

TROUSSE DE SOUTIEN À LA TRANSITION DES TRAVAILLEURS DU SECTEUR MINIER: Un outil pour appuyer les employés lors de la fermeture de la mine



Module 4 L'équipe du centre d'action

Canada

Financé en partie par l'entremise du programme
des conseils sectoriels du gouvernement du
Canada

M I H R
R H I M

MINING INDUSTRY
HUMAN RESOURCES COUNCIL

CONSEIL DES RESSOURCES HUMAINES
DE L'INDUSTRIE MINIÈRE

MODULE 4 : L'ÉQUIPE DU CENTRE D'ACTION

TABLE DES MATIÈRES

À propos de la trousse de soutien à la transition	2
Déterminer l'équipe du centre d'action	6
Formation des membres du comité de transition	7
Mise en place du centre d'action	10
Location	10
Aménagement	11
Fournitures et matériel	12
Heures d'ouverture	14
Mettre en place un centre d'action	15
Exploiter le centre d'action	18
Bénévoles	18
Ressources d'information	19
Faire l'aiguillage	19
Aide gouvernementale	20
Défense des droits	20
Attentes et préoccupations	21
Outils administratifs	21
Exemple d'un rapport d'activités d'un centre d'action	24
Exemple d'un rapport d'étape des travailleurs	24
Conseils pour exploiter avec succès le centre d'action	25
Liste de contrôle pour l'exploitation d'un centre d'action efficace	27
Promouvoir le centre d'action	29
Exemple d'un format pour l'organisation d'une réunion d'information à l'intention des employés	30
« Seulement les faits »	33
Bulletin de nouvelles du centre d'action	33
Les médias	39
Fin des activités du centre d'action	43
Liste de contrôle pour la réduction progressive des activités	45
Le résultat	47

À propos de la trousse de soutien à la transition



Le fait que vous lisiez le présent document indique que votre entreprise se prépare à effectuer des mises à pied importantes ou à procéder à la fermeture de mines. On vous a peut-être proposé d'envisager la création d'un projet de soutien à la transition des travailleurs pour aider ces derniers. Bien que vous ne disposiez peut-être que de connaissances limitées dans ce domaine, de nombreuses autres personnes ont heureusement vécu le processus et laissé des conseils et des

expériences pour vous orienter et vous aider à prendre de bonnes décisions.

Nous souhaitons que la présente trousse¹ de soutien aide à orienter, étape par étape, les parties concernées après l'annonce de mises à pied ou de la fermeture de mines. On y examine toutes les notions élémentaires, allant des discussions initiales à la sélection et à la formation des membres d'un comité de transition en passant par la création d'un centre d'action, aidant les travailleurs à répondre à satisfaire à diverses exigences sur le plan de la transition — et à retomber sur leurs pieds.

Module 1 – Décideurs

Ce module met l'accent sur les principaux décideurs, soit la direction et les représentants patronaux/syndicaux. Il explique qui participe au processus décisionnel initial et propose une façon de commencer un projet de soutien à la transition des travailleurs. On y décrit les mesures de soutien uniques et précieuses qu'un tel projet offre aux travailleurs visés par la transition et à leur famille.

Module 2 – Travailleurs en transition

Les travailleurs peuvent utiliser ce module de façon indépendante ou dans un centre d'action pour les aider à trouver le soutien dont ils ont besoin pour retomber sur leurs pieds après avoir perdu leur emploi. Ces ressources visent ce qui suit : aider les travailleurs à composer avec le choc initial et le stress (sur le plan financier ou autre), proposer des façons de se ressaisir et d'étudier des options, établir un plan d'action et connaître une transition positive. Le chômage peut être une situation stressante, mais il existe des mesures de soutien. Aucun employé ne devrait vivre cette situation par lui-même.

Module 3 – Le comité de transition

¹ NOTA : Pour faciliter la lecture, nous n'avons retenu dans ce texte que la forme masculine, qui englobe à la fois les hommes et les femmes.

Le troisième module fournit un plan directeur pour un nouveau comité de transition. Il aide les membres du comité à s'organiser et explique leurs rôles et responsabilités. Ce module comprend des ressources comme un exemple d'ordre du jour pour les réunions du comité, des critères pour choisir un président et d'autres éléments utiles. De plus, il examine de l'information pour aider à définir les besoins des travailleurs en transition et déterminer si les services répondent à ces besoins.

Module 4 – L'équipe du centre d'action

Le quatrième module sera utile pour les membres du comité de transition et le personnel du centre d'action. On y aborde le genre de services de transition qu'un comité doit envisager d'offrir aux travailleurs et propose des façons de mettre ces services en œuvre. Il fournit une orientation et des outils pratiques pour aider au fonctionnement quotidien efficace d'un centre d'action, y compris les communications avec les travailleurs, des employeurs potentiels, le gouvernement, des organismes communautaires et des établissements d'enseignement.

Module 5 – Ressources de transition

Ce module renferme une multitude de renseignements pour aider les comités de transition, renseignements portant notamment sur les programmes provinciaux et la formation collégiale et universitaire. Il contient également des sites Web et des livres sur la planification financière et les techniques de recherche d'emploi et d'autres renseignements utiles pour les comités et les travailleurs.

À propos du RHIM

Le Conseil de ressources humaines de l'industrie minière (RHIM), en collaboration avec les parties prenantes de l'industrie, a produit la présente trousse de soutien avec l'appui financier du Programme des conseils sectoriels du gouvernement du Canada.

En plus de son programme de soutien à la transition des travailleurs, le RHIM offre le Programme des titres de compétences de l'industrie minière canadienne, lequel procure à tous les intervenants de l'industrie des façons complètes et objectives de vérifier les compétences, les connaissances et l'expérience des travailleurs, de cibler les exigences en matière de formation, et de permettre à la main-d'œuvre des autres industries d'effectuer une transition harmonieuse à des emplois de l'industrie minière canadienne.

Le Programme des titres de compétences de l'industrie minière canadienne est la pierre angulaire des efforts de l'industrie minière pour :

- reconnaître les compétences, les connaissances et l'expérience des travailleurs miniers;
- procurer des titres de compétences transférables aux travailleurs;
- agréer les programmes de formation destinés aux travailleurs miniers;
- permettre aux employeurs de vérifier avec exactitude et de façon uniforme les compétences et l'expérience des postulants et appuyer la reconnaissance professionnelle permanente de leurs employés.

L'accréditation professionnelle dans le cadre du Programme des titres de compétences de

l'industrie minière canadienne (PTCMC) donnera, aux travailleurs des mines qui ferment, un dossier validé de leur formation, de leur expérience en milieu de travail et des compétences démontrées. Un passeport des compétences, rempli par un évaluateur en milieu de travail formé et enregistré, documentera les compétences d'un travailleur afin que des employeurs potentiels à d'autres mines ou d'autres industries les reconnaissent. Semblable à une qualification professionnelle, la certification du PTCMC permettra aux employeurs de déterminer les candidats qui possèdent les connaissances et l'expérience requises pour effectuer une transition rapide et efficace et être productifs.

Pour de plus amples renseignements au sujet du RHiM et de ses programmes, veuillez visiter son site Web à www.conseilrhim.ca.

Module 4- L'équipe du centre d'action

LE PRÉSENT EXPLIQUE COMMENT mettre un centre d'action en place et en faire la promotion. On y aborde le matériel et les fournitures dont vous aurez besoin et les ressources d'information nécessaires. On y trouve des sections portant sur certains des services que vous pouvez offrir aux travailleurs ainsi que de l'information sur la façon de promouvoir le centre. Enfin, il traite du moment et de la façon de réduire progressivement les opérations du centre.

Qu'est-ce qu'un centre d'action?



Un centre d'action est un centre de ressources à guichet unique pour aider les travailleurs mis à pied définitivement. Le comité de transition est responsable du centre d'action et le coordonnateur est l'employé principal.

Un centre d'action peut :

- fournir aux travailleurs une base à partir de laquelle ils peuvent effectuer leur recherche d'emploi;
- servir de lieu de rencontre où les travailleurs peuvent faire du réseautage et partager de l'information;
- servir de centre de communication où de l'information est disponible et affichée;
- offrir des locaux pour la tenue d'ateliers, de séances d'information et de séances de counseling individuel;
- servir de lieu de rencontre pour le comité de transition;
- servir de base pour des initiatives de relations externes avec les employeurs et les services communautaires de la région tels que les organismes de counseling et d'emploi.

