



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

aces 

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.



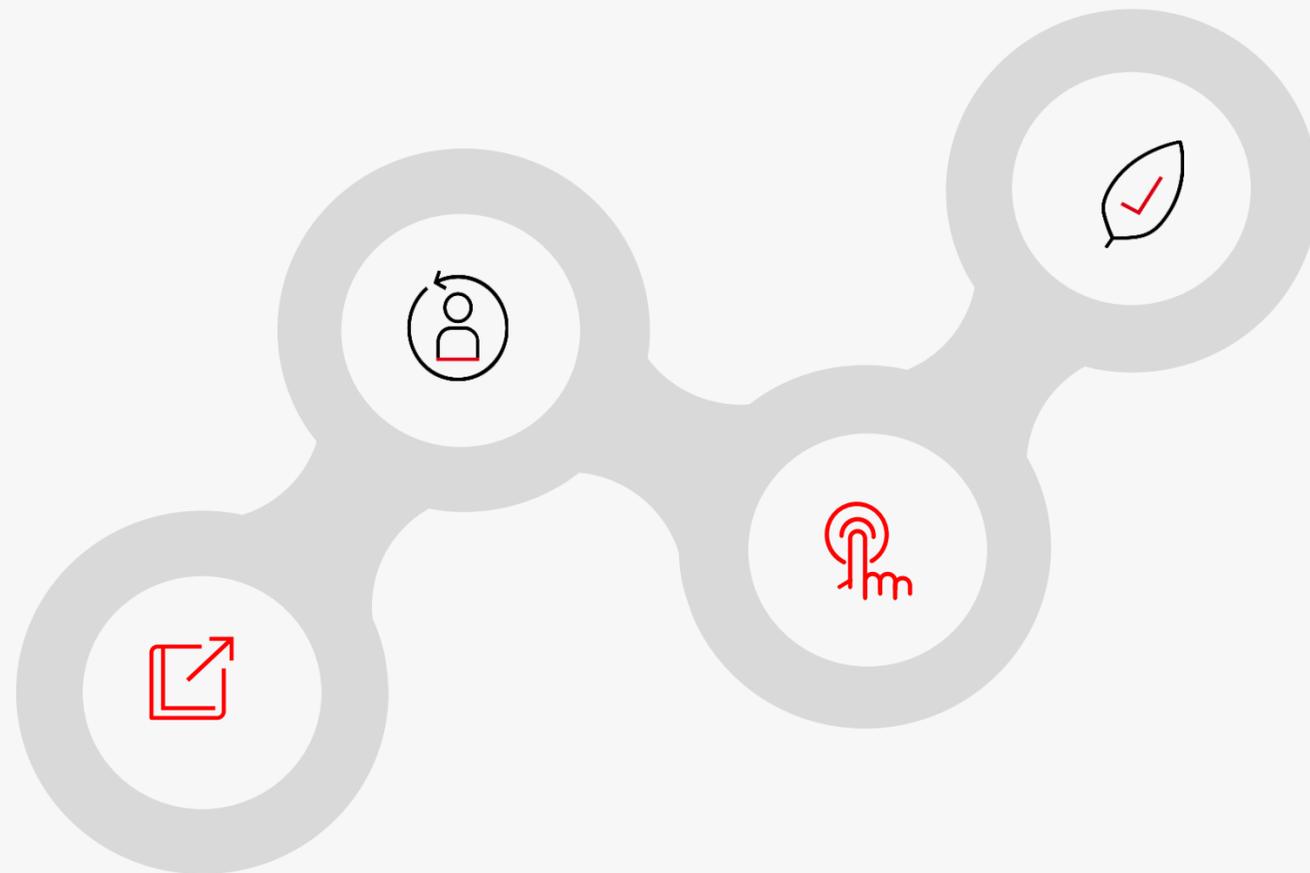
Modèle du programme



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.

