



Programme de formation de  
barista pour les jeunes  
nouveaux arrivants avec  
Starbucks Canada

**aces** 

[www.acesemployment.ca](http://www.acesemployment.ca)

# ACCES

## VISION

Une main-d'œuvre pleinement inclusive qui reflète la diversité, les compétences et l'expérience de la population canadienne.

## MISSION

Nous aidons les chercheurs d'emploi de divers horizons qui font face à des obstacles à l'emploi à s'intégrer au marché du travail canadien. Nous y parvenons en offrant des services d'aide à l'emploi, en mettant les employeurs en contact avec des personnes qualifiées et en établissant de solides réseaux en collaboration avec des partenaires communautaires.



# De bons résultats

Le modèle de services intégrés d'ACCES nous permet de cibler et d'adapter nos services d'aide à l'emploi afin de répondre aux besoins uniques des chercheurs d'emploi. En 2019, nous avons continué d'obtenir de solides résultats dans tous nos programmes et services.

35 000

chercheurs d'emploi servis

148 472

visites par des chercheurs  
d'emploi en ligne et en personne

86 %

des demandeurs d'emploi ont  
trouvé un emploi ou ont atteint  
des objectifs de formation

99 %

des chercheurs d'emploi  
recommanderaient nos  
programmes et services



**SUCCESS STORY**  
**CHRISTINE KONERI,**  
SENIOR SECURITY  
CONSULTANT, IBM  
CYBERSECURITY  
CONNECTIONS  
PROGRAM ALUM

« L'équipe d'ACCES s'est investie dans ma réussite. Elle m'a été d'un grand soutien et m'a prodigué des conseils critiques qui m'ont aidé à affiner mes compétences en entrevue et en présentation. Le programme Cybersecurity Connections était phénoménal et m'a donné des outils stratégiques pour trouver l'emploi de mes rêves! »

# Formation de barista pour les nouveaux arrivants avec Starbucks Canada

- En 2016, Starbucks s'est engagée à embaucher 10 000 réfugiés dans le monde d'ici 2022.
- ACCES a un historique de programmes réactifs et personnalisés qui répondent aux besoins et aux attentes de groupes particuliers de chercheurs d'emploi.
- Starbucks Canada a retenu les services d'ACCES pour donner une orientation stratégique aux programmes de formation et aux services de soutien.
- ACCES a commencé par organiser des activités de recrutement avec Starbucks Canada dans le but d'ouvrir des portes aux jeunes réfugiés.
- Le Programme est né de ces activités et a été conçu pour offrir aux jeunes réfugiés et nouveaux arrivants de la formation, du soutien, du mentorat et des possibilités d'emploi.



# Description du Programme



- Le Programme aide les jeunes nouveaux arrivants à obtenir un emploi concurrentiel de premier échelon comme baristas dans des cafés Starbucks de la région du Grand Toronto.
- Les clients participent à une séance de formation de quatre jours au cours de laquelle ils se familiarisent avec la culture d'entreprise de Starbucks et le rôle de barista, obtiennent un certificat d'excellence en service à la clientèle reconnu dans l'industrie, approfondissent leurs connaissances de la culture canadienne du travail et perfectionnent leurs techniques d'entrevue.



Chaque année, au moins 120 jeunes nouveaux arrivants confrontés à des obstacles à l'emploi participent à ce programme de formation de quatre jours.

# Partenaires en matière de prestation et de financement

Prestation

aces



Financement

Funded by:



Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Partenaires du  
Programme



# Buts du Programme

Encourager les jeunes nouveaux arrivants à participer à l'économie locale.

