



# La pratique sociale d'un Carrefour jeunesse emploi

## *Philosophie d'intervention et application*

Référence : Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais

*Martine Morissette*

Octobre 2007

# *La pratique sociale d'un Carrefour jeunesse emploi (CJE)*

---

## Table des matières

Notes sur l'auteur .....	4
Introduction .....	5
Un concept qui se déploie.....	5
La grande mission d'un Carrefour jeunesse emploi .....	6
La petite histoire du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais.....	6
Une pratique à partager.....	8
Philosophie d'intervention et application d'un Carrefour jeunesse emploi.....	9
Sommaire .....	9
Au service du jeune adulte .....	9
Un Carrefour jeunesse emploi offre de l'aide.....	11
La communication avec le milieu .....	12
L'accueil de la clientèle.....	14
L'évaluation des besoins.....	15
La démarche à entreprendre .....	17
Des plans d'intervention multiples.....	19
Le suivi auprès de la clientèle .....	33
L'évaluation des services .....	33
Un Carrefour jeunesse emploi sensibilise.....	34
Le parcours du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais ....	37
Les conditions d'émergence et de développement.....	37
Le professionnalisme des équipes de travail .....	37
L'institutionnalisation de l'organisation du travail.....	38
Les partenariats et les modalités de financement.....	39
L'interface avec les pouvoirs publics .....	40
Les défis d'aujourd'hui et de demain .....	40
Conclusion .....	41
Bibliographie .....	42

---

## Mise en contexte

Ce document traduit la pratique et la philosophie d'intervention du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO), le premier Carrefour jeunesse emploi (CJE) à avoir vu le jour au Québec. Le CJEO a servi de modèle et d'inspiration aux CJE du Québec qui se sont développés par la suite. Tous les CJE partagent cette même mission, à leur façon, et adaptent leur offre de services aux besoins de leurs clientèles spécifiques et à leurs réalités locales.

*Le masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte et il désigne aussi bien le féminin.*

---

## Note de l'auteur

---

Martine Morissette est engagée auprès de la jeunesse québécoise depuis 30 ans. Elle a œuvré dans des milieux aussi différents les uns des autres : en centre d'accueil pour jeunes contrevenants, en centre psychiatrique pour adolescents, en milieu scolaire et depuis vingt ans, en milieu communautaire.

Elle détient un baccalauréat spécialisé en communications sociales. Elle a suivi au fil des années plusieurs formations d'appoint en administration et en gestion, ce qui lui permet d'effectuer le passage d'un poste d'intervenante, à coordonnatrice, à un poste de directrice.

Son expérience en milieu communautaire est celle qui a le plus marqué sa détermination à faire quelque chose de différent, de constructif et de créatif en terme de réponse aux problèmes de l'exclusion des jeunes adultes. Sa voie est celle de l'intégration des jeunes adultes dans la société par le biais de l'emploi et de la création d'emplois. Pour ce faire, leur offrir une multitude de leviers que l'on retrouve dans un centre de services intégrés, exclusifs aux jeunes adultes. La formule « *Carrefour jeunesse emploi* » est celle qu'elle a privilégiée.

Martine Morissette est la première dirigeante à avoir développé un Carrefour jeunesse emploi au Québec. Il s'agit de celui de l'Outaouais qui sert de référence à l'ensemble des Carrefour jeunesse emploi du Québec dont la formule s'étend sur le territoire québécois. Martine Morissette a joué un rôle déterminant dans l'implantation des Carrefour jeunesse emploi auprès du gouvernement du Québec en occupant la fonction de sous-ministre lors du déploiement de ce concept dans les années 1995-1996.

Elle nous livre sa vision d'un Carrefour jeunesse emploi par la rédaction d'un document intitulé « *Carrefour jeunesse emploi, Philosophie et Application* ». Ce document de référence s'adresse particulièrement aux bénévoles, aux intervenants et organismes œuvrant auprès de la jeunesse qui sont à la recherche d'une nouvelle formule d'intervention. Il sert aussi aux conseillers des gouvernements et aux politiciens dans le cadre d'un exercice d'appréciation générale du concept *Carrefour jeunesse emploi*.

---

# Introduction

---

## Un concept qui se déploie

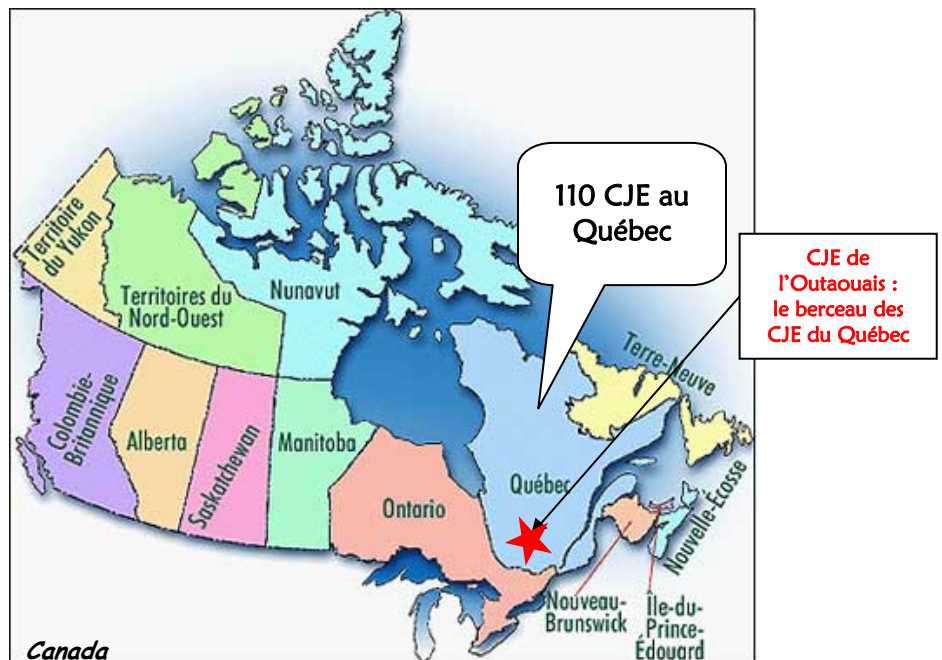
Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais compte plus de vingt ans d'expérience au service de la jeunesse de la grande ville de Gatineau située au Québec. L'organisme est le 1<sup>er</sup> Carrefour jeunesse emploi à avoir vu le jour. Son expérience a servi de référence lors du déploiement de ce concept sur tout le territoire québécois. On compte maintenant 110 Carrefour jeunesse emploi.

Sa directrice générale, madame Martine Morissette, a été l'instigatrice de ce transfert en élaborant le premier cadre d'intervention et de financement servant de base au gouvernement du Québec afin de soutenir le déploiement de ce concept sur l'ensemble de son territoire.



350, boulevard de la Gappe  
Gatineau (Québec) J8T 7T9  
Téléphone : 819 561-7712  
Télécopieur : 819 561-1455  
[direction@cjeo.qc.ca](mailto:direction@cjeo.qc.ca)

**Directrice générale :**  
Martine Morissette



## La grande mission d'un Carrefour jeunesse emploi

**La mission de base :** Le Carrefour jeunesse emploi cherche à offrir des services qui visent à améliorer les conditions de vie des jeunes adultes âgés de 16 à 35 ans en les accompagnant dans leur cheminement vers l'emploi, vers un retour aux études ou pour démarrer une entreprise. Un Carrefour jeunesse emploi est, pour le jeune adulte, un lieu d'appartenance, d'aide et de valorisation dans sa démarche d'intégration sociale et économique.

**La mission intuitive :** Un carrefour jeunesse emploi cherche, dans sa pratique d'intervention, à mettre le jeune adulte en meilleure position de faire ses choix. Le cheminement du jeune adulte au sein d'un Carrefour jeunesse emploi va lui permettre d'avancer dans la vie, de prendre sa place, de gérer son projet, d'apprendre comment faire, de vivre ses passions et de prendre des risques.

## La petite histoire du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO)

Le CJEO est l'histoire d'une expérience unique de développement d'un concept de centre de services intégrés dédiés à la jeunesse et à l'emploi.

### *De 1983 à 1985*

La création du CJEO trouve son origine dans les préoccupations d'un noyau d'organismes communautaires provenant du milieu de la santé et des services sociaux. Au fil de leurs discussions sur la situation des jeunes adultes de la région, les intervenants se sont rendu compte qu'un phénomène d'exclusion chez les jeunes commençait à prendre de l'ampleur. À la suite d'une première enquête menée sur le terrain où la question de l'emploi est au cœur de l'analyse de la situation, une table de réflexion « *Jeunesse travail* » est mise sur pied. Ces membres, issus des secteurs publics, communautaires et privés, participent activement avec les organisateurs communautaires à élaborer le concept d'un centre de services intégrés dédiés à la jeunesse et à l'emploi : le CJEO. Ensemble, à partir d'une orientation générale et d'un certain nombre de principes qui fait l'unanimité, ils dessinent une offre de services jeunesse, une structure organisationnelle, un aménagement physique, les premières prévisions budgétaires et une stratégie de développement et d'implantation. Ils deviennent les maîtres penseurs et les fondateurs d'une nouvelle organisation. Une corporation sans but lucratif est née.

Pour les assister dans leur réflexion, une première subvention du gouvernement canadien (Canada au travail) permet de faire une étude socioéconomique de la jeunesse de l'Outaouais plus spécifiquement sur les réalités des jeunes adultes de la ville de Gatineau.

---

### ***De 1985 à 1986***

Cette étude vient appuyer l'importance de développer le premier CJEO. Le gouvernement du Canada accepte de financer une démarche d'employabilité pour les jeunes adultes les plus éloignés du marché du travail et le gouvernement du Québec accepte de financer une démarche en entrepreneurship.

Ces deux premières démarches distinctes et spécialisées deviennent les piliers de l'offre de services du CJEO. Ces démarches sont financées à partir de programmes gouvernementaux déjà existants dont le CJEO se verra accorder le financement nécessaire. Un financement non récurrent qui se renouvelle à chaque année à partir des résultats obtenus.

### ***De 1986 à 1987***

Grâce à la ville de Gatineau, à l'Office de Planification et de développement du Québec et à un fonds de solidarité du Syndicat des travailleurs du Québec, le CJEO reçoit l'aval pour la construction de son centre. Une fondation est aussi créée pour recueillir de l'argent afin de mettre tous les acteurs de la communauté dans le coup!

### ***De 1987 à 1988***

Une troisième intervention se met sur pied. Avec la complicité du milieu scolaire et leur appui financier, le CJEO est en mesure d'offrir une démarche pour faciliter le retour à l'école des jeunes adultes décrocheurs. Le CJEO vient enfin compléter sa base d'intervention : l'école, l'emploi, l'entrepreneurship!

### ***De 1988 à 1995***

On assistera à une série d'expériences et de projets initiés par le CJEO qui viendront bonifier son offre de services. L'organisme sera aussi à l'affût des différents programmes gouvernementaux dédiés à la jeunesse afin d'en être le fournisseur de services. De quelques centaines de jeunes adultes qui fréquentaient le centre au début, on assistera à une explosion de la demande en passant à six et sept mille jeunes adultes par année.

Chacun des projets, des expériences et des services développés doivent respecter intégralement la mission du CJEO et sa philosophie d'intervention.

### ***De 1995 à 1996***

Le CJEO et sa mission passe à travers d'une importante crise. Le gouvernement fédéral du Canada qui finance déjà plusieurs des services du CJEO oblige l'organisme à accueillir uniquement des jeunes participants qui reçoivent des prestations de l'État. Le but étant d'intégrer à l'emploi ces jeunes prestataires. Quant aux autres jeunes adultes, communément appelé les « *sans chèque* », l'État a peu d'intérêt puisqu'ils ne représentent pas une dépense directe, n'étant pas prestataires de l'État.

---

C'est un rendez-vous pour toute la communauté de sauver la mission du CJEO et de s'assurer que l'organisme demeure accessible à l'ensemble des jeunes adultes. L'organisme défend à tout prix son principe d'accueillir tous les jeunes adultes, et ce, quel que soit son statut social et économique. À la défense de sa mission et avec une mobilisation sans précédent, le CJEO se fait entendre par le gouvernement du Québec qui accepte de financer la mission de base du CJEO et de tous les Carrefour jeunesse emploi du Québec qui verront le jour. Une première au Québec d'accorder un financement de base récurrent pour soutenir l'organisme dans sa mission.