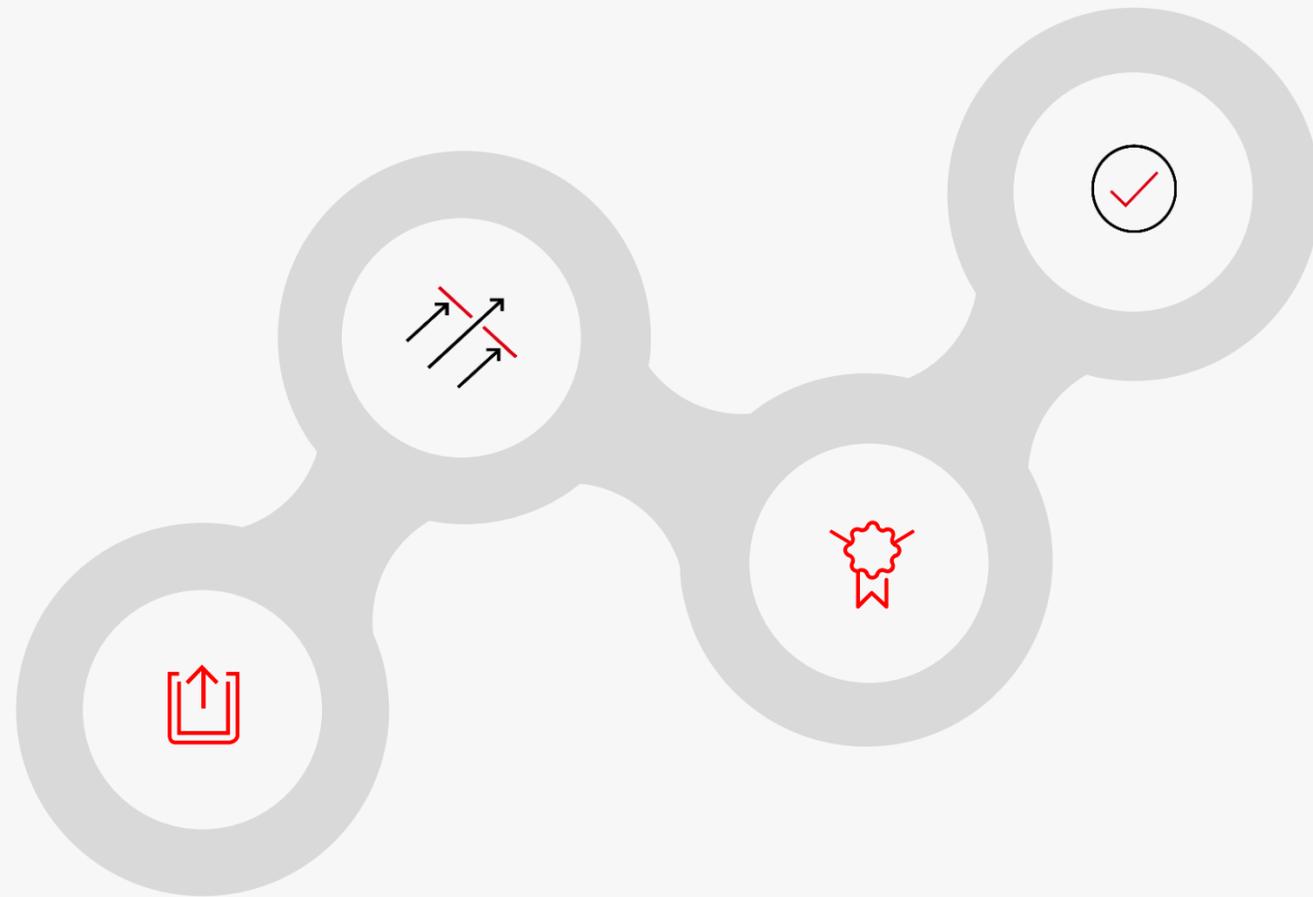
03. Pertinence

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 ont obtenu un
par Starbucks emploi ailleurs
(2/3 des participants)

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