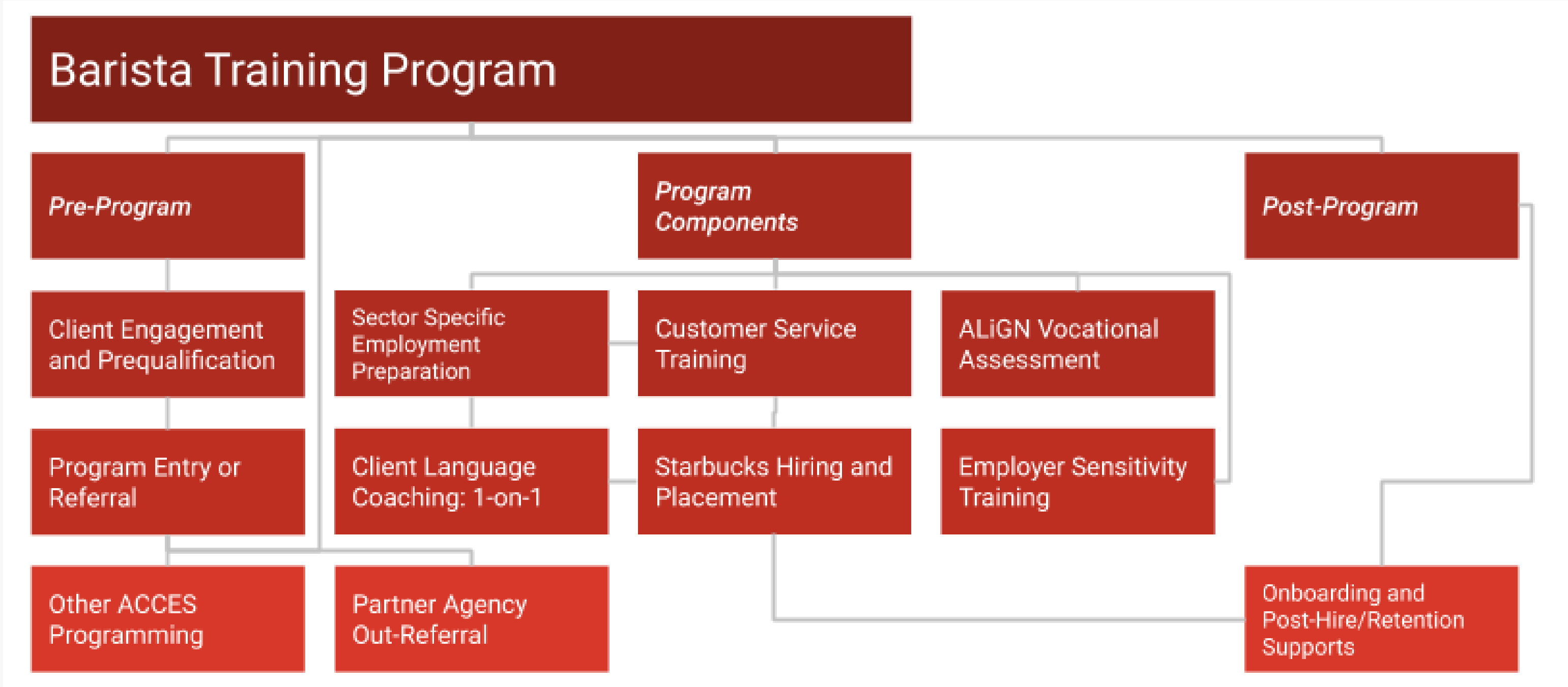
Faciliter l'intégration des jeunes nouveaux arrivants dans leur nouvelle communauté.

Accroître l'employabilité des jeunes afin d'améliorer leurs perspectives de carrière à long terme.

Accroître la capacité des employeurs d'embaucher et de retenir les nouveaux arrivants et montrer l'exemple à cet égard.



