'invités spéciaux à la télévision et dans les médias sociaux). Mais ils adoptent également une approche très directe pour nouer des relations en participant à de nombreux événements en personne destinés à sensibiliser les employeurs au fait que les personnes en situation de handicap constituent une main-d'œuvre productive, engagée et diversifiée qui répond aux besoins de leur entreprise.

Ils s'adressent à la fois aux populations rurales et urbaines et s'adaptent au contexte - les annonces dans les journaux locaux fonctionnent bien dans les communautés rurales. En milieu urbain, LEADS utilise la télévision et les médias sociaux. Ses développeurs d'emplois agissent au niveau local (c'est-à-dire avec les communautés locales) afin de promouvoir l'embauche inclusive. En gardant à l'esprit que n'importe qui peut obtenir un emploi et que n'importe quelle entreprise peut être soutenue pour embaucher des personnes sans exclusion, ils gardent le processus de développement de l'emploi à l'esprit - les opportunités doivent être reçues au fur et à mesure qu'elles se présentent.

LEADS mesure stratégiquement l'impact afin d'adapter ses services et de cibler l'engagement. La collecte de données se fait à partir de plusieurs sources, comme les travailleurs sociaux et en utilisant des technologies telles que Google Analytics. Le personnel est chargé de mesurer et de suivre un certain nombre de points de données tels que :

- le nombre d'orientations reçues,
- de rendez-vous avec des demandeurs d'emploi,

- d'emplois recherchés avec les clients,
- de demandes de services avec des informations telles que leur origine - conseils scolaires? Bureau du POSPH? Bureau d'Ontario au Travail? Autorecommandations?

Une organisation peut mieux parler de son travail et de son impact lorsqu'elle dispose de données. LEADS dispose de 15 ans de données!

Et comme de plus en plus de données sont évaluées, de plus en plus d'éléments sont suivis pour faire avancer la mission de l'organisation dans la bonne direction. Cette volonté de collecter des données présente de nombreux avantages. Par exemple, pour l'année 2022-2023, LEADS peut démontrer très précisément son impact.

Dans son rapport annuel 2022-2023, elle note : « 2 393 personnes ont été servies, dont 60 % de personnes âgées de 30 ans et plus et 40 % de jeunes (15-30 ans). Ils ont travaillé à 928 placements, 543 emplois à temps plein et 385 emplois à temps partiel, pour un total de 747 employés. Ils ont également mesuré que 71 % des clients qu'ils servaient accomplissaient 20 heures de travail par semaine ou plus. Sur ces 928 placements, 622, soit 71 %, ont eu un taux de rétention supérieur à 3 mois. Et le salaire horaire moyen de leurs clients au cours de cette période était de 17,12 \$, soit plus que le salaire minimum provincial<sup>3</sup>. »

### **Accent sur l'entreprise**

Cette section illustre les efforts, le travail et les services de LEADS pour s'engager auprès des personnes qui offrent des emplois - les employeurs!

Il est évident sur le site Web de LEADS que les employeurs occupent une place prépondérante et égale lorsqu'il s'agit de fournir des services à l'organisation. Les employeurs disposent d'une section dédiée qui leur permet d'accéder à une page où ils peuvent facilement publier leurs offres d'emploi. Simple. Convivial. Ce que les employeurs ne voient pas sur le site Web, c'est le travail « en coulisses » qu'effectuent les développeurs d'emploi et les assistants sociaux de LEADS - les enquêtes et les processus d'admission déterminent la formation dont les candidats auront besoin. Il ne s'agit pas seulement de compétences techniques, mais aussi de compétences non techniques.

Par exemple, le personnel de LEADS prépare les clients :

- à faire preuve de résilience,
- à faire face aux changements et
- à établir des relations sur le lieu de travail

ce qui permet d'améliorer les compétences non techniques avant de procéder à un transfert harmonieux dans l'entreprise. Le personnel consacre également beaucoup de temps à découvrir les besoins de l'employeur, afin de les faire correspondre aux candidats disponibles. Le personnel de LEADS procédera à des évaluations des besoins et a créé sa propre formation « Quels sont vos besoins » afin d'inciter les employeurs à communiquer plus clairement les besoins de leur entreprise.