Déterminer l'équipe du centre d'action

L'équipe du centre d'action et le comité de transition sont la clé du succès du centre. Le personnel du centre d'action peut être composé de plusieurs manières :

- **un coordonnateur**, choisi à l'interne ou engagé à contrat, peut travailler à temps plein ou à temps partiel selon les besoins et les ressources financières, comme en a décidé le comité de transition;
- **des bénévoles** choisis parmi les travailleurs déplacés pourraient aider à temps partiel;
- **des fournisseurs de services** à contrat.

Le centre d'action remplit diverses fonctions. Selon le temps disponible, le coordonnateur peut :

- chercher de l'information sur l'emploi, les tendances du marché du travail, la formation, le financement et les possibilités de counseling et l'afficher sur les babillards;
- fournir un soutien individuel et des références;
- communiquer avec les travailleurs par téléphone ou par le biais d'un bulletin de nouvelles;
- établir des contacts avec les fournisseurs de services locaux;

- entrer en contact avec d'autres employeurs et promouvoir les travailleurs et leurs compétences;
- enseigner aux travailleurs comment utiliser les ressources disponibles;
- surveiller la situation des travailleurs mis à pied.

Le module 3 fournit de l'information détaillée sur la dotation d'un centre d'action.

Formation des membres du comité de transition

Pour la plupart des gens, la participation à un comité de transition est une nouvelle expérience. Chacun possède des compétences qu'il apporte à la table. Toutefois, peu de gens sans formation ont de l'expérience dans la prestation des services nécessaires ou la capacité à fournir ces services.

La formation oriente les membres du comité quant à la tâche, amorce le processus de sensibilisation et d'acquisition de compétences et les aide à évaluer l'ampleur du projet. Ils peuvent également examiner leur temps disponible et leurs engagements à la lumière des efforts requis.

Exemple d'ordre du jour d'un programme de formation de deux jours (comprimé)

Jour 1 (journée entière)

Module
Présentation/introduction <ul style="list-style-type: none">• Bienvenue• But visé des deux jours• Présentation du groupe• Qu'est-ce que le RHIM et un service de transition?
Questions et attentes <ul style="list-style-type: none">• Examiner les principales questions/préoccupations de votre comité, les besoins des travailleurs
Expérience et besoins des travailleurs en transition <ul style="list-style-type: none">• Stress et perte d'emploi• Composer avec la perte d'un emploi• Élaborer des stratégies d'adaptation
Le marché du travail d'aujourd'hui <ul style="list-style-type: none">• Marché du travail actuel dans la province• Exploitation minière au Canada• Implications pour les travailleurs
Évaluation des besoins <ul style="list-style-type: none">• Définition• Différents types
Activités du centre d'action <ul style="list-style-type: none">• Examiner le but et les principales fonctions : information et ressources relatives au placement
Création un centre d'action <ul style="list-style-type: none">• Examiner les principaux points du module 4• Discussion

Module**Élaboration d'un plan de communication**

- Examiner les types d'outils disponibles

Jour 2 (demi-journée)**Module****Éléments clés d'un plan d'action pour la mine**

- Où en sommes-nous?
- Que visons-nous?
- Comment y parvenir?

Élaboration d'un plan d'action pour la mine

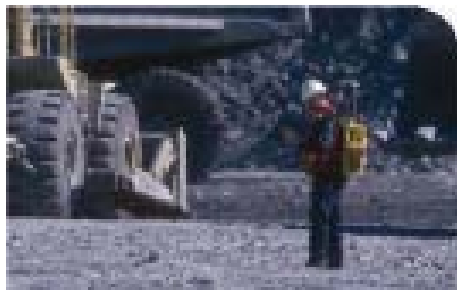
- Groupe 1- Plan de communication de base et plan détaillé du fonctionnement du comité de transition
- Groupe 2- Élaborer des plans provisoires pour le centre d'action de la mine

Récapitulation et évaluation

- Retour sur la journée
- Évaluation de l'atelier

Mise en place du centre d'action

Location



Le centre d'action doit être situé dans un endroit accessible offrant aux travailleurs touchés un milieu positif et un port d'attache. Il est un centre de jour et un carrefour pour les activités de transition.

Le centre d'action peut être situé sur le lieu de travail, dans un endroit fréquenté ou ailleurs dans la collectivité. Si les employés travaillent toujours, il convient peut-être davantage de trouver un local facilement accessible sur le lieu de travail. Après la mise à pied, les travailleurs peuvent se sentir plus à l'aise de se rendre à un bureau qui n'est pas situé sur leur lieu de travail. De plus, la présence sur les lieux de non-employés peut causer des problèmes de sécurité à l'employeur.

Voici des facteurs dont il faut tenir compte lorsqu'on détermine l'emplacement d'un centre d'action :

- Est-il facile d'y accéder et d'en partir? Est-il facile à trouver?
- Convient-il aux plans et aux activités du comité? Par exemple, si un entrepreneur est parfois présent sur les lieux, y a-t-il un local privé pour la tenue de réunions?
- Le système électrique et téléphonique suffit-il pour le matériel nécessaire?
- Est-ce que tous les employés se sentiraient à l'aise d'utiliser le centre d'action? Cette considération n'est pas concrète, mais elle est importante.
- Quels sont les coûts et les conditions de la location? Peut-on modifier la date à laquelle la location prend fin? Le propriétaire est-il à l'aise par rapport à l'achalandage régulier et aux activités après les heures? A-t-on accès à d'autres salles ou équipements, comme une grande salle pour la tenue de réunions?
- Dans la collectivité, est-il facile de se déplacer en voiture ou d'utiliser le transport en commun? Y a-t-il des places de stationnement à proximité du centre d'action?
- Est-il près d'autres lieux que fréquentent régulièrement les travailleurs, comme un supermarché ou un bureau de services gouvernementaux?

Le financement du centre d'action représente une grande partie du budget du comité. S'il est situé dans la collectivité, visitez et comparez d'autres lieux et négociez avec le propriétaire. Vérifiez auprès de l'hôtel de ville, des clubs de bienfaisance, des églises, des syndicats et des écoles s'ils ont des installations moins coûteuses qui répondent à vos besoins.

Aménagement

Un bon aménagement comprend une réception et une aire de bureaux (y compris un endroit privé où mener des entrevues). Devrait également être facilement accessible une deuxième aire pour la tenue de réunions et d'ateliers. Le comité voudra peut-être envisager des aires privées où les gens peuvent travailler et certaines aires ouvertes où ils peuvent se rassembler.

Habituellement, on trouve dans l'aire de travail des ordinateurs, une imprimante/un photocopieur, un télécopieur et un babillard. Si le centre d'action n'est pas sur place, il est recommandé d'inclure une cuisinette et une toilette à proximité et, dans la mesure du possible, un petit endroit où les enfants peuvent jouer et regarder des vidéos.

Fournitures et matériel



Le centre d'action est un bureau pleinement fonctionnel et devra être doté de bureaux et de chaises, de classeurs pouvant être fermés à clé, de tables de travail, ainsi que de babillards pour afficher de l'information. On devra également y trouver un photocopieur, plusieurs ordinateurs, une imprimante et un télécopieur.

Il doit y avoir un système téléphonique à plusieurs lignes, au moins deux ou trois, particulièrement si le personnel doit communiquer avec des employeurs. Est également nécessaire une connexion Internet haute vitesse; une connexion sans fil offre une certaine souplesse.

L'employeur peut donner ou prêter du matériel et des fournitures. Sinon, le centre d'action doit les louer ou les emprunter à d'autres organismes. Lorsque des gouvernements fournissent du financement, certains d'entre eux disposent de politiques qui empêchent le comité d'acheter du matériel (à l'exception de petits appareils comme une cafetière). Le centre aura également besoin de fournitures de bureau (papier, stylos, agrafeuses, reliures).