# Modèle du programme

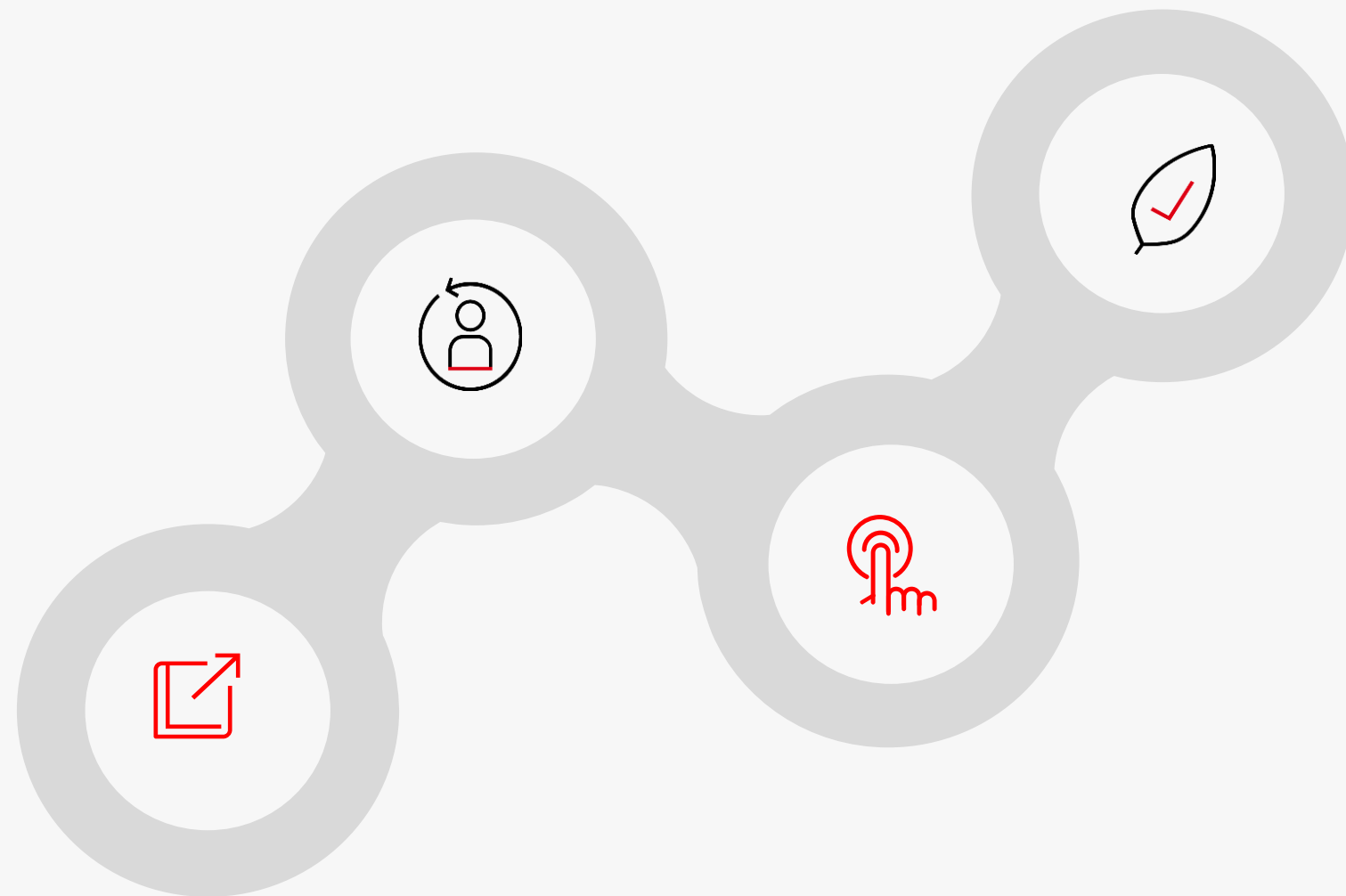




# Vidéo



# Caractéristiques clés de la réussite



## 01. Efficacité

Le Programme utilise des approches fondées sur la théorie et les données probantes qui sont efficaces pour améliorer la situation des jeunes nouveaux arrivants sur le marché du travail à court et à long terme. Il comprend aussi des stratégies d'engagement employeur-employeur, de l'encadrement post-programme et de l'apprentissage par l'expérience en milieu de travail.

## 02. Efficience

Le Programme prescrit des activités préalables visant à déterminer l'admissibilité et la pertinence des clients et à déterminer s'ils sont aptes à exercer la fonction de barista de premier échelon, ou dans le cadre d'autres programmes si le programme actuel ne convient pas.