### *De 1996 à 2007*

Dans un premier temps, une enveloppe de 25 millions vient soutenir le développement des CJE sur tout le territoire du Québec. Le CJEO sert de courroie de transmission et est le fondateur du regroupement des CJE.

Le CJEO poursuit le développement de ses projets. Sa vision de développement et son offre de services auprès des jeunes adultes de sa communauté s'appuient sur des exercices de planification stratégique quinquennale où son personnel et ses administrateurs bénévoles, très représentatifs de la communauté, sont tous conviés.

### **Une pratique à partager**

Le présent document se veut un outil de référence. Il permet aux groupes de travail qui appuient et soutiennent l'implantation et le développement d'un Carrefour jeunesse emploi dans leur communauté d'y trouver une pratique sociale orientée exclusivement vers le jeune adulte : sa dynamique, sa situation, son potentiel, ses choix et son cheminement vers l'insertion sociale et économique.

Enfin, pour soutenir davantage l'implantation et le développement de ce concept, le CJEO peut, dans le cadre d'une entente à développer, mettre à la disposition des groupes son expérience, ses écrits et ses outils. Le CJEO peut aussi se transformer en milieu de stages afin de permettre à des intervenants jeunesse associés à l'implantation et au développement de leur Carrefour jeunesse emploi de bénéficier d'une expérience québécoise unique afin d'adapter l'approche et les instruments aux réalités de chaque communauté.

---

# Philosophie d'intervention et application d'un Carrefour jeunesse emploi

---

## Sommaire

Il s'agit pour une collectivité de se regrouper en tant que jeunes adultes, parents, entrepreneurs, retraités, fonctionnaires, enseignants, travailleurs sociaux, économistes, banquiers, conseillers municipaux, organisateurs communautaires, etc. afin de réfléchir sur la situation de l'exclusion sociale, culturelle et économique des jeunes adultes de sa communauté. Puis de concevoir ENSEMBLE, dans l'ENTHOUSIASME et la CRÉATIVITÉ un centre communautaire, spécialement pensé pour les jeunes adultes, qui vise à mieux répondre à leurs besoins d'intégration dans la communauté par le biais de l'insertion sociale et économique.

Il s'agit de regrouper sous un même toit, ou selon la réalité territoriale d'une région, des services intégrés qui visent à l'améliorer les conditions de vie des jeunes adultes âgés de 16 à 35 ans.

L'équipe d'intervention d'un Carrefour jeunesse emploi considère que l'obtention d'un diplôme, qu'un travail rémunéré ou que la création de son propre emploi reste encore les meilleurs moyens de s'insérer dans la vie sociale, de demeurer en santé, de se créer un réseau de relations, d'avoir un statut et de se projeter dans l'avenir. En d'autres mots, prévenir ou régler des problèmes sociaux par l'insertion sociale et économique des jeunes adultes.

Un Carrefour jeunesse emploi est un centre communautaire qui accueille sur une base volontaire, gratuitement et sans aucune forme de discrimination des jeunes adultes avec ou sans revenu, prestataires de l'État, de tout état civil, de toute race et de toute religion. Un centre en faveur des jeunes adultes qui se présentent trop souvent avec leur fardeau d'étiquettes et de contraintes.

## Au service du jeune adulte

Le Carrefour jeunesse emploi, un centre communautaire, se veut un lieu d'accueil, d'aide et de valorisation où l'on considère le jeune adulte dans sa globalité en favorisant chez lui le développement de son autonomie et de son potentiel tout en respectant sa dignité humaine. Le centre communautaire offre un environnement qui encourage le dynamisme, l'ambition, la motivation, l'optimisme, la confiance en soi, le goût du travail et de l'effort. Un centre communautaire proche du jeune où la grande majorité des intervenants sont des jeunes adultes créant ainsi un rapport d'égalité et de solidarité.

---

Un Carrefour jeunesse emploi assiste et accompagne le jeune adulte dans son intégration sur le marché du travail. Aussi, il vise à provoquer les changements qui s'imposent pour faire une place de choix aux jeunes adultes qui aspirent à réaliser leur plein potentiel en jouant un rôle utile au sein de la société.

Le Carrefour jeunesse emploi offre de l'aide à sa jeune clientèle, sensibilise et mobilise sa communauté sur le sort réservé aux jeunes adultes et développe des approches nouvelles afin de soutenir leur insertion sociale et économique.

Le Carrefour jeunesse emploi offre de l'aide pour éviter à tout prix que sa jeune clientèle doute d'elle-même, abandonne, se marginalise ou tout simplement qu'elle renonce à son autonomie. Pour ce faire, on doit l'entourer d'intervenants attentifs, disponibles, affectueux, engagés et responsables qui croient au potentiel du jeune adulte; d'un environnement stimulant et soutenant; d'information et de formation pertinente à son développement et à sa prise en charge et enfin, d'expériences de réussite. Il faut que le jeune adulte d'aujourd'hui et de demain ait la conviction qu'il a une grande valeur et qu'il est capable de résoudre des problèmes, de générer des solutions nouvelles et qu'il « *jouit d'une marge de manœuvre dans le contexte social où il se trouve, et en conséquence qu'il lui est possible par le biais de certaines stratégies de parvenir à avoir une certaine emprise et contrôle sur sa vie* » (Assogba, Turcotte, 1996 : 121).

**SON INSTRUMENT, SA BOUSSOLE :** un Carrefour jeunesse emploi, un endroit unique où le jeune adulte vient y puiser un bagage exceptionnel d'information et d'expérimentation et où le support et la compréhension sont au rendez-vous.

Le Carrefour jeunesse emploi sensibilise sa communauté à ses rôles et responsabilités à l'égard de ce groupe de jeunes citoyens. Il invite chacun des membres de sa communauté à tendre la main et à créer une place pour chaque jeune. C'est une question de compassion, de solidarité et de responsabilité.

Il est impératif d'offrir au jeune adulte des tribunes, des opportunités et des mécanismes pour qu'il exprime ses besoins, ses préoccupations et sa vision de l'avenir et surtout lui laisser la place qui lui revient.

Un Carrefour jeunesse emploi, comme organisme communautaire autonome, est en mesure de prendre position et de faire-part aux instances politico-administratives des conditions de vie des jeunes adultes et de leurs besoins.

---

## Un Carrefour jeunesse emploi offre de l'aide

---

Le Carrefour jeunesse emploi considère le jeune adulte comme un client, c'est-à-dire un citoyen digne de respect et en droit de recevoir des services d'aide qui lui conviennent. Par conséquent, croire à son potentiel et respecter ses choix. Le Carrefour jeunesse emploi à la responsabilité d'aider à assumer les choix particuliers de l'individu. Les objectifs d'un Carrefour jeunesse emploi étant centrés sur les besoins du jeune client, le Centre a nécessairement des plans d'interventions multiples, assez souples pour être personnalisés et efficaces.

Ainsi, le Carrefour jeunesse emploi est un milieu d'intervention qui favorise l'intégration socio-économique et culturelle du jeune adulte dans une démarche à la fois spécifique et complémentaire : l'intégration à l'emploi et la création d'emplois. Un Carrefour jeunesse emploi se donne un rôle autant dans une démarche réfléchiée et critique d'intégration à l'emploi que dans la création d'emplois, afin d'avoir une vue d'ensemble et d'intervenir sur ces deux plans et d'éviter le piège de blâmer l'un ou l'autre des aspects pour le sort qui est réservé à la jeunesse. Il ne faut pas se limiter à préparer le jeune adulte à l'emploi, alors qu'il y a peu d'emplois ou assister à la création d'emplois, alors que plusieurs d'entre eux ne sont pas préparés à occuper ces emplois. Ainsi, par une préparation adéquate, certains créeront des petites entreprises, alors que d'autres se qualifieront pour travailler au sein de ces mêmes petites entreprises.

D'une extrémité à l'autre de ces deux pôles d'intervention c'est-à-dire, de l'employabilité à l'entrepreneuriat, une série de maillons se retrouvent en tout temps comme services au Carrefour jeunesse emploi : l'information scolaire et professionnelle, l'orientation qui permet aux jeunes adultes de retourner à l'école, la préparation au travail, la recherche et la création d'emplois. Chacun de ces maillons inter-reliés possède ses outils sur mesure, selon les objectifs recherchés.

Présenter la philosophie d'intervention d'un Carrefour jeunesse emploi, avec certaines applications, ne peut se faire sans tenter de décortiquer les aspects déterminants qui précèdent l'arrivée du jeune adulte au centre, son parcours et ses résultats. Le Carrefour jeunesse emploi situe son action en six étapes : il s'agit d'établir la communication avec le milieu; d'accueillir la clientèle; d'évaluer les besoins; d'entreprendre une démarche; de présenter des plans d'interventions multiples; d'assurer un suivi; et de procéder à l'évaluation des services.

---

## La communication avec le milieu

Pour un Carrefour jeunesse emploi, le milieu représente les jeunes adultes, les citoyens, les institutions socio-économiques et politiques, les maisons d'enseignement, les groupes communautaires, les clubs sociaux, les entreprises et les bailleurs de fonds locaux et régionaux.

Le Carrefour jeunesse emploi a la responsabilité de se faire connaître avant tout auprès de la clientèle jeunesse de son territoire. Sa première responsabilité est de rejoindre le jeune adulte peu scolarisé, isolé, qui a vécu des échecs importants. Les efforts de communication doivent tenir compte de son peu d'organisation, de sa faible estime de lui-même et de sa peur de l'inconnu. Comme le très jeune décrocheur scolaire n'a pas nécessairement le même profil que l'entrepreneur en herbe ou le diplômé sans emploi, sa deuxième responsabilité réside dans la stratégie médiatique qu'il aura à développer pour aussi rejoindre le jeune adulte de tout profil. Il faut à tout prix éviter le cloisonnement du jeune adulte très fortement défavorisé en regard du jeune prêt à l'emploi ou prêt à créer son emploi.

Le centre doit projeter une image globale correspondant à sa mission première à savoir, aider et soutenir la jeunesse dans son processus d'intégration quel que soit son statut social, culturel ou économique. Rassembler une clientèle diversifiée, où le jeune entrepreneur côtoie le jeune adulte sans revenu, sans pour cela être étiqueté. Le rapprochement des jeunes adultes au sein même de l'organisation avec des profils différents devient une source d'inspiration et d'espoir où la compréhension des difficultés vécues par certains moins bien nantis devient pour d'autres une occasion de solidarité.

Se faire connaître de sa communauté c'est se donner des outils efficaces tel un plan marketing qui tiendra compte du profil de la clientèle jeunesse, de ses besoins et des voies d'accès développées par un Carrefour jeunesse emploi pour faire le pont entre un jeune adulte et le marché du travail.

Prendre le temps de communiquer avec le milieu, c'est l'occasion de faire connaître les différents services que le Carrefour jeunesse emploi met à la disposition du jeune adulte. C'est un premier pas pour l'apprivoiser et l'inviter à venir faire son tour dans SON CENTRE.

Se faire connaître de sa communauté, c'est aussi donner l'occasion au Carrefour jeunesse emploi de redorer le blason des jeunes adultes dans l'opinion publique et contrer les préjugés. L'engagement du Centre vise non seulement le jeune adulte en tant que personne, mais aussi en tant que membre d'un groupe solidaire, motivé à s'en sortir. C'est l'occasion d'exprimer une approche positive, constructive, dynamique, qui associe le jeune adulte à des qualités comme la volonté, l'ambition et la motivation, à son avenir plutôt qu'à son passé.

---

Le Carrefour jeunesse emploi fait un travail d'intégration à la société et son succès dépendra en grande partie de son rapport avec la collectivité. Il existe un souci marqué de rester en lien constant avec le milieu; d'être un partenaire social à part entière. Le Carrefour jeunesse emploi privilégie un partenariat d'égal à égal où sa contribution à l'avancement de la cause des jeunes adultes est sans équivoque. Différente de celle d'un bailleur de fonds, d'une maison d'enseignement, d'un centre local de santé et de services sociaux, sa pratique alternative nécessite d'être reconnue.