LISTE DE CONTRÔLE POUR LE MATÉRIEL ET LES FOURNITURES DE BUREAU

MATÉRIEL DE BUREAU

Bureaux et chaises
Cloisons de bureau
Babillards
Tableaux blancs
Classeur barré
Armoire à fournitures barrée
Bibliothèque pour les reliures
Chaises pour les bureaux/la réception
Chaises pour la salle de réunion
Table basse
Boîte à suggestions

ÉLECTRONIQUE

Téléphones
Ordinateurs
Casques d'écoute
Imprimante
Photocopieur
Télécopieur
Service Internet, sans fil
Répondeur ou service de réponse
Photocopieur
Multiples lignes téléphoniques
Télévision/magnétoscope/lecteur de DVD
Cafetière
Déchiqueteuse

Jouets et livres d'enfants (si le centre est dans la collectivité)

FOURNITURES DE BUREAU

Ciseaux
Papier
Attaches croisées
Stylos
Crayons
Taille-crayon
Bloc-notes
Livre de rendez-vous
Perforateur à trois emporte-pièce
Agrafeuse et agrafes
Correcteur
Trombones
Reliures
Intercalaires pour reliure
Punaises
Calendriers muraux
Calendrier d'événements
Carte du Canada
Tableaux blancs
Tableaux en liège
Ruban et distributeur
Marqueurs permanents
Marqueurs pour tableau blanc
Café/collations

Document d'une page sur l'utilisation du centre

Heures d'ouverture



Les heures d'ouverture du centre d'action dépendent du nombre de personnes touchées, des besoins des travailleurs déplacés et du budget disponible.

Le comité devra déterminer les moments où les gens seront le plus susceptibles de se rendre au centre. Le résumé de l'évaluation des besoins ou une enquête spéciale pourrait aider à prendre cette décision (pour plus de détails concernant l'évaluation des besoins, consultez le module 3). Certains centres sont exploités à plein temps tandis que d'autres le sont à temps partiel. Dans certains cas, le centre est ouvert les fins de semaine ou en dehors des heures de travail si les employés travaillent par quarts ou occupent temporairement un emploi à temps partiel. Peu importe l'horaire, il est important que le centre soit ouvert pendant les heures d'ouverture annoncées. Si ces dernières changent, les travailleurs doivent en être informés à l'avance.

Les besoins peuvent changer au cours du projet. Le comité peut surveiller l'utilisation et prévoir de nouvelles questions au fil du temps. Le fait de suivre les activités du centre aide le comité à décider du moment d'élargir les services offerts ou d'attribuer un marché pour des services, et éventuellement du moment où réduire progressivement les opérations. Si la demande de services diminue au fur et à mesure que les gens trouvent un autre emploi ou s'inscrivent à un programme de formation, le comité peut modifier l'horaire en conséquence.

Avertissement : L'expérience d'autres centres d'action révèle que chaque projet atteint une période où l'intérêt à son égard semble diminuer, laquelle est ensuite suivie par une recrudescence de l'activité.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des questions et des formulaires pour vous aider à mettre en place votre centre d'action.

Mettre en place un centre d'action

Que signifie « mettre en place » ?

Mettre en place un centre d'action signifie veiller à la logistique des salles de réunion, des bureaux et des centres de placement.

Pourquoi le faire ?

Cette étape permet de mettre en place des installations où les travailleurs touchés peuvent, au besoin, obtenir de l'information et des services.

Qui le fait ?

Le comité de transition ou un de ses sous-comités.

Comment le faire ?

1. Déterminer la structure, la fonction et les services du centre d'action :

Déterminer comment le centre d'action répondra aux besoins du projet de transition, notamment les personnes qui s'y rendront et leur nombre, le personnel qui sera sur place et les groupes de ressources qui seront disponibles. Déterminer également sa forme, p. ex. une salle ou une remorque sur place, un sous-sol d'église, une salle communautaire, etc.

2. Déterminer les ressources humaines :

Fournir le personnel et déterminer leurs tâches et leur statut (détaché, contractuel, etc.).

3. Déterminer l'emplacement :

Choisir un emplacement qui répond aux besoins du projet de transition.

4. Déterminer le matériel :

Dresser la liste du matériel requis pour exploiter le centre d'action et en établir le coût.

5. Communiquer les détails aux parties prenantes :

Veiller à ce que toutes les parties prenantes soient au courant de la structure, de la fonction, des services, du personnel et de l'emplacement du centre d'action et du matériel qui y est disponible.

- Est-il près de lieux que les travailleurs fréquentent régulièrement, comme un supermarché ou un bureau de services gouvernementaux?

Feuille de travail pour la planification du centre d'action

1. Déterminer la structure, la fonction et les services du centre d'action :

Structure	Fonction	Services

2. Déterminer les ressources humaines:

Personnel requis	Tâches	Statut

3. Déterminer l'emplacement :

Exploiter le centre d'action



Pour être efficace, le centre d'action doit être coordonné et bien organisé. À cette fin, envisagez de tenir des réunions régulières pour prévoir la dotation, coordonner les activités à venir, partager l'information et les expériences et discuter des préoccupations.

Bénévoles

Il est très utile de disposer de l'aide de bénévoles lors d'une mise à pied. Les travailleurs connaissent le milieu de travail, le système et d'autres travailleurs. Étant eux-mêmes des travailleurs déplacés, ils comprennent ce que vivent les autres. Souvent, ils sont ceux vers qui les travailleurs se tournent « tout naturellement » pour obtenir un soutien.

Lors d'une fermeture, les ressources peuvent être peu abondantes. N'oubliez pas que des membres de votre effectif peuvent posséder, sans que vous ne le sachiez, des compétences liées à la formation et au développement de la carrière. Plutôt que d'utiliser les services d'un expert en entrevue ou en informatique, par exemple, les travailleurs comptent peut-être un instructeur qualifié. Pour le découvrir, créez un outil de communication dans lequel on demande aux gens de partager leurs compétences.

Exemple d'une note pour un bulletin

Pouvez-vous aider vos collègues?

Au moment où bon nombre d'entre nous entreprenons notre recherche d'emploi, une certaine aide pourrait être appréciée. Possédez-vous des compétences que vous êtes prêt à enseigner aux autres? Par exemple, pourriez-vous préparer un cours sur l'utilisation d'un ordinateur, sur la façon de chercher de l'information sur Internet, sur la façon de rédiger un bon curriculum vitae?

Si vous possédez des compétences appropriées et que vous disposez de quelques heures, veuillez communiquer avec Wanda au poste 2986 ou vous rendre au centre d'action pour lui parler en personne.

Ressources d'information

Le centre d'action recueille de l'information sur les services communautaires, les programmes gouvernementaux et les possibilités d'emploi et de formation. Mettez cette documentation à la disposition des travailleurs qui se rendent au centre. Le centre d'action peut également prendre les dispositions nécessaires pour que des personnes-ressources viennent parler aux travailleurs et aider à coordonner des rendez-vous entre des fournisseurs de services et les travailleurs.

Des ordinateurs avec un accès à Internet sont un outil clé.

Il est essentiel que le centre dispose d'un tableau d'affichage des offres d'emploi sur lequel sont affichés les postes vacants et les possibilités de formation. L'affichage régulier de réussites aide à bâtir la confiance des utilisateurs du centre.

Le centre d'action devra disposer d'un éventail de publications, de brochures sur les ressources et de descriptions de cours. Affichez l'information avec ordre et soyez actuel autant que possible. Si le centre d'action est situé dans une collectivité, les organismes d'emploi locaux, les organismes de services sociaux, les services communautaires en matière de main-d'œuvre et les établissements d'enseignement et de formation ont de l'information et des brochures qu'ils lui fourniront avec plaisir. Service Canada a de l'information sur les prestations d'assurance-emploi et la plupart des provinces ont des publications gratuites sur des sujets tels que les services d'emploi la formation et les stages.

Des publications comme le répertoire Scott des employeurs de l'industrie ou la liste des membres de la chambre de commerce locale sont également des ressources utiles. D'autres ressources comprennent des livres sur divers sujets, notamment la recherche d'emploi, le curriculum vitae et les lettres d'accompagnement, les compétences en entrevues et la planification de la carrière.

L'équipe du centre d'action peut également aider les travailleurs à trouver des ressources sur Internet. Ses membres peuvent marquer d'un signet sur tous les ordinateurs du centre les sites de ressources. Consultez le *module 5 – Ressources de transition*, pour obtenir des suggestions de sites.

Faire l'aiguillage

L'équipe du centre d'action peut faire l'aiguillage vers des organismes qui viennent en aide aux travailleurs ayant perdu leur emploi. Pour que l'aiguillage soit efficace, le coordonnateur doit faire plus que simplement remettre une adresse ou un numéro de téléphone. Le personnel devrait :

- connaître les organismes et ressources communautaires disponibles;
- établir le contact initial avec ces organismes et ressources;
- déterminer une personne-ressource pour chaque organisme et ressource;
- connaître les exigences de l'organisme;
- être disponible pour aider les travailleurs qui ont eu de la difficulté à utiliser ces services.