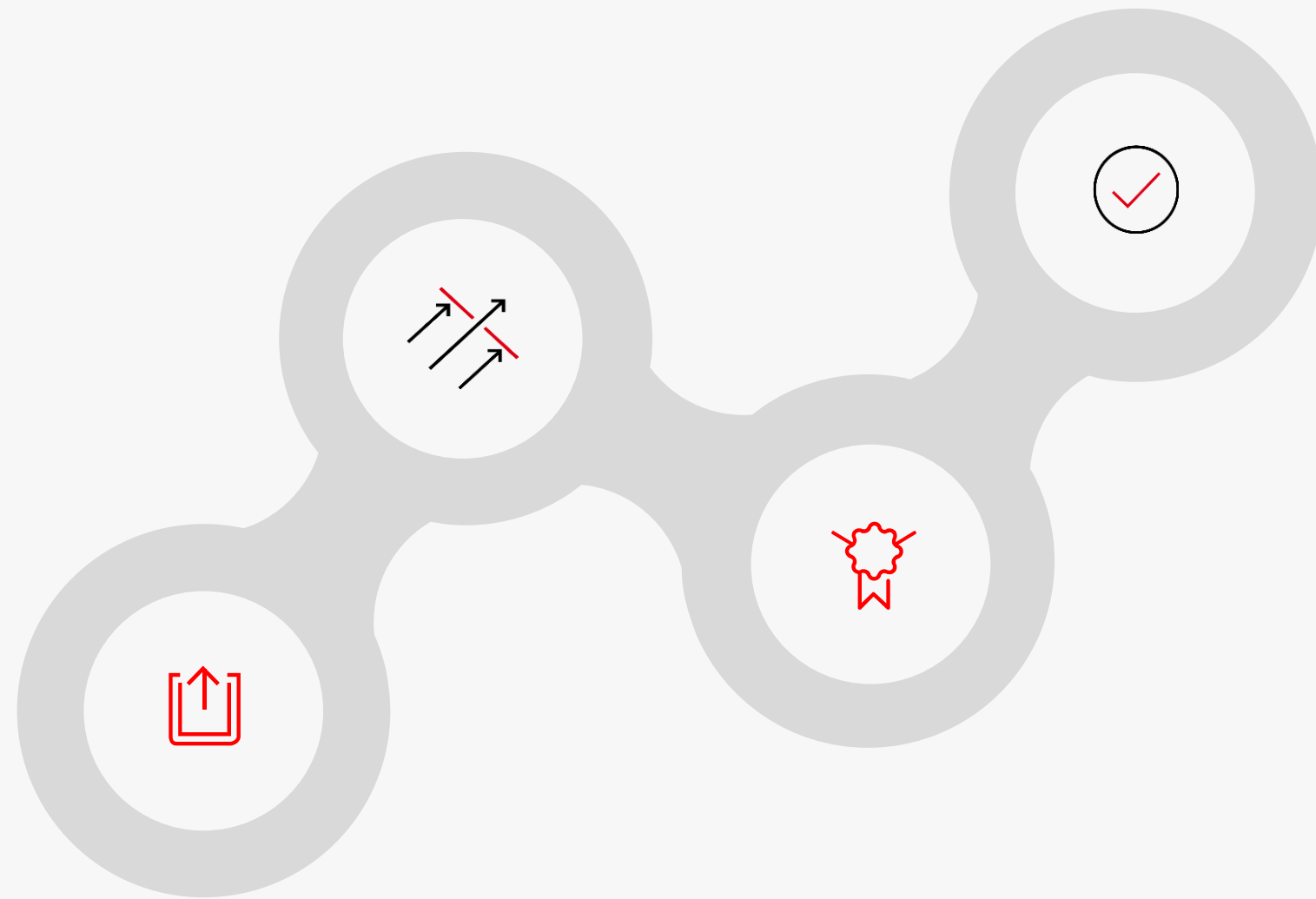
## 03. Pertinence

Le contenu et le format des séances de formation correspondent aux attentes de Starbucks Canada en ce qui a trait au rôle de barista et sont régulièrement adaptés en fonction des commentaires des clients et des employeurs.