### ***DES MOYENS... :***

- Le lien avec le milieu passe par des activités publiques de reconnaissance : pour l'employeur qui apporte un effort supplémentaire dans l'intégration du jeune adulte dans son entreprise ou par ses diverses contributions au sein de l'organisation; pour le bénévole qui démontre une grande générosité de son temps et de son expertise au développement du Carrefour jeunesse emploi de son territoire; pour l'intervenant qui fait preuve d'engagement et d'innovation dans son travail.
  - Ce lien avec le milieu passe aussi par la participation régulière à différentes tables de concertation locales et régionales ou par des regroupements d'organismes communautaires.
  - Confier un rôle d'ambassadeur à un jeune intervenant et à un participant du Carrefour jeunesse emploi facilite le contact avec d'autres jeunes adultes à l'extérieur du Carrefour jeunesse emploi. Ce rôle d'ambassadeur crée un esprit d'appartenance où se dégagent fierté et solidarité.
  - Les moyens de promotion classiques comme les conférences de presse, les entrevues et les tribunes téléphoniques sont employés pour parler des projets et services offerts et pour inviter le jeune adulte à se présenter au centre, s'il a besoin d'un coup de pouce.
  - Des témoignages livrés par la clientèle sur son propre cheminement et l'étalage des résultats qualitatifs et quantitatifs permettent de rehausser l'image du jeune adulte en général et de promouvoir les services du centre de façon concrète.
  - L'utilisation des « *petites annonces* » dans les journaux est une autre stratégie. La clientèle les consulte puisqu'elle est en recherche d'emploi. Par ce moyen accessible, la jeune clientèle situe le centre comme un instrument terre-à-terre à son service. Le message peut être simple, direct et personnel : « Es-tu à la recherche d'un emploi? Veux-tu retourner aux études? Rêves-tu d'être ton propre patron? Demande Serge ou Julie au Carrefour jeunesse emploi ». D'une part, sa liberté de choix est respectée, d'autre part, il lui est demandé un premier effort, son premier pas vers l'action.
-

## L'accueil de la clientèle

Pour se rendre au Carrefour jeunesse emploi, rien de très compliqué. Le centre est, pour le jeune adulte, bien localisé dans sa communauté. Si le transport en commun existe, il passe tout prêt, le stationnement est gratuit et pour certaines localités, une piste cyclable peut être aménagée lors d'un projet jeunesse. Aussi, le Carrefour jeunesse emploi invite les jeunes adultes à faire du covoiturage ou à travailler une stratégie pour développer leur autonomie et les responsabiliser davantage.

Enfin, le jeune adulte se présente au Carrefour jeunesse emploi. Il est ce qu'il y a de plus important dans un Carrefour jeunesse emploi. Par conséquent, le premier objectif de l'accueil consiste à faire en sorte que le jeune adulte se sente le bienvenu dans une ambiance chaleureuse et dynamique.

Toute une batterie de conditions, de gestes et d'attitudes traduisent concrètement la volonté de bien accueillir le jeune adulte pour qui les intervenants sont là pour l'aider et pour qui le centre, aménagé en conséquence, est le sien.

### *DES MOYENS... :*

- On y favorise une décoration simple et colorée où, encore une fois, le jeune adulte est mis à contribution. On accueille les participants dans des lieux propres et éclairés et des aires ouvertes où le va-et-vient se fait sans restriction. Aucune distinction ne s'exerce dans le choix des locaux ou du mobilier, par sa qualité ou son apparence, entre ce qui est utilisé par le jeune client ou l'intervenant.
- Sont rapidement accessibles, des outils de travail pour tout jeune adulte à la recherche d'un emploi : table de travail, photocopieur, télécopieur, tableau d'affichage, guichet d'emploi informatisé, téléphone, centre de documentation, Internet... et même un lieu de détente où l'on peut partager un café entre copains et intervenants. Sont aussi disponibles, le soir et les fins de semaines, des locaux pour certains projets jeunesse menés par eux et par des organismes jeunesse.

En fait, un centre communautaire, un lieu sécurisant, un lieu d'appartenance, où le jeune adulte, s'il le désire, peut prendre le temps de s'arrêter pour faire le point ou le plein afin de poursuivre une démarche sérieuse et structurée.

La volonté d'accueillir chaleureusement et professionnellement le jeune adulte se traduit par un dépistage rapide de ses besoins et par diverses mesures pour rendre accessible l'ensemble des services du centre. Malgré la volonté d'offrir une multitude de services, un Carrefour jeunesse emploi ne peut malheureusement répondre à tous les besoins!

---

## L'Évaluation des besoins

Si le Carrefour jeunesse emploi ne peut l'assister, l'intervenant se doit d'aiguiller le client vers d'autres organismes dès le départ. Le but étant de répondre le plus rapidement possible à ses besoins sans lui faire perdre son temps, ni le trimbaler d'une ressource à l'autre. Au Carrefour jeunesse emploi, les outils de référence sont à jour et même avant-gardistes et les contacts avec les autres ressources du milieu sont privilégiés.

Une fois que le jeune adulte du Carrefour jeunesse emploi est prêt à exprimer ses besoins, commence alors une intervention qui met les compétences des intervenants à son service. Ce travail est à la fois délicat et exigeant parce qu'il positionne le client devant une réalité qui vise à l'engager dans l'action. Il s'inscrit toujours dans la philosophie de base d'un Carrefour jeunesse emploi : accompagner un jeune adulte dans sa démarche vers l'emploi et surtout être prêt de lui pour l'assister en cas de pépin alors qu'il se prépare, avec sa boussole en main, à déblayer son propre sentier, au rythme de ses pas.

La première étape de cet accompagnement consiste à déterminer quelle sorte de soutien le Carrefour jeunesse emploi est en mesure de lui offrir. La seconde est de fournir ce soutien.

Deux principes guident cette démarche. D'une part, c'est le client qui détermine ce qu'il veut et qui fait son choix. Le rôle de l'intervenant est de l'écouter et de l'informer. D'autre part, le jeune adulte est accompagné jusqu'à ce qu'il ait trouvé ce qu'il cherche, puisque c'est lui qui a fixé le but à atteindre.

Le Carrefour jeunesse emploi travaille uniquement avec l'information que lui fournit le jeune adulte, à partir d'une entrevue et d'un questionnaire écrit. Le recours à d'autres sources d'information n'est pas une pratique courante que l'on doit juger utile puisque l'intervenant considère s'adresser à un individu libre et responsable de son cheminement qui cherche à développer davantage son autonomie, par le biais de l'emploi. Si la recherche d'informations supplémentaires s'avère essentielle, cela se fait avec l'autorisation du jeune adulte de façon à préserver le lien de confiance sur lequel est basée toute l'intervention.

Techniquement, la cueillette d'informations se fait lors d'une entrevue privée pouvant durer entre quinze et quarante-cinq minutes, permettant au jeune adulte de s'exprimer dans un climat de grand respect. L'intervenant tente de mettre le jeune adulte à l'aise. Il dédramatise et démystifie la rencontre. Il explique pourquoi il a besoin de bien connaître la situation de son interlocuteur et l'assure que tous les renseignements fournis resteront confidentiels, au sein du Carrefour jeunesse emploi. Par exemple, on s'intéresse à son niveau de scolarité, à son historique d'emploi, à son statut social, à sa situation financière, à sa santé, à ses conditions d'hébergement, à sa mobilité et à ses objectifs à court, moyen et à long terme.

---

L'intervenant renseigne ensuite le jeune adulte au sujet des différents outils qui peuvent lui convenir selon l'évaluation de ses besoins. Quelle analyse fait-il de sa situation? Les outils proposés lui conviennent-ils? Désire-t-il autre chose? On ne le laisse pas sans indication et on le dirige, s'il y a lieu, vers un autre service après lui avoir fourni l'information nécessaire. Dans le cas où le service attendu se retrouve au sein d'une autre équipe à l'intérieur du centre même, l'intervenant se déplace personnellement avec son client pour faire les présentations qui s'imposent auprès du collègue concerné qui assurera une continuité de service.

S'il faut aiguiller le client vers un autre organisme, l'intervenant donne l'information pertinente pour que le jeune adulte entre en contact avec la personne-ressource concernée. Si nécessaire, l'intervenant fournit un soutien jusqu'à ce que le jeune adulte ait obtenu un résultat. Au besoin, il discute avec ses collègues intervenants, pour trouver la meilleure solution dans le réseau de références internes ou externes du centre.

Le Carrefour jeunesse emploi s'engage à répondre aux besoins réels du client, mais il ne possède pas tous les outils d'intervention. Autant il demande au jeune adulte d'expliquer sa situation sans détour, autant il doit reconnaître ses limites avec franchise s'il veut conserver sa confiance et l'aider véritablement. Par exemple, si le Carrefour jeunesse emploi, qui n'est pas outillé à intervenir auprès d'un jeune adulte ayant des problèmes de toxicomanie ou de santé mentale, rendra un plus grand service à son jeune client en le référant à l'organisme le plus approprié.

Un Carrefour jeunesse emploi doit parfois se plier à des contraintes ou à des modalités fixées par des bailleurs de fonds qui ont parfois un impact sur la pratique d'intervention de l'organisme. La responsabilité d'un Carrefour jeunesse emploi est de demeurer critique afin de sensibiliser les partenaires gouvernementaux ou autres sur les difficultés d'application des exigences. Le Carrefour jeunesse emploi doit pouvoir réclamer les changements qui s'imposent au bénéfice de la clientèle. Ces contraintes font partie de la réalité d'un Carrefour jeunesse emploi; on ne peut les ignorer sans mettre en péril sa pratique. Elles sont un défi qui amène le centre à imaginer des réponses inédites aux besoins des jeunes clients.

Le Carrefour jeunesse emploi se donne des marges de manœuvre en adaptant continuellement ses interventions pour mieux répondre d'abord aux besoins de sa clientèle et minimiser les contraintes dans l'application de certains programmes ou services financés par l'État.

Ainsi, sur les questions de retour à l'école, de trouver un emploi ou de création d'emplois, le Carrefour jeunesse emploi d'un territoire devient rapidement pour le jeune adulte le guichet unique d'information et d'accompagnement.

---

## La démarche à entreprendre

Le Carrefour jeunesse emploi propose au jeune adulte une démarche pour lui faciliter la maîtrise de sa vie, mais ne peut pas accomplir cette démarche à sa place. Le travail des intervenants dans ce contexte est de lui donner tout le soutien nécessaire pour faciliter la réussite de son objectif. C'est toujours la notion d'accompagnement qui prime : accompagner une personne qui découvre son potentiel parce qu'elle exerce son autonomie. L'accompagnement, c'est le refus de prendre en charge le jeune adulte.

La pratique sociale au sein d'un Carrefour jeunesse emploi vise l'autonomie du jeune adulte et lui donne les moyens pour l'exercer. Le jeune client joue un rôle central dans la définition de ses besoins et dans la recherche de solutions pour y répondre. Le Carrefour jeunesse emploi lui donne des outils pour y parvenir, le prépare à faire face aux différentes difficultés du marché du travail et le met en contact avec les ressources de son milieu pour faire en sorte que ses apprentissages lui servent tout au long de sa vie.

Les objectifs de base que poursuivent tous les intervenants dans les différents services d'un Carrefour jeunesse emploi visent à développer le potentiel du client. C'est-à-dire, l'outiller en lui permettant d'acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes qui manquent pour atteindre son but. Renforcer sa confiance en lui, lui faire sentir qu'il est important et le convaincre qu'il est capable de réussir. Enfin, lui donner des occasions de s'actualiser en l'aidant à assumer ses choix et à faire preuve de débrouillardise.

Les outils utilisés pour atteindre les différents objectifs varient selon les objectifs à atteindre. L'approche en petits groupes de huit à douze participants est favorisée pour parvenir à briser l'isolement, encourager la solidarité et créer de nouveaux réseaux pour le jeune adulte. Les intervenants puisent dans différentes méthodes dynamiques pour favoriser une animation de groupe riche en échanges et en apprentissages. Les formations de base du personnel dans différentes disciplines universitaires, les nouveaux outils d'animation mis sur le marché, de même que ceux créés par les intervenants en regard de leur créativité et personnalité sont les principales contributions aux ateliers de formation des participants.