Lorsque vous avez aiguillé quelqu'une vers un organisme, faites un suivi auprès de la personne pour connaître le dénouement. Notez leurs commentaires sur un formulaire de renseignements relatif aux organismes.

Aide gouvernementale

Au Canada, les gouvernements offrent plusieurs programmes pour venir en aide aux travailleurs mis à pied, notamment :

- l'assurance-emploi;
- des guichets emplois électroniques;
- des initiatives relatives au travail autonome;
- des allocations de recyclage;
- des subventions salariales;
- l'amélioration des compétences de base.

Comme les programmes varient d'une province à l'autre, le personnel du centre d'action doit effectuer de la recherche sur les ressources de sa région. En outre, il doit connaître les exigences, les procédures de demande et les fournisseurs de services qui participent aux initiatives parrainées par le gouvernement.

Les initiatives gouvernementales changent fréquemment. Des programmes se terminent, d'autres changent et de nouveaux sont mis en place. Le comité de transition doit chercher et comprendre tous les programmes disponibles afin de pouvoir les expliquer en langage courant. Les centres d'action doivent avoir de l'information à jour sur tous les programmes offerts.

Défense des droits

Les travailleurs mis à pied ont souvent de la difficulté à s'affirmer auprès de représentants gouvernementaux, d'organismes ou de fournisseurs de services sociaux. Ils n'y sont pas habitués et sont souvent incertains quant à leurs droits ou à leurs responsabilités. C'est à ce moment précis qu'ils peuvent avoir besoin d'une personne pour les soutenir ou parler en leur nom. C'est le rôle du défenseur des droits. C'est une façon efficace d'appuyer les gens alors qu'ils se débattent pour prendre le contrôle de leur vie. Toutefois, n'oubliez pas qu'un défenseur des droits doit, en fin de compte, laisser au travailleur le soin d'obtenir ce à quoi il a droit.

Il est difficile de trouver un équilibre. Voici une façon utile de déterminer le rôle du coordonnateur pour ce qui est d'aider efficacement un travailleur :

- Source d'aiguillage : Le premier niveau d'aide consiste à fournir un aiguillage approprié et pertinent. Le personnel doit bien comprendre le service ou l'organisme qui répondrait aux besoins de la personne.
- Médiateur : Parfois, l'aiguillage ne fonctionne pas. Un médiateur travaille avec les deux parties pour en arriver à une entente mutuelle satisfaisante.
- Défense des droits : Parfois, la médiation du problème échoue. Dans ce cas, vous devrez peut-être soumettre la question à un niveau supérieur et avoir recours à un défenseur des droits qui discutera directement de la question avec le fournisseur de

services et essaiera de résoudre le problème.

Attentes et préoccupations

Toute personne qui relève un nouveau défi a des attentes à cet égard et des préoccupations quant à ses aptitudes et aux problèmes potentiels. Le centre peut tenir un forum interne où discuter des attentes et des craintes et fournir des réponses constructives.

Voici des commentaires du personnel d'un centre d'action émis dans le cadre d'un tel forum :

- « *En faisant le travail, vous prendrez confiance. Vous êtes dans un processus d'apprentissage, alors ne vous attendez pas à tout savoir. Vous devez être prêt à demander de l'aide.* »
- « *Vous pouvez faire des suggestions et diriger les travailleurs vers des ressources, mais vous ne pouvez pas prendre de décisions pour eux. Ils prennent leurs propres décisions.* »
- « *Nous devons comprendre que nous ne sommes pas des conseillers et aiguiller les gens vers des professionnels lorsqu'il y a lieu.* »
- « *Communiquez la réalité de la situation et mentionnez qu'il n'est pas inutile d'essayer de faire quelque chose maintenant.* »
- « *Écoutez les travailleurs. Ils indiqueront leurs besoins, et ensuite, aidez-les à trouver les services et l'information dont ils ont besoin.* »

Outils administratifs

Voici quelques outils administratifs qui permettent d'assurer le bon fonctionnement du centre d'action :

- Dossiers des travailleurs
- Registre
- Horaire du personnel
- Liste de contrôle quotidienne
- Livre des visiteurs
- Rapport d'activités
- Rapport d'étape des travailleurs

Dossiers des travailleurs

Le personnel devrait ouvrir pour chaque personne un dossier contenant notamment des renseignements généraux (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique), les intérêts et les besoins en matière de formation et de recherche d'emploi, les compétences et les préférences sur le plan du travail, ainsi qu'un curriculum vitae. Le centre d'action peut

conserver cette information dans des dossiers papier ou dans un programme informatique conçu à cette fin. Cette information est confidentielle et le personnel devrait la mettre sous clé et il devrait protéger les dossiers électroniques au moyen d'un mot de passe. Le personnel doit connaître la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Le Commissariat à la protection de la vie privée a publié une brochure très utile intitulée *Guide à l'intention des entreprises et des organisations : Protection des renseignements personnels : vos responsabilités*, laquelle est disponible à l'adresse http://www.priv.gc.ca/information/guide_f.cfm. Le personnel devrait également connaître toute règle de l'entreprise en matière de protection des renseignements personnels.

L'entreprise peut fournir certains des renseignements au dossier, de préférence sur une feuille de calcul transmise par voie électronique. Si l'employeur fournit de l'information sur la formation que l'employé a suivie, ajoutez-la au dossier de ce dernier. Elle sera utile pour la rédaction du curriculum vitæ et la reconnaissance d'apprentissage antérieur à certaines écoles.

Chaque contact entre le travailleur et le personnel du centre doit figurer au dossier, ce qui permet au centre d'action de fournir un service uniforme. L'équipe du centre d'action peut également communiquer avec les travailleurs qui ne se sont pas présentés pour voir s'ils ont déjà trouvé un emploi ou s'ils ont besoin d'aide.

Horaire du personnel	Affichez l'horaire plusieurs semaines à l'avance et dans un endroit visible. Le personnel peut vouloir que l'on y apporte des changements en raison d'autres engagements.
Liste de contrôle quotidienne	Une liste de contrôle quotidienne fait état des tâches habituelles (nettoyage, rédaction de nouveaux articles, affichage d'occasions d'emploi) que chacun peut accomplir lorsque le centre n'est pas achalandé.
Registre	Un registre est un bon moyen pour les membres du personnel du centre d'action de communiquer entre eux. Il peut contenir les tâches à accomplir ou les problèmes à résoudre avant le prochain quart.
Livre des visiteurs	Le livre des visiteurs aidera à déterminer les heures d'ouverture et à fournir une rétroaction sur l'utilisation du centre d'action pendant une certaine période.
Rapport d'activités	Il est recommandé de conserver au centre une liste des activités, y compris les ateliers et les séminaires ainsi que le nombre de participants. Le rapport peut également contenir les contacts entre le personnel et des employeurs potentiels et d'autres activités. Vous trouverez à la page suivante un exemple d'un rapport d'activités.

**Rapport d'étape des
travailleurs**

Le comité de transition voudra faire le suivi du nombre de personnes qui ont trouvé un emploi ou qui se sont inscrites à un programme de formation. Certains n'auront plus besoin de l'aide du centre; d'autres ont peut-être un emploi à temps partiel, mais veulent toujours obtenir de l'aide pour trouver un emploi à plein temps. Vous trouverez à la page suivante un exemple d'un rapport mensuel.

Exemple d'un rapport d'activités d'un centre d'action

	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	TOTAL
Visites au centre													
Ateliers													
Counseling													
Séances d'exploration de carrière													
Curriculum vitæ													
Relations externes avec les employeurs													
Appels entrants													
Appels sortants													
Événements spéciaux													
Activité du site Web													
Bulletins de nouvelles													
Évaluations des besoins													

Exemple d'un rapport

- _____travailleurs mis à pied à l'origine.
- _____travailleurs qui ont fait une transition.
- _____travailleurs ayant toujours besoin d'aide.

Conseils pour exploiter avec succès le centre d'action

1. *Soyez axé sur le travailleur*

Le centre d'action n'est pas différent des autres organismes offrant un service. Surveillez les besoins des travailleurs (reconnaissant qu'ils vont changer au fil du temps); faites preuve de souplesse; traitez rapidement et de façon professionnelle les plaintes et les problèmes et faites-en un suivi.