Les liens avec la communauté des entreprises sont clairement affichés sur le site Web de LEADS. Leur site Web contient un certain nombre de témoignages de clients (employeurs). LEADS a reçu plusieurs prix et reconnaissances de la part des chambres de commerce et, plus récemment, LEADS Employment Services a été le lauréat 2023 du Best of London Free Press, un prix soutenu par la London Economic Development Corporation (<https://www.lecd.com/news/nominations-are-open-best-london-2023>).

LEADS a une présence très active sur un certain nombre de plateformes de médias sociaux où elle met en avant les entreprises qui intègrent les personnes en situation de handicap. En faisant de la publicité, LEADS sensibilise également l'ensemble de la communauté, ce qui **constitue un avantage gratuit pour ces employeurs**. La promotion d'entreprises inclusives est payante, car les personnes en situation de handicap sont aussi des consommateurs!

Les recherches d'ODEN ont montré que « les dépenses des Canadiens en situation de handicap devraient passer de 14 % à 21 % d'ici 2030<sup>4</sup>. » La Figure 1 présente un exemple de points forts de l'activité de LEADS.

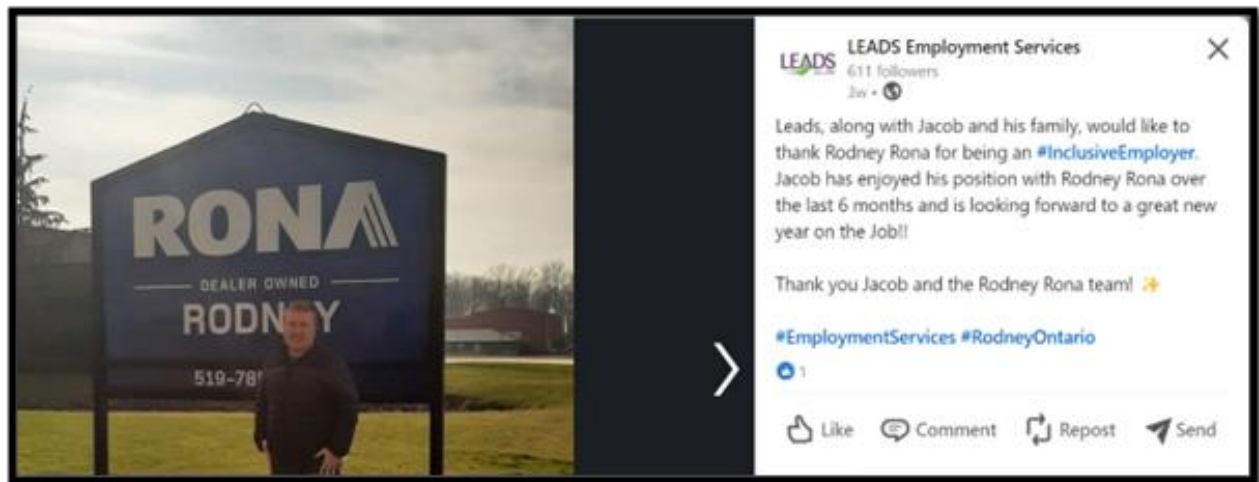


Figure 1. Publication LinkedIn par LEADS Employment Services mettant en vedette un candidat qui a travaillé pour un employeur inclusif. Publié la semaine du 18 janvier 2024.

<https://www.linkedin.com/company/leads-employment-services/>

Un autre exemple illustrant la manière dont les services de LEADS sont orientés vers la *communauté des entreprises* est le projet pilote lancé avec [Home Depot](#) en 2022. Home Depot souhaite se concentrer sur deux groupes démographiques : les jeunes et les personnes en situation de handicap. Pour soutenir cet effort, LEADS a créé un portail en ligne exclusif pour les demandeurs d'emploi qui souhaitent postuler à des offres d'emploi chez Home Depot.

