

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2008

LAURÉAT D'UNE MENTION

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

CARREFOUR JEUNESSE EMPLOI DE L'OUTAOUAIS

Directrice générale

Martine Morissette

Directrice des opérations

Josée Cousineau

819 561-7712, poste 232

PROFIL

Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO) est un organisme à but non lucratif qui a vu le jour en 1984. Il compte donc près de 25 ans d'expérience au service de la jeunesse de la grande ville de Gatineau, la quatrième en importance au Québec.

Le CJEO offre aux jeunes adultes de 16 à 35 ans des services qui visent :

- à faciliter leur insertion sur le marché du travail;
- à leur permettre de devenir des citoyens actifs dans leur communauté.

Il est le premier Carrefour jeunesse emploi (CJE) à avoir vu le jour au Québec. Il a donc joué un rôle de pionnier et de leader et continue en ce sens. En effet, son concept et son approche ont été repris par le gouvernement du Québec pour étendre ce modèle sur tout le territoire, qui compte maintenant 110 CJE.

Le CJEO est reconnu et financé par 19 bailleurs de fonds, dont principalement le ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Il regroupe un conseil d'administration composé de 9 membres. Il a à son service une directrice générale, 35 employés et une cinquantaine de bénévoles actifs. Il compte également sur un nombre important d'employeurs et de partenaires engagés pour la jeunesse.

MISSION

Le CJEO a pour mission de fournir des services qui visent à améliorer les conditions de vie des jeunes adultes de 16 à 35 ans, en les accompagnant :

- dans leur cheminement vers l'emploi;
- vers un retour aux études;
- ou vers le démarrage d'une entreprise.

HISTORIQUE QUALITÉ

Le CJEO a servi d'inspiration en élaborant le premier cadre d'intervention et de financement utilisé par le gouvernement du Québec pour soutenir le déploiement de 110 CJE.

Il a agi à titre de parrain pour le développement de projets à l'échelle régionale et provinciale.

Il élabore tous les cinq ans un plan stratégique en y impliquant tous les employés, la direction, les bénévoles et les membres du conseil d'administration.

Le CJEO a développé un document d'autodiagnostic s'inspirant d'outils de l'Institut national de la productivité.

Il a instauré une politique de gestion des compliments et des plaintes et produit un formulaire officiel.

Il s'est doté d'un guide d'éthique pour ses employés.

Il a mis en place un programme de relève.

PRINCIPALES FORCES

Le CJEO est un chef de file dans le développement et l'implantation de projets. En outre, il se démarque par une écoute véritable des besoins de la clientèle :

- suivi étroit des clients;
- implication de tous les employés;
- analyse efficace des données sur la clientèle;
- implication dans la communauté;
- collaboration avec les partenaires.

Le CJEO se caractérise également par des initiatives intéressantes en ressources humaines : processus d'accueil et de suivi des employés, plan de formation, programme de relève en gestion et en coordination, etc. De plus, il accorde une attention particulière à ses bénévoles, notamment par une politique de reconnaissance.

Le CJEO dispose également d'un système de suivi rigoureux de ses obligations envers ses bailleurs de fonds. Enfin, il se caractérise par des initiatives porteuses en matière de développement durable.