La première caractéristique de l'intervention d'un Carrefour jeunesse emploi auprès de sa clientèle est la souplesse, centrée sur le besoin du client et non sur des habitudes arrêtées que l'organisme, aussi jeune soit-il, peut se donner rapidement. Par conséquent, la programmation des activités du centre n'est pas statique et s'ajuste au fur et à mesure que s'expriment les besoins de sa clientèle.

---

## *DES MOYENS... :*

- Un groupe peut se voir offrir, par exemple, des activités de formation en entrepreneuriat en soirée pour éviter d'hypothéquer en journée un travail rémunéré. Un jeune client qui abandonne une démarche de groupe peut y revenir sans être pénalisé une fois sa situation personnelle réglée qui faisait entrave à sa participation au groupe.

Le contenu des formations est modifié, s'il y a lieu, pour mieux répondre aux particularités et à la dynamique du groupe auquel il s'adresse. C'est par un appel constant à l'écoute des besoins des individus et des groupes, à leur complicité, à leur sens des responsabilités et à la démocratie que chacun peut obtenir le maximum dans une démarche sérieuse et engagée.

Une deuxième caractéristique de la démarche est le travail d'équipe. Tout le personnel d'un Carrefour jeunesse emploi est concerné par le jeune client, du réceptionniste au directeur, des intervenants aux bénévoles. Tous les membres du personnel deviennent des agents d'intervention.

Par extension, un Carrefour jeunesse emploi insiste beaucoup sur la formation continue; il encourage les intervenants des différents services à partager les outils et les méthodes d'intervention utilisés en mettant à leur disposition des temps de rencontre et de partage, des outils pédagogiques innovateurs, des conférences et des ateliers de formation. Cela permet de mettre à jour les compétences tant au niveau de l'intervention et de l'information sur l'environnement socio-économique.

Troisième caractéristique, les intervenants d'un Carrefour jeunesse emploi attachent beaucoup d'importance au climat comme outil d'intervention. L'humour et le plaisir occupent une place importante dans leur rapport avec la clientèle. Ils utilisent beaucoup les jeux, les mises en situation et la dédramatisation pour les inciter à atteindre leurs objectifs.

Quelques principes sous-tendent l'intervention d'un Carrefour jeunesse emploi. Tout d'abord, le jeune adulte doit faire lui-même ses démarches de recherche d'emploi, de stage, d'inscription dans une école ou son étude de marché préalable au démarrage de sa petite entreprise. Le jeune adulte a un rôle de pilote alors que l'intervention a celui d'un copilote. C'est au jeune adulte de fournir la majorité des efforts qui s'imposent. Il ne faut pas croire qu'on peut l'aider en le surprotégeant, mais plutôt en lui démontrant une grande compréhension et une confiance en son potentiel. Cette prise en charge par le jeune client lui-même est un pas vers le renforcement de l'estime de soi.

Le parcours d'insertion du jeune adulte est une occasion de réfléchir sur son bien-être en général et de contrer son ignorance sur certains aspects de la vie par des informations et des apprentissages adéquats. Le passage du jeune adulte au Carrefour jeunesse emploi, c'est l'acquisition d'un coffre à outils pour toute la vie. L'approche de groupe, assistée de

---

personnes-ressources, donne l'opportunité d'engager le jeune adulte vers des apprentissages éducatifs essentiels à l'amélioration de ses conditions de vie et de la société. Plusieurs thèmes à travers une démarche qui visent l'autonomie peuvent être abordés : la santé, l'alimentation, la sexualité, les préjugés, la discrimination, la violence, la justice, l'argent, la politique, les droits, les responsabilités, les lois...

La relation d'accompagnement que les intervenants d'un Carrefour jeunesse emploi établissent avec le jeune client est une relation d'égalité. Leur rôle consiste à faire évoluer les jeunes adultes vers une plus grande maturité. Ils doivent pour cela fournir des encouragements continus, tout en évitant de créer un lien de dépendance. C'est la tâche délicate de mettre le client face à la réalité sans le démobiliser. L'intervenant doit aussi aider le client à s'ouvrir à ses pairs, à d'autres adultes, à fonctionner en groupe et en société. Dans les faits, briser l'isolement.

Dans une démarche d'accompagnement auprès d'un jeune adulte, il n'est pas toujours facile de faire abstraction de ses propres valeurs pour l'accepter tel qu'il est, ni de mettre de côté ses affinités personnelles pour accorder la même attention à tous les membres d'un groupe. D'autres situations peuvent s'avérer délicates et nécessitent une ligne de conduite partagée par l'ensemble des bénévoles et intervenants. Pour sans cesse faire preuve de professionnalisme et se donner les moyens pour maintenir des attitudes adéquates, un Carrefour jeunesse emploi doit se donner un guide d'éthique qu'il a soigneusement préparé avec les intervenants en ayant bien en vue la mission de l'organisme et sa raison d'être. Fier de sa philosophie d'intervention et en reconnaissance des droits et responsabilités de chacun, intervenant et jeune adulte, le Carrefour jeunesse emploi affiche sa charte à l'entrée. Sceau d'engagement, de qualité et de transparence.

## Des plans d'interventions multiples

Toutes les occasions sont données au jeune adulte pour faire des apprentissages, pour se réaliser, pour s'approprier sa destinée et pour gagner en estime de soi. L'organisme offre des occasions multiples qui deviennent des outils d'intervention et d'accompagnement avec une préoccupation constante entre la préparation à un retour à l'école, l'intégration à l'emploi et la création de son emploi. On passe du simple projet, parfois même informel, à un service complet et structuré. Place à l'écoute des jeunes adultes et à l'imagination...

Il faut se rappeler qu'un client d'un Carrefour jeunesse emploi est pour la grande majorité à l'extérieur des milieux déjà organisés. Il est seul et n'appartient à aucun groupe de référence.

---

## *DES MOYENS DE TOUS LES JOURS... :*

- La mise sur pied du « *Club des amis du Carrefour jeunesse emploi* » permet aux jeunes adultes de développer son appartenance. Une fois sa situation améliorée, le Club des amis du Carrefour jeunesse emploi lui permet de « donner au suivant » en contribuant en temps ou en argent au Carrefour jeunesse emploi. Une sorte de membership qui permet aux anciens de suivre de près l'évolution du Carrefour jeunesse emploi et d'être présent aux grands événements, dont l'assemblée générale annuelle.
  - En association avec le milieu, des bénévoles, des retraités et des anciens sont mis à contribution pour organiser la fête du travail, l'anniversaire de l'organisme, etc.
  - Des différents comités de travail que se donne un Carrefour jeunesse emploi, pourquoi ne pas développer le réflexe de solliciter la participation d'un jeune adulte? Comme la participation de la clientèle est incontournable et dans le but de l'associer aux décisions, le Conseil d'administration d'un Carrefour jeunesse emploi leur réserve exclusivement des sièges.
  - Pour la clientèle plus jeune qui est heureusement encore sur les bancs de l'école, le Carrefour jeunesse emploi leur accorde une attention particulière pendant la période d'été ou pendant le congé scolaire. Une Foire des emplois d'été organisée par l'organisme permet aux jeunes étudiants de rencontrer des employeurs potentiels, d'offrir leur service et ainsi améliorer leurs chances de dénicher un emploi pour la période estivale.
  - Tous les services d'un Carrefour jeunesse emploi mettent à la disposition des stages de formation auprès des étudiants de niveau professionnel, collégial ou universitaire. Du service d'accueil, à la recherche d'emploi, en passant par l'entrepreneuriat ou l'administration, on fait place à des stagiaires étudiants. Les objectifs d'un stage sont fixés par l'étudiant, la maison d'enseignement et le Carrefour jeunesse emploi. Une façon de régénérer les équipes de travail au sein d'un Carrefour jeunesse emploi et d'appliquer ce qu'on prêche auprès des employeurs, c'est-à-dire de donner aux jeunes adultes plus d'opportunités d'apprentissage.
  - Des projets de jumelage permettent à un jeune adulte en difficulté d'intégration au marché du travail de joindre un travailleur expérimenté au sein d'une entreprise. Le travailleur expérimenté offre alors de son temps et de sa compréhension pour faire le pont entre la nouvelle recrue et le marché du travail. Des formules d'entraide s'étendent aussi à l'entrepreneuriat où le retraité et le jeune entrepreneur en herbe font équipe dans l'élaboration d'un projet d'entreprise et son développement. Enfin, pourquoi ne pas mettre sur pied au Carrefour jeunesse emploi un club de « mentors » et « mentorés »?
-

- Dans certaines régions où le transport présente un problème, le covoiturage entre des travailleurs bien établis et des jeunes adultes, en besoin de transport, démontre concrètement l'intérêt porté à la jeunesse. Un service de transport en commun où un autobus est mis à la disposition du Carrefour jeunesse emploi vient répondre aussi aux difficultés de mobilité de sa clientèle.
- Des diners-causeries entre des chefs d'entreprises et des jeunes travailleurs potentiels ou des futurs entrepreneurs favorisent une meilleure connaissance de chacun. Il faut donc multiplier les occasions pour mettre en contact les jeunes travailleurs potentiels et les employeurs pour les apprivoiser mutuellement et les amener à développer des alliances et des complicités. Les préjugés finissent par s'estomper.
- Favoriser la participation du jeune adulte au bénévolat comme démarche complémentaire à l'intégration, offre une opportunité de développer un réseau de contacts privilégiés et donne l'occasion de faire des apprentissages exceptionnels.
- Une entreprise d'insertion ou un plateau de travail de services ou de production géré par un Carrefour jeunesse emploi permet de créer une situation contrôlée qui favorise les apprentissages des jeunes apprentis tout en respectant les règles de la libre entreprise. Des apprentissages qui sont facilement transférables dans un milieu réel de travail et qui contribuent ainsi au succès de l'intégration du jeune adulte. Selon les recettes générées par l'entreprise d'insertion, une politique d'investissement de ces recettes présume un réinvestissement dans des projets jeunesse.
- La mise sur pied d'une fondation permet notamment de recueillir des fonds pour soutenir des activités offertes à la clientèle jeunesse. Un conseil d'administration a la préoccupation de dégager rapidement, dans la mesure du possible, des fonds afin de soutenir certains jeunes adultes aux prises avec des contraintes d'urgence qui freinent leur intégration à l'emploi : l'achat de billets d'autobus, les coûts d'une inscription à l'école, de l'équipement de base pour le travail, etc.

### ***DES SERVICES SPÉCIALISÉS EN TOUT TEMPS...ET DES LEVIERS D'INTERVENTION QUI BONIFIENT CES SERVICES :***

Le Carrefour jeunesse emploi tente par une multitude de petits projets de bonifier les occasions d'apprentissages. Toutefois, sa programmation régulière repose essentiellement sur une offre de services spécialisés avec des objectifs spécifiques de résultats.

Le Carrefour jeunesse emploi offre également à sa clientèle une série de « leviers » qui apparaissent comme des outils d'intervention transversaux qui bonifient notre offre de service. Chaque jeune adulte a l'occasion de choisir les leviers qui répondent à ses besoins et ainsi, améliorer ses conditions de vie.