En remplissant un profil sur le portail de Home Depot, les clients de LEADS seront informés en premier des offres d'emploi et seront pris en considération par le personnel de Home Depot lorsque leurs compétences correspondent aux besoins de l'entreprise. Ce portail sert de pont actif entre l'offre et la demande! Tout le monde y gagne : l'employeur, le client et LEADS.

## Accent sur le développement du vivier de talents

Cette section se réfère à l'engagement actif et intentionnel auprès des « futurs » demandeurs d'emploi, en démontrant les relations avec d'autres acteurs de la communauté pour développer le vivier de candidats qui occuperont les postes vacants au sein de la communauté.

LEADS a bien démontré cet engagement. Le projet pilote avec Home Depot, axé sur l'engagement des jeunes, est un moyen de s'engager avec les parties prenantes de la communauté en dehors du secteur de l'emploi, comme les familles et les conseils scolaires, afin d'alimenter le prochain vivier de demandeurs d'emploi. LEADS soutient également le développement des compétences des jeunes en matière d'emploi en soutenant les placements de jeunes bénévoles - en 2022-2023, ils ont travaillé avec 92 jeunes bénévoles pour remplir plus de 230 placements de bénévoles, comme décrits dans leur rapport annuel 2022-2023<sup>5</sup>.

Les initiatives de LEADS, telles que [Pawlooza](#), établissent des relations avec les parties prenantes de la communauté - bénévoles, participants, entreprises intéressées par le développement de leur entreprise sociale – de manière innovante. Ce festival rassemble la communauté pour soutenir une cause louable - le sauvetage, la réhabilitation et la réintégration des chiens errants - tout en faisant connaître le travail de LEADS dans le secteur des services de l'emploi. Avec 300 bénévoles et plus de 25 000 personnes participant au festival, LEADS a établi une forte présence dans sa communauté.

### **Le travail d'équipe fait du rêve une réalité**

Pour les dirigeants de LEADS, le concept d'établissement de relations commence en interne, avec leur propre personnel. Pendant la pandémie, de nombreux membres du personnel de LEADS ont assumé des rôles « en dehors » de leur description de poste. Pour de nombreux clients soutenus par LEADS, leur spécialiste de l'emploi était la seule personne en contact avec eux à un moment où ils étaient forcés de s'isoler.

Le personnel a pris cette responsabilité à cœur : il a déposé de la nourriture, des tablettes/ordinateurs portables, des clés internet aux demandeurs d'emploi qui en avaient besoin dans les zones rurales et urbaines. Le bureau était « fermé », mais le personnel était à la disposition des clients pour assurer la continuité des services - c'est ce genre de *travail d'équipe qui a fait du rêve une réalité* dans des circonstances sans précédent.

Voici quelques témoignages qui illustrent l'impact du travail de l'équipe sur ses clients :

*« Jennifer est venue vers LEADS dans l'espoir de recevoir de l'aide et du soutien pour trouver un emploi. Jennifer luttait contre l'anxiété et la dépression et manquait de confiance en elle pour se réintégrer dans le marché du travail après un accident du travail survenu en 2014.*

*Lorsque Jennifer a commencé à travailler pour LEADS, elle vivait chez ses parents et dormait sur leur divan. Avec l'aide et les conseils de son spécialiste de l'emploi chez Leads, Jennifer s'est mise à travailler en vue d'atteindre son objectif de trouver un emploi et d'obtenir son propre appartement. Ils ont réfléchi à différents emplois et rôles qui pourraient convenir à Jennifer en fonction de ses compétences et de son expérience. En gardant à l'esprit la situation de vie actuelle de Jennifer, cette dernière et son spécialiste de l'emploi ont eu l'idée de postuler à des postes de surintendante de bâtiments.*

*Le spécialiste de l'emploi de Jennifer a adapté son CV à un poste de surintendante et a commencé à postuler à ces postes. Jennifer a passé un entretien d'embauche dans les deux semaines qui ont suivi sa candidature et s'est vue proposer un poste de superintendante de chantier à London, dans un immeuble d'habitation flambant neuf. Non seulement Jennifer a trouvé un emploi, mais elle a aussi trouvé un endroit où vivre de manière indépendante. Jennifer se porte bien et apprécie son poste. Elle est reconnaissante à l'équipe de LEADS pour toute l'aide qu'elle lui a apportée. »*