2. *Faites la promotion du centre*

Ne supposez pas que les gens se rendront au centre d'action uniquement parce que vous vous êtes donné la peine de le mettre en place. Les gens peuvent avoir des doutes ou manquer d'information à l'égard du centre.

3. *Commencez avec les bonnes personnes*

Pour le personnel du centre d'action, retenez les personnes qui sont intéressées et enclines à aider les autres.

4. *Maintenez la confidentialité*

Il faut toujours maintenir la confidentialité. Découragez toujours les ragots.

5. *Faites continuellement participer de nouvelles personnes*

De nouveaux membres du comité et bénévoles apportent une nouvelle énergie et de nouvelles idées.

6. *Prenez le temps de former un esprit d'équipe*

Suivez des formations ensemble; réglez les problèmes et les conflits au fur et à mesure qu'ils apparaissent; soutenez-vous les uns les autres et célébrez vos réussites.

7. *Prêchez par l'exemple et prenez soin de vous*

Toute personne travaillant au centre doit prêcher par l'exemple. Inscrivez-vous à des cours et essayez différentes activités. Les bénévoles doivent prendre le temps de faire leur propre recherche d'emploi et penser à leurs plans d'avenir. Faites une pause lorsque vous êtes découragé. Parlez à un ami.

8. *Parlez de vos réussites*

Au départ, il se peut que vos réussites et vos réalisations ne soient pas énormes. Tirez profit de chaque réalisation et parlez avec enthousiasme de vos réussites.

9. Rendez-vous dans d'autres centres d'action et/ou communiquez avec eux

Demandez au comité de transition ou coordonnateur du centre d'action de se rendre dans un autre centre d'action et/ou de communiquer avec lui et de commencer à établir des contacts. Vous en retirerez une expérience et des idées précieuses. Si vous avez besoin d'aide pour trouver un autre centre d'action, communiquez avec le RHiM.

10. Cherchez et partagez les réponses aux questions

Réfléchissez soigneusement à chaque question des travailleurs. Lorsque vous avez trouvé la réponse, partagez-la avec le reste du personnel, car lorsqu'une personne pose une question, souvent d'autres se la posent également. Vous pouvez peut-être publier l'information dans le bulletin de nouvelles du centre d'action ou l'afficher sur le site Web.

Liste de contrôle pour l'exploitation d'un centre d'action efficace



Voici un aperçu des genres d'activités qui font qu'un programme et un centre d'action sont solides et efficaces.

- Promouvoir des attitudes positives par rapport à d'autres possibilités d'emploi dans des industries plus vastes et connexes, ainsi que de possibilités à l'extérieur.
- Encourager une culture de préparation à l'emploi; aider les travailleurs qui passent d'un optimisme non fondé à l'égard de nouvelles entreprises à un grand pessimisme quant à leurs perspectives de réemploi.
- Communiquer régulièrement avec les employeurs, plus particulièrement ceux de l'industrie et d'industries connexes.
- Travailler avec les employeurs de l'industrie pour créer des possibilités d'emploi.
- Communiquer avec les entreprises de la province et celles d'en dehors.
- Fournir un milieu accessible, informel et positif.
- Fournir des tableaux d'offres d'emploi et des signets Internet concernant la main-d'œuvre de l'industrie, en plus d'un accès à un photocopieur, à des téléphones, à un télécopieur et à des ordinateurs branchés à Internet, le tout permettant aux travailleurs d'effectuer gratuitement leur recherche d'emploi.
- Soulager le poids financier du chômage en aidant les travailleurs à présenter différentes demandes, notamment celles de prestations d'assurance-emploi, de prestations de maternité et de maladie, de prestations d'incapacité à court terme et à long terme, d'indemnisation des travailleurs, ainsi qu'en les aidant à régler des problèmes liés au relevé d'emploi.
- Communiquer régulièrement avec les travailleurs de l'industrie mis à pied par téléphone, par courrier, ainsi qu'au moyen du bulletin de nouvelles et de la page Web du centre.
- Examiner les possibilités de cours en matière d'alphabétisation, d'anglais langue seconde et de compétences de base.

En plus du soutien susmentionné, le centre peut :

- coordonner des ateliers (p. ex. sur la gestion du stress, la gestion financière et des dettes/du crédit);
- faire enquête et agir par rapport aux besoins additionnels indiqués par les travailleurs : « mise au point » du curriculum vitæ, séances d'affichage sur Internet, forums auxquels participe un conférencier spécialiste de la motivation, etc.;
- à la suite de plaintes au centre d'action, rencontrer un fournisseur de services pour essayer d'améliorer le niveau de service offert aux clients;

- aider les travailleurs qui désirent avoir accès à du recyclage et qui, pour ce faire, doivent obtenir l'approbation de l'Assurance-emploi;
- aider les travailleurs qui essaient d'obtenir un soutien financier pour se recycler ou parfaire leurs compétences;
- prendre les mesures nécessaires à l'évaluation initiale des besoins et faire l'aiguillage vers des services de counseling professionnel pour aider les travailleurs à composer avec le stress, ainsi que les difficultés familiales et financières.

Promouvoir le centre d'action

Une fois le centre d'action mis en place, le comité de transition doit en faire la promotion ainsi que celle de ses services auprès des travailleurs et, s'il y a lieu, de la collectivité. Les travailleurs doivent savoir comment ils peuvent tirer directement profit du centre et de ses services.

Voici des exemples sur la façon de promouvoir le centre d'action :

- un bulletin de nouvelles destiné aux employés et aux fournisseurs de services et dans lequel on présente le personnel, les services et les heures d'ouverture du centre;
- la tenue d'une séance de discussion ouverte ou d'information (voir la page suivante pour obtenir un exemple d'ordre du jour);
- un communiqué de presse destiné au journal local décrivant le centre et ses services;
- l'inauguration du centre ou une journée portes ouvertes;
- des activités telles que des ateliers au centre pour que les gens prennent l'habitude de s'y rendre;
- la distribution de cartes professionnelles ou d'aimants de réfrigérateur sur lesquels apparaissent les coordonnées du centre.

Toutefois, le meilleur moyen de promotion est le bouche à oreille. Lorsque les travailleurs découvriront que le centre peut les aider, ils le diront à leurs amis et l'achalandage du centre augmentera.

Exemple d'un format pour l'organisation d'une réunion d'information à l'intention des employés

OBJET :

À la fin de la présente séance d'information, tous les employés seront au courant de ce qui se passe et en connaîtront les raisons. De plus, ils sauront qui est susceptible d'être touché, quand et comment. Ils comprendront le plan de transition en matière d'emploi dont la mise en place est en cours, les services qui seront offerts, ainsi que la rémunération, l'indemnité de départ ou d'autres prestations de revenu qu'ils toucheront.

1. Logistique

- Fixez la durée — une à deux heures.
- Tenez la réunion à un moment où les employés ont le temps d'absorber l'information sans que cela n'ait d'influence sur leur santé et leur sécurité.
- Disposez des bonnes ressources.
- Assurez-vous qu'on peut répondre aux préoccupations immédiates des travailleurs.

Leurs questions peuvent inclure les suivantes :

- Quand cessons-nous d'être payés?
- Y a-t-il un maintien du revenu ou une indemnité de départ? Comment puis-je y avoir droit? Quelle assurance ai-je que je la recevrai?
- Quand l'assurance-emploi commence-t-elle?
- Quand mon emploi prend-il fin?
- Quelles sont les répercussions sur le plan fiscal?
- Puis-je prendre des vacances?

2. Pendant la réunion

- a) Présentez le but de la séance d'information.
- b) Parlez de ce qui se passe, des raisons à cet égard et du moment, ainsi que des personnes qui seront touchées et de la façon dont elles le seront.
- c) Discutez des processus qui serviront à déterminer les employés touchés, la façon dont ils seront touchés et comment on les informera. Dans les milieux de travail syndiqués, ces processus sont habituellement décrits en détail dans les conventions collectives.
- d) Présentez le plan de réorganisation (quels emplois ou départements seront visés par des compressions de personnel, un regroupement et un élargissement, ou créés).
- e) Indiquez les questions liées aux ressources : salaires, maintien du revenu, indemnités de départ, prestations d'assurance-emploi, répercussions fiscales, autres options.
- f) Expliquez le processus de transition en matière d'emploi et le plan de l'entreprise. Parlez de ce qui va se produire et de la façon dont les employés peuvent s'attendre à être concernés.
- g) Donnez un aperçu des services d'évaluation des compétences, du counseling en matière d'emploi et de la formation disponibles.
- h) Abordez le calendrier du plan (cela variera en fonction des besoins des travailleurs).
- i) Expliquez comment on évaluera le processus de réorganisation.
- j) Les employés et les gestionnaires auront des questions sur le but de l'évaluation et la confidentialité. Certains peuvent craindre les tests. Mentionnez que les évaluations aident les répondants à mieux se comprendre et à être plus conscients, ce qui leur permet de faire de meilleurs choix en matière d'emploi.