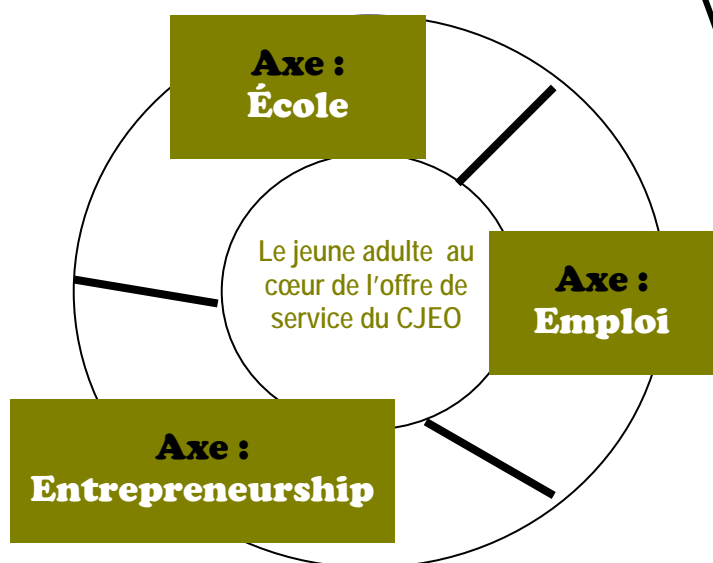
---

## *L'offre de services spécialisés du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO)*

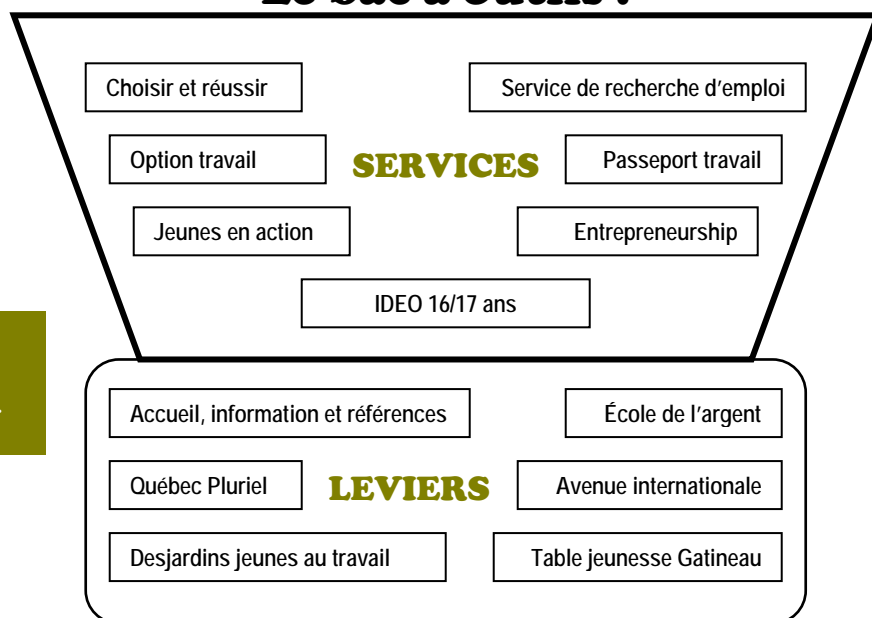
Nous proposons à cette étape d'examiner de plus près l'offre de services spécialisés du CJEO. Ses services spécialisés ont été soigneusement développés au fil des ans avec des outils pédagogiques innovateurs et expérimentés. Chacun des services, présentés brièvement dans ces quelques pages, peut faire l'objet d'une analyse plus approfondie où l'ensemble des données sont accessible tant sur le contenu que sur les résultats au sein même du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais.

### *Des services avec les jeunes en tête!*

Le CJEO s'est doté de trois principaux axes d'intervention : l'École, l'Emploi, l'Entrepreneurship. Vient se greffer à ces trois axes, une série d'outils qui se sont développés au fil des ans et qui sont mis à la disposition du jeune adulte qui, sur une base volontaire et à partir de son plan d'action, s'inscrit à l'une ou l'autre de ses démarches.



## **Le bac à outils :**



### ***NOS SERVICES SPÉCIALISÉS :***

Pour le jeune adulte qui choisit d'être accompagné dans une démarche structurée, le Carrefour jeunesse emploi est en mesure de lui offrir les services spécialisés suivants selon l'objectif fixé par le jeune adulte. Là et toujours, l'ensemble des services du CJEO sont gratuits.

## ***CHOISIR ET RÉUSSIR***

*Choisir et réussir* est un service d'orientation scolaire et professionnelle qui vise à accompagner le jeune adulte à effectuer un choix professionnel qui mène vers un retour aux études ou vers l'intégration au travail.

Les démarches d'orientation débutent en évaluant les besoins précis du jeune adulte en déterminant avec lui un plan d'action. C'est l'occasion de :

- Faire un bilan de sa situation
- Réfléchir de façon éclairée à un retour aux études ou à un choix professionnel
- Cibler son ou ses secteurs d'intérêts professionnels
- Bien identifier ses goûts, ses aptitudes et ses compétences
- Connaître les secteurs dans lesquels il y a une pénurie de main-d'œuvre, et ce, à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale
- Recevoir des informations scolaires et professionnelles pertinentes et de pointe
- Faire le point et discuter

Enfin, choisir et réussir de retourner aux études, d'intégrer le marché du travail ou de créer son propre emploi.

## ***OPTION TRAVAIL***

*Option travail* propose une démarche d'employabilité aux jeunes adultes. L'employabilité fait référence à l'ensemble des aptitudes, des attitudes et des comportements qui entrent en interaction lorsque vient le temps de chercher un emploi. Ce vaste champ d'intervention se trouve accentué par le fait que les jeunes adultes qui font appel à nous, sur ce plan, sont souvent confrontés à d'importants besoins et d'imposantes difficultés. Les interventions auprès du jeune adulte touchent plusieurs sphères de sa vie afin de l'aider, le soutenir, le guider puis le mobiliser vers son intégration sur le marché du travail ou le retour aux études.

Dans un premier temps, il s'agit d'évaluer les besoins spécifiques puis à déterminer avec le jeune adulte un plan d'action concret et à sa portée. Enfin, dans une seconde lancée, le

---

guider et l'accompagner dans la réalisation de ses objectifs. Au cours de sa démarche d'employabilité, le jeune adulte pourra :

- Approfondir sa connaissance de soi : découvrir ses valeurs et ses aptitudes, cerner ses passions et ses intérêts
- Déceler ses forces et s'habileté à les mettre en valeur
- Accroître une confiance et une estime de soi souvent mises à l'épreuve
- Apprendre à communiquer pour éviter ou régler des conflits
- Développer une hygiène de vie plus saine
- Rencontrer des employeurs et étendre son réseau de contacts
- S'il y a lieu, faire le constat d'une problématique psychosociale intense puis actualiser une démarche d'aide auprès d'une ressource externe
- Acquérir les habiletés de base recherchées par les employeurs
- Élargir ses horizons, découvrir de nouvelles possibilités liées aux études et au travail
- Exploiter des stratégies gagnantes en terme de méthodes et d'outils de recherche d'emploi afin d'obtenir puis conserver un emploi valorisant

Enfin, se mettre en action par une recherche d'emploi structurée et entretenir sa motivation.

## JEUNES EN ACTION

*Jeunes en action* permet de répondre aux besoins des jeunes adultes de 18 à 24 ans qui connaissent des difficultés particulières et qui les empêchent d'intégrer le marché du travail à court et à moyen terme. Il s'agit d'un programme de préparation en emploi qui vise l'intégration à l'emploi ou aux études, à l'accès à une autre mesure active d'Emploi-Québec ou à la réalisation d'un projet professionnel visant l'emploi. Ce service est caractérisé par une souplesse qui permet d'adapter la nature, la séquence et la durée des activités selon la problématique, les besoins et la démarche propre à chaque jeune. L'objectif de cette mesure est de développer leur autonomie sur le plan personnel, social et professionnel et de les accompagner dans leur intégration et leur maintien.

La durée de participation est d'un minimum de 20 semaines. Jeunes en action fera en sorte que les jeunes adultes puissent :

- Stabiliser sa vie en agissant sur les plans : de la sécurité, du logement, de la santé, de la gestion monétaire et du réseau social.
  - Briser l'isolement, s'intégrer à un groupe, se donner de l'élan pour cheminer
  - Bâtir un plan d'action branché sur ses aspirations et dont les moyens sont près de sa réalité
  - Découvrir son potentiel et cerner ses besoins, valeurs, aptitudes et intérêts
-

- Développer un sentiment de compétence personnelle en lien avec les études et le travail
- Cibler un ou des métiers qui collent à ses intérêts et à ses aptitudes et puis identifier le cheminement scolaire ou professionnel nécessaire et réaliste pour y accéder
- Accéder à des stages d'observation et d'exploration dans différents milieux de travail
- Exploiter des stratégies gagnantes en terme de méthodes et d'outils de recherche d'emploi afin d'obtenir puis conserver un emploi valorisant

Changer le cap de sa vie : se trouver un emploi, retourner à l'école ou régler un important problème lié à la santé ou à la justice.

### *IDEO 16/17 ANS : Innovation, Développement, Exploration, Orientation*

*IDEO 16/17 ans* s'inscrit dans le cadre de la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009, Pour une jeunesse engagée dans sa réussite. Cette stratégie d'action jeunesse prévoit, entre autres, un service qui vise spécifiquement les jeunes de 16 et 17 ans et qui est axé sur une logique préventive au recours à l'assistance-emploi. Cette nouvelle intervention est centrée sur la persévérance scolaire et l'orientation professionnelle des jeunes qui risquent d'abandonner leurs études ainsi que sur la mise en mouvement de ceux qui l'ont déjà fait, en leur proposant diverses activités.

Dans un premier temps, il s'agit d'évaluer les besoins spécifiques du jeune afin de déterminer un plan d'action concret et réaliste. Par la suite, nous accompagnons le jeune dans la réalisation de ses objectifs. Tout au long de sa démarche, les jeunes adultes peuvent :

- Bâtir un plan d'action en lien avec leurs aspirations et dont les moyens sont près de leur réalité
  - Se donner de l'élan pour cheminer vers leur réussite scolaire
  - Développer leur sentiment de compétence personnelle en lien avec les études et le travail
  - Cibler un ou des métiers qui collent à leurs intérêts et à leurs aptitudes et puis identifier le cheminement scolaire ou professionnel nécessaire et réaliste pour y accéder
  - Connaître la réalité du marché du travail quant au choix de quitter l'école sans diplôme
  - Découvrir de nouvelles avenues ou camper un choix par de l'exploration en milieu de travail ou à l'école
  - Passer à l'action et obtenir un diplôme d'études secondaires
-

## SERVICE DE RECHERCHE D'EMPLOI

Le *Service de recherche d'emploi* a comme mandat d'outiller et de soutenir les participants qui ont un objectif d'emploi en tête et qui ne présentent pas de problématique importante pouvant entraver son cheminement en recherche d'emploi.

La formation de groupe permet au chercheur d'emploi de briser son isolement social en nouant des liens personnels avec une douzaine de nouvelles personnes qui lui ressemblent, c'est-à-dire qu'ils ont en commun de se chercher un emploi. L'approche préconisée en est une d'appropriation, ce qui signifie que le client est l'artisan de son propre développement. Une façon d'illustrer ceci serait de dire que nous ne donnons pas le poisson, nous montrons plutôt comment le pêcher (approche formateur versus élève). Les chercheurs deviennent porteurs du savoir, ils deviennent des formateurs pour eux-mêmes et pour les autres chercheurs. Le groupe constitue un lieu d'intervention précieux. Ces services permettent aux chercheurs d'emploi de :

- Développer une autonomie dans sa façon de chercher de l'emploi
- Développer une stratégie personnalisée de recherche d'emploi
- Augmenter ses connaissances du marché du travail
- Se doter d'un C.V. dynamique et d'une carte professionnelle
- Découvrir et de pratiquer des techniques d'entrevue
- Développer des habiletés de recherche sur Internet, entre autres
- Enrichir son savoir être, élément essentiel recherché par l'employeur
- Rédiger des lettres de présentation, de remerciement, de suivi
- S'informer sur les lieux de stage, d'échanges culturels et sur les programmes gouvernementaux
- Reconnaître les différentes cultures d'entreprise
- Connaître les tendances du marché du travail
- Explorer le marché du travail par des visites chez un employeur potentiel
- Développer son réseau de contacts

Enfin, mettre en valeur ses compétences auprès des employeurs et intégrer le marché du travail.

---

## *PASSEPORT TRAVAIL*

*Passport travail* est offert aux nouveaux arrivants qui sont arrivés au Canada depuis moins de 5 ans. La formation offerte aide le nouvel arrivant à s'adapter au marché du travail et à s'intégrer dans sa société d'accueil.