**Terra Maxey-McFarland, spécialiste de l'emploi LEADS.**

*« Danielle s'est adressée à LEADS en 2022 après le décès de son mari, une grande perte dans sa vie. Elle a révélé qu'elle luttait contre l'anxiété et qu'elle avait des problèmes de dos qui l'empêchaient de soulever et de porter des objets.*

*Danielle souhaitait poursuivre son intérêt pour le toilettage des animaux, car elle avait déjà toiletté des oiseaux pour des clients dans le passé. Avec l'aide de son spécialiste de l'emploi, Danielle a mis à jour son curriculum vitae, a cherché un emploi et a été mise en contact avec des employeurs, dont Pet Smart, où Danielle a réussi à trouver un emploi.*

*Pour la préparer à son nouvel emploi, LEADS a aidé Danielle à acheter des outils de toilettage, des vêtements et des chaussures antidérapantes. Danielle apprécie son poste dans un domaine qui l'intéresse, où elle prend soin de toutes sortes de chiens. Elle travaille actuellement à l'obtention de son certificat de toilettage des animaux de compagnie. »*

**Mary Smith, spécialiste de l'emploi de Leads.**

Comme l'indiquent les témoignages, le travail de LEADS n'a pas seulement un impact sur les résultats en matière d'emploi de ses clients. Cela a un impact sur leur qualité de vie. Trois ans après la pandémie, dans une nouvelle réalité des services de l'emploi, les équipes font plus avec moins, ce qui signifie que le conseil d'administration et les dirigeants de LEADS reconnaissent que les ressources doivent être mises en commun et que le travail en tant que *communauté* est plus important. Wendy Lau, présidente-directrice générale de LEADS, a exprimé sa gratitude à l'égard de son équipe lors de l'assemblée générale annuelle de LEADS :

*« Notre travail d'équipe détermine le succès de LEADS dans la réorganisation de nos opérations et l'alignement stratégique de chaque élément sur l'environnement en constante évolution, avec un seul objectif : avoir un impact positif sur la vie de nos clients et sur le bien-être de la communauté. La communauté apprécie et reconnaît vos efforts en vous nommant et en vous décernant le prix de la « Meilleure agence pour l'emploi en 2023 » du London Free Press. Votre travail d'équipe reste inébranlable pour notre collecte de fonds, Pawloza. Votre énergie et votre engagement à améliorer le soutien à nos clients doivent être clonés. Nous ne maintenons pas et ne maintiendrons jamais le statu quo. Nous sommes à l'aise et capables de prospérer dans un paradigme en évolution. »<sup>6</sup>*

**Si vous avez des questions concernant les informations présentées dans cette étude de cas, veuillez nous envoyer un courriel à [info@odenetwork.com](mailto:info@odenetwork.com)**

---

[1] About Us. LEADS Employment Service website. <https://leadsservices.com/about-us>

[2] Annual Report 2022–2023. Leads Employment Service presentation page  
3. [https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads\\_AGM\\_2023.pdf](https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads_AGM_2023.pdf)

[3] Annual Report 2022-2023. Leads Employment Service presentation page  
3. [https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads\\_AGM\\_2023.pdf](https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads_AGM_2023.pdf)

[4] “Businesses Need to Reignite DEI Conversation That Includes Disability Now, During NDEAM — to Ensure Future Success” by Dean Askin, ODEN’s Communications Strategist. <https://www.odenetwork.com/businesses-need-to-reignite-dei-conversation-that-includes-disability-now-during-ndeam-to-ensure-future-success/>

[5] Annual Report 2022-2023. Youth Volunteer Placements 2022-2023 page  
12. [https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads\\_AGM\\_2023.pdf](https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads_AGM_2023.pdf)

[6] The Power of Team Synergy. Annual Report 2022-  
2023. [https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads\\_AGM\\_2023.pdf](https://leadsservices.com/sites/default/files/2023-10/Leads_AGM_2023.pdf)