Autres suggestions :

- Disposez d'un nombre de personnes suffisant pour répondre aux questions et assurez-vous de véhiculer les mêmes renseignements/messages.
- Disposez de documents à distribuer.
- Assurez-vous que les familles auront accès à l'information. Lorsque la mine est située dans une collectivité, on invite parfois les familles à participer aux séances d'information.

Selon l'importance de la mise à pied et la diversité de la main-d'œuvre, certains comités de transition ont trouvé qu'il convient davantage d'organiser des réunions pour de petits

groupes de 10 à 20 personnes. Souvent, lors de telles réunions, les employés expriment davantage leurs craintes et leur anxiété et discutent des divers éléments du plan de transition. Il peut également en résulter un plus grand appui des employés à l'égard du plan.

« Seulement les faits »



Chaque personne participant aux activités du centre d'action doit être consciente des problèmes que causent les rumeurs et les renseignements inexacts. Le centre doit élaborer une stratégie de communication et un ensemble d'outils qui serviront à informer les travailleurs et la collectivité.

Le comité doit s'assurer de l'exactitude et de la clarté des renseignements qu'il fournit et veiller à ce qu'ils proviennent d'une source vérifiée. Le centre d'action doit révéifier le contenu de tout message. Les opinions et les suppositions peuvent miner la crédibilité du centre et de son personnel.

Vous pouvez parfois trouver qu'il est difficile d'éviter de discuter de la rumeur de la journée, mais vous devez toujours vous en tenir aux faits et offrir de l'aide. Faites en sorte que les travailleurs restent axés sur ce qu'ils peuvent faire pour améliorer leur situation; parlez-leur des possibilités et du succès qu'ils peuvent obtenir.

Rappelez aux travailleurs que le centre d'action fournit un service utile seulement pendant un certain temps. Dites-leur que d'ignorer ce service serait une perte.

Bulletin de nouvelles du centre d'action

Un bulletin de nouvelles est un excellent moyen de communiquer avec les travailleurs. Le comité peut choisir de mettre sur pied un sous-comité des communications. Cherchez des personnes créatives qui possèdent de bonnes compétences en recherche et en rédaction.

Distribuez le bulletin de nouvelles régulièrement (peut-être une fois par mois), mais pas trop souvent. Un calendrier est une bonne idée. Envisagez d'avoir la version définitive terminée à temps pour la présenter lors de la réunion mensuelle du comité, lequel peut l'approuver. Le personnel peut l'envoyer par la poste et par courrier électronique le lendemain.

Un bon bulletin de nouvelles est d'une conception et d'un format normalisés et uniformes. Il doit avoir un nom, un logo et un en-tête. La plupart des traitements de texte comprennent des gabarits de bulletins de nouvelles. On peut également en télécharger sur Internet.

Dans la mesure du possible, utilisez des couleurs. Une façon peu coûteuse d'incorporer de la couleur à un bulletin de nouvelles noir et blanc est de commander du papier sur lequel sont imprimés dans la partie supérieure le nom et le logo du bulletin. Vous pouvez ensuite utiliser un photocopieur noir et blanc pour produire une publication attrayante et colorée.

Le contenu doit être factuel, bref et accrocheur. Évitez les longs articles. Écoutez les travailleurs qui viennent au centre et demandez-leur de proposer des idées et des suggestions. Servez-vous de leurs questions et activités comme guide. Les membres du comité, le coordonnateur du centre d'action, le personnel, les travailleurs et les représentants

d'organismes de services peuvent tous écrire des articles.

Décomposez l'information en sections, et utilisez des images et des graphiques. Gardez les choses simples et pertinentes et personnalisez les articles.

Les articles ou les bulletins de nouvelles peuvent facilement être affichés sur votre site Web, si vous en avez un. N'oubliez pas que dans le cas d'un site Web, le travailleur doit prendre l'initiative de chercher l'information. Un bulletin transmis par la poste ou par voie électronique est une forme de communication plus active. Les familles et les conjoints peuvent lire le bulletin et encourager les travailleurs à utiliser le centre d'action.

Exemple d'un bulletin de nouvelles

COMITÉ DE TRANSITION DES EMPLOYÉS

BULLETIN DE NOUVELLES



Cette publication vise à permettre au comité de transition de tenir tous les employés informés des progrès réalisés à ce jour.

QU'EST-CE QUE LE COMITÉ DE TRANSITION ET QUE FAIT-IL?

Votre comité de transition compte 11 membres, soit sept employés de l'entreprise, deux gestionnaires de l'entreprise, un président et un représentant du gouvernement de la Colombie-Britannique. Les représentants des employés qui siègent au comité sont...

Le comité de transition (seulement) est financé par l'entreprise ABC et le ministère provincial.

Voici l'objectif du comité de transition :

« Aider et soutenir tous les employés de l'entreprise ABC en préparation à sa fermeture en leur fournissant de l'information sur les occasions et/ou l'aide mises à leur disposition afin qu'ils puissent planifier leur avenir. »

Le comité de transition ne peut pas prendre et ne prendra pas de décisions concernant un employé, mais il peut obtenir de l'information ou aider les employés à planifier leur avenir après la fermeture de la mine.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, communiquez avec n'importe quel membre du comité, lequel essaiera de vous aider ou soulèvera vos préoccupations lors des réunions du comité. Pour aider les employés, nous devons tout d'abord déterminer leurs besoins. Dans cette optique, le comité a embauché Wanda Smith, qui a comme mandat de dresser la liste des besoins, de déterminer l'aide dont les employés ont besoin et de fournir une aide pour la préparation du curriculum vitæ, la dotation en personnel de la salle des ressources et la tenue d'une bibliothèque à l'intention des employés.

Des 162 formulaires d'évaluation des besoins, distribués, 106 ont été remplis et retournés.

Certains employés étaient préoccupés par la nature personnelle du questionnaire. Ce dernier ne vise qu'à déterminer les besoins des employés. Pour aider les employés, le comité a besoin de renseignements personnels. Tous les renseignements restent confidentiels et ils sont fournis dans le seul but d'aider l'employé auquel ils se rapportent.

...2

Des 106 formulaires d'évaluation des besoins retournés, voici les sujets qui intéressent les employés (certains employés sont intéressés par plus d'un sujet).

Rédaction d'un curriculum vitæ	47 employés
Renseignements sur le démarrage de votre entreprise	46 employés
Programmes d'apprentissage	28 employés
Renseignements sur l'assurance-emploi	28 employés
Planification financière	17 employés
Préparation à une entrevue d'emploi	28 employés
Renseignements sur les programmes de formation	55 employés
Aide en matière de perfectionnement professionnel/planification	29 employés
Aborder vos compétences en fonction du marché du travail	47 employés

De plus, Wanda a communiqué avec 9 des 15 mines en exploitation au Canada et aux États-Unis pour savoir s'il y a des possibilités d'emploi et les informer de notre future interruption des activités et de la disponibilité d'employés de notre mine.

Au moment de son départ, elle avait terminé le curriculum vitæ de 64 employés et il lui en restait 45 à faire. Quarante-sept mineurs ne voulaient pas d'aide.

La prochaine étape consiste à embaucher un coordonnateur de la mine pour organiser la recherche de financement afin que nous puissions obtenir/fournir de l'information et/ou de l'expertise relativement aux besoins déterminés en vertu des questionnaires retournés.

La mine ABC est unique en ce sens que les employés ne sont pas tous disponibles lors de la visite du site et que le site n'est pas très accessible; par conséquent, les coûts représentent un problème très important. À cette fin, nous examinons activement tous les moyens de financement ou des solutions de rechange.

Nous prévoyons publier le présent bulletin de nouvelles au moins deux fois par mois, au fur et à mesure où des renseignements deviennent disponibles.