L'approche permet au nouvel arrivant de briser son isolement social en nouant des liens personnels avec de nouvelles personnes qui lui ressemblent dans le sens où ces gens ont en commun d'avoir vécu un processus migratoire. C'est l'occasion également de renforcer les acquis langagiers en français et aussi une façon privilégiée de bâtir son premier réseau de contact dans la société d'accueil.

Au cours de sa démarche d'adaptation, le nouvel arrivant sera soutenu, outillé et accompagné dans les aspects suivants :

- Décanter les grands changements qu'entraîne l'immigration dans sa vie
- S'adapter aux habitudes de vie, de relations interpersonnelles et de communication de la société d'accueil
- Exprimer ses préoccupations sur son intégration socio-professionnelle
- Se familiariser avec les métiers et professions du nouveau pays d'accueil, le Canada
- Explorer la réalité canadienne (géographique, économie, ressources, climats, etc.)
- Analyser la dynamique de la culture organisationnelle nord-américaine : attentes et exigences des employeurs, valeurs organisationnelles, habitudes de travail, profil des employeurs et des différentes cultures d'entreprise, etc.
- Faire un survol de la région, marché du travail, secteurs d'activités, parc industriel, cartes, transport, réseau scolaire, etc.
- Déterminer la part de l'attitude dans le processus d'intégration
- Bâtir un réseau (importance de se constituer un réseau, comment entrer en contact avec les gens, endroits pour faire des contacts, bénévolat, etc.)
- Explorer le racisme et les différences culturelles
- Déterminer un objectif d'emploi à court terme et valider un projet professionnel

Enfin, préparer un plan d'action qui permettra au nouvel arrivant de réaliser son plan d'intégration sociale et professionnelle.

## *ENJEU : L'ENTREPRENEURSHIP*

Les services en entrepreneurship sont offerts à tous les jeunes adultes âgés de 16 à 35 ans désireux de se familiariser avec le pré-démarrage ou le démarrage d'une entreprise. Ce service veut aussi rejoindre et sensibiliser les jeunes adultes à la culture entrepreneuriale.

---

Plusieurs raisons peuvent amener les jeunes à vouloir démarrer leur entreprise. Que ce soit par motivation pour saisir une occasion d'affaires, par nécessité pour se créer leur propre emploi ou par intérêt pour découvrir les étapes pour se lancer en affaires, les jeunes trouveront à Enjeu l'accompagnement et les outils qui leur permettront d'explorer et de développer leurs habiletés entrepreneuriales.

Quel que soit le stage de développement de leur projet, les jeunes bénéficieront des conseils dans des ateliers dynamiques ou lors d'un accompagnement individuel. Les jeunes candidats entrepreneurs pourront :

- Être sensibilisés à la culture entrepreneuriale
- Valider leur profil entrepreneurial
- Valider leur projet d'entreprise
- Développer leur projet d'entreprise : l'analyse du marché, le profil de la clientèle, la concurrence, la mise en marché, l'exploitation de l'entreprise et les états prévisionnels
- Recevoir de l'information et des conseils pour le choix du statut juridique de leur entreprise
- Obtenir des conseils dans leur recherche de financement
- Être guidés dans l'élaboration de leur plan d'affaires
- Être référés à des services plus spécialisés selon les besoins, notamment en matière d'exportation, de développement technologique, d'économie sociale, de développement de coopératives ou de formation
- Être assistés dans le démarrage de leur projet d'entreprise

Outils et équipements mis à la disposition des jeunes dans la zone entreprendre :

- Centre de documentation et logiciel de prévisions financières
  - Stations de travail avec accès à internet, imprimante, télécopieur et numériseur
  - Présentoir pour les cartes d'affaires des jeunes entrepreneurs qui réalisent leur démarrage
-

## ***LES LEVIERS D'INTERVENTION QUI BONIFIENT NOS SERVICES :***

### ***ACCUEIL, INFORMATION ET RÉFÉRENCE***

Bonjour! Bienvenue, qu'est-ce qu'on peut faire pour toi? À nos deux points de services, secteur Gatineau et Aylmer, c'est ce que nous avons dit à près de 7 000 jeunes adultes cette année.

Tout jeune adulte qui se présente au CJEO a des besoins en lien avec son intégration sociale ou professionnelle. Il est accueilli, quel que soit son statut social et économique.

Le jeune adulte se présente au CJEO de sa propre initiative ou encore il est référé par un organisme du milieu, qu'il soit : communautaire, institutionnel, gouvernemental ou privé.

À la Salle jeunesse, nous pouvons évaluer la situation du jeune adulte et le diriger vers le service qui répond le mieux à ses besoins. Un conseiller y est présent en tout temps afin d'appuyer et soutenir les jeunes adultes dans leurs projets.

Certaines activités sont offertes le jour et en soirée :

- Ateliers sur le travail à l'étranger, les blitz C.V. étudiant, etc.
- Ateliers d'actualité reliés au marché du travail
- Ateliers de pistes de recherche d'emploi
- Arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et entre les jeunes chercheurs d'emploi et les employeurs
- Activités liées aux outils de recherche d'emploi
- Activités liées à l'aide à l'employabilité
- Visite d'employeurs présentant leurs besoins de main-d'œuvre et leurs attentes et exigences
- Foire des emplois d'été, etc.

### ***DESJARDINS JEUNES AU TRAVAIL***

*Desjardins jeunes au travail* est une initiative de la Fédération des caisses Desjardins qui s'engage, à travers ce programme, à permettre à 30 jeunes de l'Outaouais âgés de 16 à 24 ans d'acquérir une première expérience de travail enrichissante et significative. Il permet ainsi de briser la roue : pas d'expérience, pas d'emploi ; pas d'emploi, pas d'expérience. Somme toute, il s'inscrit bien exactement où le besoin de nos participants se fait sentir.

Le jeune adulte est accompagné par un conseiller CJEO pour l'aider à cibler son objectif d'emploi, à acquérir des outils et de meilleures techniques de recherche d'emploi et à identifier des employeurs potentiels. L'employeur bénéficie également d'un incitatif salarial facilitant l'embauche et le jeune adulte obtient une prime à l'atteinte de ses 180

---

heures de travail. Pour que ce premier emploi soit gage de succès, le conseiller CJEO demeure impliqué tout au long du processus pour soutenir la réussite du jeune adulte.

Ce levier d'intervention permet au jeune adulte de :

- Acquérir une première expérience pratique
- Connaître davantage la réalité du marché du travail
- Obtenir le soutien et les conseils de conseillers en emploi du CJEO
- Développer des compétences professionnelles

## QUÉBEC PLURIEL

*Québec pluriel* est un service de mentorat mis en place pour aider les jeunes nouveaux arrivants âgés de 16 à 35 ans ainsi que les jeunes de 16 à 24 ans appartenant à un groupe de minorités visibles à s'intégrer sur le marché du travail. Les chercheurs d'emploi, aussi appelé « mentorés », auront ainsi la possibilité d'être jumelés avec un mentor bénévole (travailleur adulte ou un retraité actif au sein la communauté).

C'est par l'entremise d'une relation de confiance qui perdure dans le temps, soit pendant 12 semaines, à raison d'une heure par semaine, que le mentor pourra soutenir et encourager le mentoré dans ses démarches d'intégration socioprofessionnelle. Québec pluriel se présente comme une initiative d'accompagnement qui permet à des jeunes immigrants ou de minorités visibles de :

- Tirer profit de l'expérience, des conseils et du réseau socioprofessionnel du mentor
- Vivre une expérience enrichissante axée sur la recherche, l'obtention et le maintien en emploi
- Briser l'isolement
- Se mettre en réseau avec le monde du secteur de recherche d'emploi du mentoré.

Ce projet pilote constitue une mesure complémentaire aux services de recherche d'emploi traditionnels. Certains parviendront à trouver de l'emploi, d'autres rencontreront des obstacles. Québec pluriel permet donc d'apporter une autre forme de soutien individualisé à ceux qui n'arrivent pas à trouver la porte d'entrée du marché du travail.

## ÉCOLE DE L'ARGENT

*L'École de l'argent* vise à développer la culture entrepreneuriale et s'adresse à tous les jeunes quel que soit leur profil psycho-social, pourvu qu'ils soient désireux de réaliser leurs rêves, d'effectuer un retour aux études, de rechercher un meilleur emploi ou de démarrer leur entreprise. Pour se faire, on offre aux jeunes adultes, dans un menu à la carte, une série d'ateliers, des conférences et des formations intensives qui visent le développement de l'attitude entrepreneuriale et l'acquisition d'habiletés financières.

---

Fort de ses 20 ans d'expertise auprès des jeunes adultes pour les accompagner dans leur quête du savoir, du savoir être et du savoir faire, le CJEO a ajouté une nouvelle dimension à sa pratique, le savoir avoir.

Les jeunes adultes ont l'opportunité d'apprendre à :

- Faire un budget
- Mettre en pratique des trucs pour éviter l'endettement
- Reconnaître les signes d'un endettement excessif
- Développer des habitudes gagnantes en matière de gestion de leur argent
- Prendre des bonnes habitudes de consommation
- Prioriser leurs objectifs
- Planifier les achats importants
- Devenir responsable et reprendre le contrôle de leur vie
- Découvrir leurs aptitudes entrepreneuriales
- Demeurer positif, constructif et créatif,
- Développer une attitude entrepreneuriale
- Transformer leur passe-temps en opportunité d'affaires
- Maîtriser leur avenir grâce à la planification financière

## *AVENUE INTERNATIONALE*

*L'Avenue internationale* est un service qui vise à favoriser, informer et outiller les jeunes adultes de 16 à 35 ans qui souhaitent vivre des expériences internationales. Ces expériences peuvent prendre diverses formes telles que les stages professionnels, les projets communautaires, les échanges interculturels, les projets d'immersion linguistique, les séjours d'étude, etc.

L'Avenue internationale permet de guider le jeune adulte dans le choix d'un projet qui répondra à ses besoins personnels et professionnels. Ainsi, les rencontres d'évaluation permettent au jeune adulte de :

- Prendre le temps de réfléchir aux motivations qui l'incitent à vouloir vivre une expérience internationale
  - Identifier ses besoins, ses intérêts, ses forces et ses limites
  - Prendre connaissance des étapes nécessaires à la planification d'un tel projet (aux plans personnel, culturel, financier, administratif, etc.)
  - Obtenir un soutien dans la réalisation d'un plan d'action
  - Connaître les différents programmes de mobilité internationale qui s'offrent à lui (les critères d'admissibilité, les exigences de préparation, les tâches concrètes, etc.)
-

- Obtenir de l'aide technique dans sa recherche d'emploi à l'étranger (répertoire d'information, soutien à l'adaptation des lettres et CV, sites Internet, documentation spécialisée, information sur les visas de travail, etc.)

L'Avenue internationale offre aussi un projet de mobilité pour les jeunes adultes qui n'ont pas de diplômes d'études post-secondaires et qui vivent des obstacles à l'emploi. Ce projet nommé *Jeunes trotteurs* permet à un groupe de 12 jeunes adultes de vivre une expérience de mobilité intrarégionale et internationale à travers des projets de travail concrets dans chacun des coins de la région de l'Outaouais et dans un autre pays. Pour l'édition 2006, le groupe s'est rendu au Costa Rica!

## TABLE JEUNESSE GATINEAU

La *Table jeunesse Gatineau* (TJG) habite au CJEO et représente un levier d'intervention très intéressant. Son rôle est d'inciter les jeunes adultes (18-35 ans) à s'impliquer dans les différentes instances décisionnelles dans leur communauté, à prendre part aux décisions qui les concernent, à créer des outils de rapprochement entre les citoyens, à développer leur sentiment d'appartenance à la ville de Gatineau, à augmenter la participation citoyenne et à favoriser l'entrepreneuriat social.

Pour ce faire, la Table jeunesse Gatineau a développé 4 axes d'intervention :

1- L'axe revendication et implication dans les instances décisionnelles. Des jeunes adultes participent à des consultations publiques, déposent différents mémoires, siègent sur différents conseils d'administration.

2- L'axe formation et communication. Tout au long de l'année, les jeunes adultes sont invités à diverses conférences et groupes de discussion sur un sujet propre à la réalité de Gatineau. L'outil de communication qu'est le bulletin mensuel *À Table!* Les membres de la TJG restent en contact de tous projets structurants et mobilisateurs.