## 04. Durabilité

Starbucks Canada s'est engagé à embaucher 1 000 réfugiés entre 2017 et 2022. Le Programme cible les employeurs.

# Caractéristiques clés de la réussite (suite)



## **05. Transférabilité**

Le Programme a le potentiel d'être mis à l'échelle et reproduit dans des endroits, des secteurs, des employeurs et des clients différents.

## **06. Innovation et réflexion prospective**

Le Programme préconise une approche novatrice pour aider l'employeur à répondre à ses besoins en matière d'embauche et à atteindre ses objectifs en ce qui concerne la responsabilité sociale. Il aide les immigrants vulnérables à trouver un emploi intéressant et à améliorer leurs perspectives de carrière à long terme.

## **07. Différences définissables**

Le Programme représente une certaine approche au changement systémique dans le monde du travail et de la prestation des services sociaux, et comprend des modèles d'embauche et de dotation.

## **08. Réussite**


Il s'agit d'un programme très performant qui atteint actuellement tous ses objectifs en matière d'emploi et de participation.

# Stratégie de mesure du rendement

- ACCES mobilise plusieurs services internes pour assurer l'efficacité de ses programmes. Ces équipes s'occupent de l'assurance de la qualité, de l'élaboration des projets, de la gestion des données et du Programme directement.
- La structure et la capacité organisationnelles assurent le bon rendement du Programme.
- Il s'agit d'un programme très performant qui atteint actuellement tous ses objectifs en matière d'emploi et de participation.
- Les clients, les bénévoles et les partenaires sont régulièrement interviewés et sondés à différents intervalles dans le cadre du Programme afin de déterminer le rendement de celui-ci.
- Les résultats du Programme sont diffusés et présentés au comité consultatif, aux employeurs (Starbucks en l'occurrence), au conseil d'administration et aux autres partenaires d'ACCES.

# Stratégie de mesure du rendement

Notre stratégie consiste à évaluer chacun des principaux éléments du Programme une fois qu'ils sont menés à bien.



Outils d'enquête et  
entrevues directes avec  
les clients

Commentaires des  
clients recueillis et  
utilisés pour mieux  
répondre à leurs besoins

Financement accordé par  
IRCC pour la recherche  
factuelle visant à vérifier  
l'efficacité du Programme.

Embauche d'un chercheur  
indépendant pour élaborer  
un cadre d'évaluation et  
effectuer par la suite une  
recherche factuelle.

# Résultats du Programme

75 + 30

embauchés  
par Starbucks  
(2/3 des participants)

ont obtenu un  
emploi ailleurs

84 %

Taux de  
rétention  
après 3 mois



# Exemple de réussite

Daniela, participante au Programme, s'est vu offrir un poste de barista chez Starbucks pendant la séance de recrutement. Elle relate son expérience :

« Mon expérience au sein du Programme de formation a été fantastique. En toute franchise, cela a dépassé mes attentes. La qualité des ateliers, qui sont très utiles, était de niveau professionnel. Je peux sentir et voir la qualité de la programmation et l'engagement du personnel à aider les clients. Je me sens très bien soutenue. Je recommanderais ce programme à tous mes amis qui cherchent un emploi en service à la clientèle. » — **Daniela**



# Merci

---

Pour de plus amples renseignements sur ACCES et le Programme de formation de barista pour les jeunes nouveaux arrivants :

**ACCES Employment**

<http://acesemployment.ca>

**Formation de barista pour les jeunes nouveaux arrivants avec Starbucks  
Canada**

<http://acesemployment.ca/barista-training>





# Sites

Toronto  
489, rue College, unité 100  
416.921.1800

Scarborough  
2100, chemin Ellesmere, unité 250  
416.431.5326

North York  
2001, avenue Sheppard Est, bureau 201  
416.443.9008

Mississauga  
151, chemin City Centre, unité 600  
905.361.2522

Brampton  
44, chemin Peel Centre, unité 201  
905.454.2316

Markham  
8500, rue Leslie, bureau 470  
905.840.2660