Présenté par :

Bill Jones, président, le 6 septembre 2009

Site Web du centre d'action

Si un membre du comité peut mettre en place un site Web, cela pourrait en valoir la peine. Vous pouvez y afficher de l'information relative aux réunions, aux services et aux bulletins de nouvelles. Vous pouvez également fournir des liens auxquels les travailleurs devront avoir accès (information sur les pensions et l'assurance-emploi, banque d'emplois, rédaction du curriculum vitæ, etc.), la liste des services en ligne est sans fin. Une présence sur Internet

procure de nombreux avantages.

Si le comité n'a pas la capacité de concevoir son propre site Web, la solution de rechange la moins dispendieuse est d'utiliser un gabarit et de demander à quelqu'un de l'administrer pour vous. Vous devrez chercher un fournisseur de services disponible et déterminer le coût de ses services.

Le comité doit prendre soin d'évaluer si les travailleurs vont utiliser le site. Si la réponse est non, ou si vous n'êtes pas certain, alors n'en mettez pas un en place. Il existe de nombreux autres moyens d'aider les travailleurs plutôt que de vous laisser distraire par l'élaboration d'un site Web. Même si vous pensez que les travailleurs vont l'utiliser, *faites preuve de prudence*. Un site Web peut être dispendieux et demander beaucoup de temps.

Exemple d'un site Web

Voici un simple gabarit incluant un calendrier d'événements, des liens utiles et de l'information sur la transition.



Les médias

L'annonce de fermetures ou de mises à pied est une nouvelle importante que doivent couvrir la télévision, la radio et les journaux locaux. Les médias communiqueront avec le comité au début du processus. Ils sont une ressource importante dans le cadre des travaux du comité.

Collaborez avec les reporters pour veiller à ce que les employés et le centre soient présentés sous un jour positif à la collectivité et aux employeurs potentiels. Une couverture médiatique positive permet de contrer la tendance voulant que le public oublie les non-employés ou ait une attitude négative à leur égard.

Voici quelques façons dont le comité et l'équipe du centre d'action peuvent travailler avec les médias :

- écrivez des communiqués de presse à l'intention des médias locaux sur les événements du comité, les heures d'ouverture du centre d'action, les ateliers, les salons de l'éducation, etc.
- utilisez le câblodiffuseur public local pour afficher le curriculum vitæ des employés (s'il y a lieu);
- soumettez des articles ou donnez des petits conseils en matière d'emploi à la station radio ou au journal local;
- placez une annonce payée dans les journaux locaux ou les revues spécialisées ou à la radio pour promouvoir les travailleurs auprès d'employeurs potentiels.

Comment collaborer de façon efficace avec les médias

- Nommez une ou deux personnes, habituellement le coordonnateur du centre d'action et le président, qui représenteront le comité auprès de tous les contacts médiatiques.
- Fournissez une formation médiatique à tous les porte-parole.
- Entretenez les relations avec vos contacts médiatiques. Déterminez ceux qui sont sympathiques et intéressés à favoriser les travaux du comité.
- Si possible, invitez les contacts médiatiques aux principaux événements du comité et tenez-les au courant. Donnez-leur suffisamment de temps pour répondre. Ils préféreraient rapporter ce que fait le comité plutôt que ce qu'il dit.
- Utilisez des communiqués de presse pour communiquer de l'information aux médias, car ils facilitent la tâche des médias pour couvrir votre nouvelle et permettent de s'assurer que les faits rapportés sont corrects.
- Lorsque vous soumettez un communiqué de presse, essayez de communiquer personnellement avec le chef des nouvelles locales, le directeur des nouvelles ou le reporter.
- Faites toujours la promotion des aspects positifs du programme de transition.
- Sachez que les médias ont tendance à mettre l'accent sur les aspects négatifs de la mise à pied (particulièrement au début).

Le communiqué de presse²

Ayez à l'esprit les lecteurs. Pourquoi devraient-ils être intéressés à cette nouvelle? En quoi les touche-t-elle? Seriez-vous intéressé par cette nouvelle si vous étiez personnellement concerné? Discutez de ces questions avec d'autres personnes et réfléchissez-y.

² Ce qui suit est adapté de *Campaign Organizing in Your Community*

Un communiqué de presse ne doit pas compter plus de 250 mots. Il doit pouvoir figurer sur un côté d'une feuille de papier machine à double interligne. L'idéal, c'est de faire de courts paragraphes. En attendant d'avoir plus d'expérience, rédigez un bref aperçu de votre communiqué de presse. Dressez la liste de ce que vous voulez dire, puis énumérez les éléments s'y rapportant. Dans la mesure du possible, reprenez les services d'un professionnel des communications.

Diffusez le communiqué sur du papier portant l'en-tête du centre d'action. Dans la partie supérieure de la feuille, tapez « Communiqué de presse », puis écrivez un court titre expliquant le contenu. Dans le premier paragraphe, mentionnez le point principal; liez votre nouvelle à une question qui fait les nouvelles. Dans le deuxième paragraphe, indiquez qui le comité et le centre d'action représentent.

Comme les journalistes aiment les chiffres, mentionnez le nombre de travailleurs que représente le comité. Le troisième paragraphe devrait citer le porte-parole et il peut en être de même dans le quatrième. Le cinquième paragraphe peut faire état des mesures que le comité prévoit prendre. Essayez d'humaniser la question; expliquez ses répercussions sur les gens.

Si le communiqué concerne un événement, indiquez-en la date, l'heure et le lieu exacts. À la fin de votre communiqué, indiquez toujours le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource qui pourra fournir au journaliste de plus amples renseignements.

Télévision communautaire

Il est surprenant de voir combien de gens regardent la télévision communautaire locale. La télévision par câble offre une excellente occasion de transmettre votre message et d'acquérir une expérience utile du travail avec la télévision. En vertu de la loi, les entreprises de télévision par câble sont tenues de fournir du temps d'antenne aux groupes communautaires légitimes. Le comité devrait tirer avantage de cette occasion en or. Même si vous ne croyez pas être en mesure de produire votre propre émission, la plupart des postes locaux ont des émissions-débats d'un genre quelconque.

Communiquez avec la station de télévision communautaire tôt après la mise sur pied du comité. La production d'une émission demande du temps. Appelez le directeur de la station pour lui présenter une demande de temps d'antenne et lui expliquer votre idée. Envoyez-lui ensuite une lettre expliquant le principe sur lequel votre émission est fondée.

Entrevues avec les médias

Lorsque vous répondez à une question, regardez l'intervieweur. Si vous avez besoin de réfléchir, faites une pause avant de répondre, car c'est mieux que de faire une déclaration irréfléchie. De toute façon, les pauses seront probablement supprimées si l'entrevue est enregistrée pour être diffusée ultérieurement.

N'hésitez pas à répéter la question ou, si vous ne voyez pas vraiment où l'intervieweur veut en venir, à lui demander de la répéter ou de la reformuler. Cela vous permettra de réfléchir un peu plus longtemps avant de répondre. Les journalistes posent souvent des questions qui semblent

répétitives. Ne soyez pas contrarié et ne vous sentez pas obligé d'en dire plus.

Le journaliste pourrait vous demander de résumer, en vos propres mots, l'énoncé qu'il vient de vous lire ou vous poser une question à laquelle répond, de toute évidence, votre énoncé. L'intervieweur essaie peut-être d'obtenir un bon angle de caméra lorsque vous résumez vos points.

Autres points à prendre en considération lors de la préparation d'une entrevue avec les médias :

- Préparez-vous en pensant au message clé que vous voulez véhiculer. Pensez à la façon dont vous pouvez revenir sur ce sujet lorsqu'on vous pose des questions.
- Avant l'entrevue actuelle, faites une simulation avec des membres du comité.
- Si vous êtes à la télévision, habillez-vous comme s'il s'agissait d'une conférence de presse.
- Détendez-vous assis dans votre chaise. Ne soyez pas agité ou ne tournoyez pas nerveusement sur votre chaise.
- Assurez-vous d'avoir un verre d'eau près de vous. Comme première question, on vous demande presque toujours d'expliquer le rôle du comité de transition. Préparez un résumé de 20 secondes que vous aurez souvent répété.
- Si vous participez à un débat radiophonique, essayez de ne pas parler plus de 15 à 20 secondes à la fois. Laissez à l'animateur le soin de poser les questions. Lorsque vous répondez, revenez toujours sur la raison de votre présence (c.-à-d. promouvoir les activités du comité et les travailleurs, etc.) Tenez-vous-en au message.
- N'essayez pas de tout expliquer du même coup.
- Souriez. Cela vous fait paraître plus confiant et détendu, surtout si vous êtes à la télévision.
- Regardez l'émission avant d'y aller. Notez les points forts et faibles quant à l'impression que vous avez de la personne interrogée.
- Sachez que les médias ont tendance à mettre l'accent sur les aspects négatifs de la mise à pied (particulièrement au début).