3- L'axe encadrement de projets citoyens et développement de l'entrepreneuriat social. Cet axe veut favoriser l'implication citoyenne par l'action et le développement de projets citoyens personnels ou communautaires. Ainsi, les jeunes adultes se font aider pour structurer, développer et lancer des projets. L'agent de recherche et développement de la TJG accompagne ces jeunes adultes dans la recherche de financement.

4- L'axe recherche et consultation. Cet axe veut mieux connaître les jeunes adultes de Gatineau tant sur leur profil sociodémographique que leurs goûts, leurs préférences et leurs préoccupations sociales. Pour ce faire, la TJG mets en place un système Web de consultation publique (forum de discussion et plate forme Wiki) et fait des sondages à grande échelle et représentatif des préoccupations des jeunes adultes.

## Le suivi auprès de la clientèle

Plusieurs caractéristiques distinguent un Carrefour jeunesse emploi de tous les autres milieux d'intervention. Un Carrefour jeunesse emploi se distingue par l'intérêt qu'il porte à sa clientèle et à la cause qu'il soutient. C'est plus qu'un service, c'est un engagement.

Un engagement qui se traduit tout au long de la démarche du jeune adulte au Carrefour jeunesse emploi par un suivi même après son départ. Un suivi qui peut s'échelonner sur deux ans et même plus, à la demande du jeune client.

Le suivi prend plusieurs formes selon la démarche entreprise par le jeune adulte lors de son passage au Carrefour jeunesse emploi.

### *DES MOYENS :*

- Il peut s'agir d'un appel téléphonique de la part de son intervenant pour prendre connaissance de sa nouvelle situation; il peut s'agir d'une invitation à une rencontre de son groupe de formation pour partager son cheminement et obtenir appui et réconfort; il peut aussi s'agir de la visite du jeune adulte pour mettre à jour son curriculum vitae et profiter de l'occasion pour obtenir du support ou un conseil.
- Systématiquement, tous les clients qui ont fait une démarche sont joints trois à quatre fois par année pour les relancer. Les intervenants profitent de l'occasion pour mettre à jour les résultats qui serviront d'information pour réajuster leurs différentes démarches. Est-il en emploi ou poursuit-il son projet d'études? Depuis combien de temps? Quelles sont ces conditions de travail? Comment s'organise le jeune entrepreneur? Etc. Selon la situation du jeune adulte, il est invité à revenir au centre pour de l'aide, où un intervenant est mis à sa disposition, de même que tous les outils dont le centre dispose.

## L'évaluation des services

C'est avant tout en terme de cheminement du jeune adulte que l'évaluation des résultats est faite. Il faut se rappeler que l'individu est maître d'œuvre de son cheminement; son évaluation lui est propre et ses résultats sont les siens. Les résultats en terme de placement, de retour à l'école ou du nombre de petites entreprises démarrées apportent une donnée supplémentaire valable, mais non exclusive en terme de rendement ou d'efficacité.

L'analyse des résultats se fait principalement en fonction de la satisfaction du jeune adulte. Ce sont ses commentaires qu'il formule lors des séances d'évaluation où il peut prendre conscience du chemin parcouru pour sortir de son isolement et ou prendre les

---

actions qui s'imposent vers une intégration réussie. Le projet du jeune adulte ou le service qu'il a reçu n'est jamais une fin en soi, il n'est qu'un élément du processus de prise en charge du jeune adulte par lui-même.

Le jeune participant est associé à l'évaluation des services dispensés dans un Carrefour jeunesse emploi. Des moyens tels une entrevue de groupe ou un questionnaire à la fin d'un atelier lui permet d'émettre son opinion. Pour favoriser l'amélioration continue des services, sont aussi considérés les attentes et les résultats obtenus par la clientèle et les diverses activités de réflexion regroupant les membres du personnel et les personnes-ressources. Sont aussi initiés plusieurs projets de recherche-action avec la collaboration des milieux universitaires (Voir bibliographie).

Il en résulte un ajustement constant qui aide le Carrefour jeunesse emploi d'éviter de se figer dans sa pratique qui se veut évolutive et de se projeter sans cesse dans l'innovation tout en restant fidèle à sa philosophie d'intervention et sa mission.

## Le Carrefour jeunesse emploi sensibilise

Alors que la principale fonction d'un Carrefour jeunesse emploi est de rendre un service auprès de la jeunesse et que la majorité de son temps et de ses énergies y sont consacrés, la seconde fonction en est une de sensibilisation auprès du milieu qui vise le changement dans la solidarité pour atteindre une plus grande équité et justice envers les jeunes adultes. Issu de la communauté, le Carrefour jeunesse emploi est sans cesse en relation avec son milieu. Avec une approche positive et constructive, le centre y trouve les appuis nécessaires à la cause des jeunes.

Des appuis qui se traduisent par un plus grand sens des responsabilités de la part des milieux socio-économiques, où chacun est invité à poser des gestes concrets de solidarité. Des formules nouvelles, des gestes avant-gardistes puisque les modèles d'autrefois ne conviennent plus aux nouvelles réalités socio-économiques.

Un seul geste n'arrivera pas à camper les jeunes adultes dans des conditions gagnantes en leur donnant plus d'opportunités. C'est par une meilleure coordination des nombreux gestes posés par une communauté avec l'appui incontournable des gouvernements que doivent s'opérer les changements. Carrefour jeunesse emploi est un des acteurs sur le terrain qui doit avoir une place aux tables de travail traitant des dossiers socio-économiques d'une région et être un interlocuteur privilégié du gouvernement sur la question des jeunes adultes.

Un Carrefour jeunesse emploi, de même que sa clientèle, possèdent des caractéristiques intéressantes pour faire innover une communauté en terme d'expérimentation de nouveaux modèles d'intégration à l'emploi et de création d'emplois : de la créativité dans l'établissement de nouveaux projets, du dynamisme et de la volonté pour la réussite, de la souplesse dans la façon de faire les choses, de l'engagement, une capacité

---

de s'adapter rapidement et des attentes raisonnables de la part des employeurs et des partenaires.

Chacune des nouvelles tentatives aussi petites soient-elles doit faire l'objet d'une évaluation et si elle est concluante, elle doit être transportée sur une plus grande échelle. Chacune des expériences réussies doit faire l'objet d'une promotion. Chaque geste louable par un membre de sa communauté doit être reconnu. Le Carrefour jeunesse emploi a aussi pour responsabilité d'informer les citoyens et les différentes instances (le maire, le ministre ou le gouvernement concerné) pour faire connaître tout geste honorable.

C'est la philosophie des « *petits pas* » en toute simplicité qui est mise en application par un Carrefour jeunesse emploi. Attendre que toutes les ficelles soient attachées par nos gouvernements, que les politiques et les lois soient votées, que les programmes soient développés met une communauté inutilement dans l'attente. Dans l'immédiat, on se donne l'opportunité de faire des choses, de tenter des expériences! Il ne faut pas manquer l'occasion de stimuler nos jeunes à développer leur projet de vie, de sensibiliser des employeurs à leur réalité et à leur responsabilité.

Toutefois, pendant que les stratégies nationales sur les questions d'emploi se discutent, se négocient, se modifient, s'orientent, se planifient, s'organisent et se concrétisent, il y a quelque part un Carrefour jeunesse emploi qui agit à préparer le terrain à l'acceptation des changements nécessaires aux habitudes et aux comportements des différents milieux concernés.

### ***DES MOYENS... :***

- Sur la route, des intervenants rencontrent des chefs d'entreprises pour les inviter à accueillir au sein de leur organisation un jeune adulte comme travailleur ou pour parrainer un jeune entrepreneur, soigneusement assisté par un Carrefour jeunesse emploi dans sa préparation. Une entente écrite précise les responsabilités et fixe les conditions de chacune des parties. Un suivi systématique s'effectue afin que chacune des parties puisse fonctionner dans l'harmonie.
  - Un Carrefour jeunesse emploi peut-être amené à convaincre un chef d'entreprise à créer de toutes pièces, un nouvel emploi. Le centre pourra l'assister dans l'élaboration de sa description de tâches, dans le recrutement de son nouveau et jeune employé, de même que dans l'encadrement et la préparation du plan de formation du jeune adulte.
-

- Une association ou un regroupement de professionnels et d'entrepreneurs adopte un Carrefour jeunesse emploi pour partager avec le centre le discours social et économique sur la jeunesse. Lors de ses activités de vie associative ou lors de positions adoptées par un gouvernement, le groupe adoptif prend position en faveur de son protégé : le jeune adulte.
- Un Carrefour jeunesse emploi met sur pied un consortium d'entreprises pour sensibiliser les acteurs-clés de sa communauté et pour leur faire jouer un rôle de chefs de file dans les changements qui doivent s'opérer en faveur de la jeunesse et, pour contribuer au développement du Carrefour jeunesse emploi.
- Plus encore, être membre d'un conseil d'administration d'un Carrefour jeunesse emploi n'est pas un titre honorifique. C'est plutôt une grande responsabilité et elle s'exerce aussi dans la sensibilisation et les prises de positions publiques. Les membres sont choisis minutieusement selon leur capacité de leadership au sein de la communauté. Ils agissent comme agents de changement.
- La jeunesse a aussi un rôle à jouer. Des dispositions sont prises par un Carrefour jeunesse emploi pour qu'elles puissent se représenter et participer tant dans les réflexions collectives que dans les positions à être adoptées.
- Un Carrefour jeunesse emploi ne peut passer sous silence le portrait de sa jeunesse dont il est le témoin, quotidiennement. Le centre a le devoir de sensibiliser la population et les institutions aux entraves liées à l'intégration des jeunes adultes sur le marché du travail et doit se servir de son influence pour favoriser et apporter les correctifs nécessaires.

Pour une communauté, se doter d'un instrument comme un Carrefour jeunesse emploi, c'est se donner la chance que le dossier jeunesse demeure dans sa communauté une priorité. C'est faire en sorte qu'il soit mis au cœur des préoccupations du milieu, à l'ordre du jour, tous les jours! L'avantage pour un Carrefour jeunesse emploi dont sa mission est exclusive aux jeunes adultes est d'éviter que la question sur le sort de la jeunesse soit diluée à travers tous les dossiers d'une région. En fin de compte, on évite lorsque vient le temps de parler du sort de la jeunesse et des actions à entreprendre que peu de temps et d'argent y soient consacrés parce qu'il a un Carrefour jeunesse emploi qui s'assure que la question jeunesse ne passe pas aux oubliettes. On évite ainsi d'oublier des milliers de jeunes adultes.

---

# Le parcours du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO)

---

*Les conditions d'émergence et de développement, le cas du CJEO :*

## Une réponse authentique du milieu

*Consultation – Vision – Valeurs – Principes – Mobilisation*

L'implantation du CJEO a été basée sur les besoins réels des jeunes adultes et sur leur dynamique. Dès le départ, les jeunes ont été questionnés sur leurs besoins, leurs problèmes et leurs solutions et ils ont pris part aux activités de réflexion. Par la suite, ils ont été sollicités à siéger au Conseil d'administration de l'organisme qui a réservé aux jeunes participants de l'organisme un minimum de deux sièges.

Un portrait de la situation des jeunes adultes a permis dès le départ de mettre en lumière l'ensemble de leurs réalités et a conclu sur la nécessité de leur offrir un guichet unique de services intégrés visant à développer leur employabilité et à favoriser leur insertion sur le marché du travail.

Les membres fondateurs se sont entendus dès le départ d'une vision commune du concept CJEO, des valeurs véhiculées et des principes sur lesquels devait reposer le développement. Ce cadre est toujours d'actualité et à ce jour est toujours respecté dans son intégrité.

Le type de projet axé sur « *la cause des jeunes adultes* » et sur la stratégie d'aménager une bâtisse dédiée à la jeunesse attire l'attention des milieux municipaux, syndicaux, des affaires publiques ainsi que toute la population de l'Outaouais. Dans les différents milieux, on reconnaît alors la nécessité de faire quelque chose pour résoudre les problèmes d'emploi des jeunes. Le CJEO réussit à créer une véritable cohésion dans le milieu en proposant d'allier l'économique et le social dans une expérience inédite.