Fin des activités du centre d'action



Idéalement, le comité de transition cesse ses activités lorsqu'il a pleinement réalisé son mandat et ses objectifs, soit aider les gens à se trouver un emploi intéressant et des occasions de formation et leur fournir un soutien.

D'un point de vue réaliste, le processus n'est pas aussi simple. Même après des mois pendant lesquels le comité a offert des services, certaines personnes ont toujours besoin d'aide, particulièrement dans le contexte économique d'aujourd'hui. De nombreux employés seront toujours en recherche d'emploi lorsque le comité pensera à fermer ses portes. Lorsque le comité de transition essaie de décider s'il cesse ou poursuit ses activités, il doit déterminer les personnes qui ont toujours besoin d'aide et ce qu'il peut faire pour elles.

Voici quelques trucs pour aider à prendre la décision de réduire progressivement les activités.

Consulter la liste des employés

Cochez le nom de ceux qui travaillent, qui ont déménagé ou qui n'ont pas besoin de l'aide du comité. Qui reste-t-il et que peut-on faire pour ces derniers?

Demander aux employés

Appelez les employés restants et demandez-leur le genre d'aide dont ils pourraient toujours avoir besoin. Cette mini-enquête peut être menée par l'équipe du centre d'action ou des conseillers.

Faire une prévision budgétaire

Si on poursuivait les dépenses actuelles, dans combien de temps le budget serait-il épuisé? Essayez plusieurs scénarios.

Examiner les activités antérieures du comité

Le comité a-t-il fourni toute la gamme des services? La plupart des gens en ont-ils tiré avantage? Y a-t-il un groupe d'employés qui n'a pas participé? Pourquoi en est-il ainsi? Que peut-on faire?

Parfois, le comité cesse ses activités même si des travailleurs sont toujours en transition. Voici quelques-unes des raisons pour lesquelles le comité veut mettre un terme à ses activités et quelques solutions :

« Nous n'avons plus d'argent. »

Discutez avec l'entreprise et/ou le gouvernement de la possibilité d'obtenir du financement supplémentaire ou de mettre sur pied un projet pilote pour répondre aux besoins d'un groupe aux prises avec des difficultés particulières sur le plan de la transition (p. ex. des travailleurs plus âgés). Réduisez les activités et les dépenses pour étirer le budget actuel.

« Nous ne savons plus quoi faire. Les employés n'utilisent pas nos services. »

Avec le président et les personnes-ressources, procédez à une séance de remue-méninges pour trouver des activités nouvelles ou différentes. Reconnaissez le fait que même si le chômage se poursuit, les gens ont tendance à se retirer et peuvent avoir des besoins plus complexes et particuliers. Examinez attentivement les services du comité. Les travailleurs ont-ils des raisons valables d'utiliser ces services?

Il est parfois difficile de décider de fermer le centre d'action. Peu importe ce que fait le comité, certaines personnes auront encore besoin d'aide. D'autres personnes n'utiliseront jamais le centre ou n'en auront jamais besoin. En fin de compte, le comité de transition doit reconnaître le moment où il a obtenu les meilleurs résultats possibles en fonction des ressources disponibles.

Si le comité décide de mettre un terme à ses activités, commencez la planification quelques mois à l'avance. Par le biais du bulletin de nouvelles ou de communications téléphoniques régulières, informez les travailleurs que le centre d'action fermera ses portes. Cela pourrait en inciter quelques-uns à profiter de ses services avant qu'il ne soit trop tard.

Après avoir été des mois sans travailler, de nombreux travailleurs peuvent être aux prises avec des préoccupations et des besoins particuliers. Un conseiller est peut-être le nouveau regard dont ils ont besoin. Le fait que le comité cesse ses activités ne signifie pas que les travailleurs n'ont plus besoin d'aide.

Encouragez des liens étroits entre les travailleurs et les organismes communautaires en :

- informant les organismes que le comité cesse ses activités;
- désignant des personnes-ressources avec lesquelles les travailleurs peuvent communiquer directement;
- dressant une liste des organismes communautaires que l'on peut faire parvenir aux travailleurs;
- se servant du temps qu'il reste au comité pour réduire au minimum les obstacles à un service de qualité.

Bien avant que le comité ne cesse ses activités, ses membres et l'équipe du centre d'action devraient commencer à penser à leur propre avenir. Les membres du comité, qui ont consacré beaucoup de temps et d'énergie pour aider les travailleurs, peuvent ressentir les sentiments liés à la perte d'emploi. Parlez-en à d'autres personnes.

Enfin, il est important d'examiner les activités du comité pour en reconnaître les réalisations. Célébrez ces dernières avec les autres membres du comité. Ils sont les seuls à pouvoir comprendre les hauts et les bas que l'on vit lorsqu'on aide les autres.

Liste de contrôle pour la réduction progressive des activités

La réduction progressive des activités du comité et du centre d'action devrait se faire en deux étapes. Pour vous aider, utilisez la liste de contrôle suivante telle qu'elle ou modifiez-la.

Liste de contrôle pour la cessation des travaux du comité de transition Dans les trois derniers mois

Par lettre, par téléphone ou lors d'une entrevue avec un conseiller, informer les travailleurs que le comité de transition réduit progressivement ses activités et que le centre d'action ferme ses portes.	<input type="checkbox"/>
S'informer des besoins des travailleurs.	<input type="checkbox"/>
Planifier et offrir tout service restant à l'intention des travailleurs.	<input type="checkbox"/>
Transmettre une trousse ou liste de ressources indiquant aux travailleurs où ils peuvent se rendre pour obtenir une aide supplémentaire. Faire personnellement l'aiguillage et un suivi auprès des personnes à risque.	<input type="checkbox"/>
Informer les organismes communautaires que le comité réduit progressivement ses activités et que d'autres travailleurs pourraient leur demander directement d'avoir accès à leurs services.	<input type="checkbox"/>
Envoyer des lettres de remerciements aux fournisseurs de services communautaires qui ont été particulièrement utiles.	<input type="checkbox"/>
Aviser le propriétaire (lorsqu'il y a lieu).	<input type="checkbox"/>

Dans le dernier mois	
Utiliser les formulaires d'état des travailleurs et les rapports d'activités pour examiner les activités du comité.	<input type="checkbox"/>
Remettre tout le matériel loué et percevoir tout dépôt non encaissé.	<input type="checkbox"/>
Débrancher les lignes téléphoniques et retourner les téléphones.	<input type="checkbox"/>
Donner le matériel et les fournitures provenant de dons à d'autres centres d'action ou à des œuvres de bienfaisance.	<input type="checkbox"/>
Donner les ressources du centre d'action à d'autres comités actifs.	<input type="checkbox"/>
Examiner et approuver le rapport du président.	<input type="checkbox"/>
Évaluer l'efficacité et le fonctionnement du comité.	<input type="checkbox"/>
Détruire les dossiers confidentiels des travailleurs.	<input type="checkbox"/>
Payer les factures finales et soumettre les demandes de remboursement finales au gouvernement (s'il y a lieu).	<input type="checkbox"/>
Donner les dossiers à un membre du comité ou au président, en prenant note que certains nécessitent toujours une action.	<input type="checkbox"/>

Le résultat

La création d'un centre d'action efficace nécessite une planification, une dotation efficace et une bonne promotion.

- Le RHiM peut fournir de la formation à votre comité de transition afin qu'il puisse s'organiser et être prêt.
- Les centres d'action peuvent être sur les lieux de l'entreprise ou dans la collectivité. Au début, déterminez les heures d'ouverture et respectez-les autant que possible.
- Le centre peut offrir diverses ressources d'information, être un endroit où donner des séances d'information spécialisées et un lieu où les travailleurs peuvent obtenir un soutien.
- Pour utiliser le centre d'action, les travailleurs doivent être au courant de son existence. Les façons de promouvoir les services offerts comprennent des séances de discussion ouverte, des bulletins de nouvelles et un site Web.
- Éventuellement, le centre devra fermer ses portes. Commencez-en la planification plusieurs mois à l'avance et assurez-vous que les travailleurs sont au courant qu'il réduira progressivement ses activités.