## Le professionnalisme des équipes de travail

*Calibre – Créativité – Engagement – Formation – Collaboration – Développement*

Rapidement et de par le contexte social et économique de l'époque (1984,1985...), les jeunes universitaires diplômés ont pris d'assaut le CJEO en occupant les postes d'intervenants et de coordination. Le haut niveau de formation et le profil créatif et engagé des membres du personnel ont permis un développement unique, remarquable et rapide. Il apparaît très clairement que le CJEO a évolué en grande partie grâce au professionnalisme marqué de ses salariés.

---

Les critères d'embauche du personnel d'intervention sont à plusieurs égards plus exigeants que la moyenne des critères de la Fonction publique québécoise travaillant dans les programmes d'insertion. Les professions du domaine social sont aussi très variées créant ainsi une dynamique d'approche multidisciplinaire.

L'organisme s'est investi à développer au fil des ans plusieurs outils modernes en gestion des ressources humaines : cadre régissant les conditions de travail des employés, politique de reconnaissance, plan de formation, guide d'éthique, programme de relève, etc.

La contribution et la mobilisation de l'ensemble du personnel permettent à l'organisme un renouvellement constant de ses outils d'intervention et le développement de nouveaux programmes et services. Cette dynamique fortement encouragée par la direction fait de ce centre un véritable laboratoire de recherche et de développement d'approches nouvelles et alternatives.

## **L'institutionnalisation de l'organisation du travail**

### ***Structure – Continuité – Résultats – Reconnaissance***

Le CJEO est passé rapidement d'une pratique informelle à une pratique structurée, organisée, formelle et reconnue par la communauté et l'ensemble des partenaires. Son approche est toutefois demeurée conviviale, chaleureuse et accessible pour les jeunes adultes qui fréquentent le centre. Toutefois derrière les rideaux, c'est l'institutionnalisation du CJEO qui s'opère au fil des ans. Cela permet à l'organisme de se développer et d'assurer sa pérennité. Cela permet aussi au CJEO d'être reconnu par l'ensemble des partenaires du milieu. Son déploiement à travers le Québec a permis à ce type d'organisation communautaire d'être inscrit dans les orientations et politiques publiques d'insertion sociale et économique. Cette retombée a permis au CJEO d'avoir accès à des programmes gouvernementaux afin d'en faire la diffusion et d'offrir l'accompagnement.

Ses résultats, ses rapports statistiques, ses rapports d'activités, ses stratégies marketing ont permis de faire la démonstration de l'impact de son action auprès des jeunes adultes, tant sur le plan quantitatif que qualitatif auprès de l'ensemble des partenaires. La rigueur est au rendez-vous.

Le CJEO au fil des années et de par sa croissance a développé un cadre de travail clairement défini qui permet toutefois un certain nombre d'aménagements constructifs. Une organisation communautaire qui fait preuve de haut standard de qualité, d'efficacité et d'efficience. Au départ des personnes, plusieurs guides écrits permettent d'assurer le transfert de l'information d'un personnel à l'autre ou d'un bénévole à l'autre permettant ainsi la continuité des services. Plusieurs rencontres d'échanges et de suivi permettent aussi d'assurer le respect de la mission, ses valeurs et sa culture organisationnelle.

---

## Les partenariats et les modalités de financement

### *Attentes – Approche – Mission – Valeurs – Résultats – Autonomie*

Le regard de l'externe envers l'organisation du CJEO fait vivre une certaine pression sur la performance de l'organisme devant un certain type de résultats à atteindre. Avec le temps, le CJEO s'est doté d'instruments, de programmes et de services exceptionnels convainquant ainsi plusieurs partenaires financiers d'ordre privé et public d'investir. Ces partenaires ont accepté le beau risque « *CJEO* » et les attentes de résultats spécifiques sont grandes.

La mission du CJEO ainsi que son approche alternative et communautaire sont définitivement des pistes de solutions lorsqu'il s'agit de rejoindre les jeunes adultes isolés et exclus et de les accompagner dans leur processus d'intégration sociale et économique. Les démarches proposées du CJEO en respect de l'environnement dans lequel le jeune adulte se retrouve pendant son processus de réflexion et de mise en branle de son propre plan d'action sont en partie des gages de succès à son intégration.

Le défi pour le CJEO est de s'assurer de rester maître d'œuvre de l'évolution de sa pratique, de ses résultats escomptés tout en interpellant un ensemble de partenaires, dont l'État. Les objectifs poursuivis par le CJEO sont très près de la réalité de ses jeunes adultes et de sa communauté. Quant à l'État, les objectifs poursuivis ne sont pas nécessairement les mêmes. Par exemple, l'amélioration des conditions de vie d'un jeune adulte peut passer par une cure de désintoxication, un déménagement, le règlement d'une dette importante. En terme de cheminement, c'est pour le CJEO un résultat tangible et remarquable. Quant aux bailleurs de fonds publics et selon l'objectif poursuivi, le véritable résultat considéré pourrait-être que le jeune adulte soit à l'emploi et peu importe dans quelles conditions pourvu qu'il ne soit plus bénéficiaire de la prestation de l'État.

Le CJEO doit défendre constamment son approche globale, faire part de la réalité des jeunes rencontrés et rester branché sur sa mission, ses valeurs et ses principes. L'organisme doit demeurer critique et autonome dans le choix de son approche et dans ses indicateurs de résultats. Plusieurs expériences démontrent qu'il est possible de concilier les préoccupations du CJEO et celles des ministères en terme de résultats probants tout en respectant l'approche du CJEO et son autonomie de gestion. Les résultats doivent se définir tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

Dans la poursuite de son œuvre, le CJEO doit interpellier constamment l'ensemble de ses partenaires publics et privés pour qu'ils s'engagent à soutenir financièrement le CJEO sur une base récurrente. Au fil des ans, le CJEO a vu son financement passer de quelques mois à une approche dont les termes d'engagement peuvent varier entre deux, trois et cinq ans selon les programmes et services. Cette situation a des effets très positifs sur le plan de la continuité des services et sur l'autonomie de gestion de l'organisme.

---

## L'interface avec les pouvoirs publics

### *Autonomie de gestion – Négociation – Complicité – Crédibilité – Continuité*

Le CJEO a démontré à ce jour sa capacité à négocier des ententes et des accords inédits avec les gouvernements et ses instances lui permettant de maintenir une autonomie de gestion. L'organisme, jaloux de son autonomie, est toujours demeuré vigilant dans la négociation des ententes en s'assurant de bien connaître les tenants et aboutissants et de n'accepter en terme d'ententes que les projets qui respectent la mission de l'organisme, ses valeurs et son autonomie de gestion. La complicité et le respect des rôles du Conseil d'administration et de sa direction générale ont permis de présenter, lors des négociations, cohésion et complicité. Cette stratégie a permis de faire la démonstration de l'engagement communautaire et la détermination de protéger à tout prix l'approche alternative et éviter les formules murs à murs.

Cette détermination et cette volonté de protéger la mission du CJEO ont permis à l'organisme de traverser le temps et d'obtenir toute la crédibilité nécessaire au développement de l'organisme. Le CJEO et l'ensemble des CJE du Québec ont, à ce jour, maintenant une reconnaissance importante de la part des différents gouvernements élus à l'Assemblée nationale.

La stratégie d'action jeunesse du gouvernement du Québec positionne les CJE du Québec comme un lieu d'intervention incontournable pour la jeunesse et propose des ententes de partenariats sur des périodes variant de trois à cinq ans.

## Les défis d'aujourd'hui et de demain

### *Visionnaire – Approche novatrice – Autonomie de gestion – Partenariat – Dynamisme*

Le CJEO est une expérience innovatrice de développement économique communautaire et son engagement va au-delà du mandat de l'insertion professionnelle négociée avec l'État. Afin de demeurer une ressource alternative et largement utilisée par les jeunes adultes du milieu urbain, l'organisme doit demeurer vigilant sur les risques possibles de dérapage. Le défi d'aujourd'hui et de demain est grand et nécessite une vigilance sans précédent :

- Demeurer visionnaire en encourageant la participation de l'ensemble du personnel et les administrateurs bénévoles aux activités de planification stratégique.
  - Maintenir l'approche où le jeune adulte demeure maître d'œuvre de son cheminement et de ses résultats.
-

- Diversifier davantage son financement en développant des formules de montage financier et récurrent ou le secteur privé, public et communautaire sont tous mis à contribution.
- Et enfin, maintenir le dynamisme, la créativité et le goût du dépassement de l'ensemble du personnel et du Conseil d'administration.

## Conclusion

---

Un jeune adulte se rend à un Carrefour jeunesse emploi si au départ il ressent, à un moment ou l'autre, le besoin de changer quelque chose dans sa vie ou d'améliorer sa situation. Personne n'oblige personne. À long terme, on gagne plus sur les changements d'attitudes et de comportements par la sensibilisation et en responsabilisant l'individu. L'invitation lancée par un Carrefour jeunesse emploi à sa clientèle jeunesse de sa communauté est faite sur une base volontaire. Ainsi, les deux parties s'engagent mutuellement en respectant leurs responsabilités réciproques.

Il est impératif d'éviter de compliquer cette relation d'aide entre l'intervenant et le jeune adulte. La relation entre un Carrefour jeunesse emploi, ses partenaires financiers ou de tout ordre doit en être une de collaboration et non une de soumission. Le Carrefour jeunesse emploi, autonome dans son intervention, agit comme partenaire d'égal à égal auprès des différentes institutions. Les outils financiers de l'un et la capacité de l'autre à intervenir judicieusement auprès du jeune adulte doivent être mis au service des intérêts de la jeunesse sur leur territoire.

Un Carrefour jeunesse emploi sert de passerelle entre une situation non désirée et vécue par un jeune adulte et la réalisation de son projet de vie.

Le grand défi d'un Carrefour jeunesse emploi est de répondre avant tout aux besoins du jeune adulte dans un contexte culturel, social et économique en constante évolution, et ce, avec engagement, originalité et efficacité tout en gardant son autonomie d'agir et de se prononcer publiquement.

Comme il n'y a pas d'explications, ni de solutions simples à la situation complexe des jeunes adultes exclus du marché du travail, le Carrefour jeunesse emploi opte pour l'action.

---

## Bibliographie

---

ASSOGBA, YAO (1991). Les pratiques alternatives d'insertion socio-professionnelle des jeunes. Le cas du Carrefour jeunesse emploi dans l'Outaouais, Hull : Université du Québec à Hull.

ASSOGBA, Y. ET TURCOTTE, D. (1996). Insertion de l' « autre jeunesse » dans l'Outaouais : Le cas du Carrefour jeunesse emploi, Hull : Université du Québec à Hull, Université Laval.

BEAUDOIN, Lucie et FAVREAU, Louis (2000). Pratiques communautaires d'insertion auprès des jeunes au Québec. Itinéraire du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais : les années d'émergence et d'affirmation 1985-1995, volume 1.

BEAUDOIN, Lucie et FAVREAU, Louis (2000). Pratiques communautaires d'insertion auprès des jeunes au Québec. Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais : les années de maturité et de mise en réseau 1996-2000, volume 2.

BEAUDOIN, Lucie et FAVREAU, Louis (2000). Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais : Analyse et mise en perspective d'une pratique communautaire d'insertion auprès des jeunes, volume 3.

BLANCHARD, M. et VINCELETTE, F. (1989). Éléments de réflexion pour une approche alternative et communautaire, Montréal, Regroupement des ressources alternatives en santé mentale.

GAUTHIER, Madeleine (1990). L'insertion de la jeunesse québécoise en emploi, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture.

MORISSETTE, M. ET GROLEAU, G. (1991). La pratique du Carrefour jeunesse emploi au quotidien : une mission partagée, une philosophie intégrée, Gatineau, Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais.

LAVILLE, Jean-Louis (1990). « L'insertion par l'économie en France », nouvelles pratiques sociales, volume 3, numéro 1.

PARAZELLI, Michel (1989). « Être jeune aujourd'hui » nouvelles pratiques sociales, volume 2, numéro 2.

---