

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

## LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

### Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais GATINEAU



**Carrefour**  
jeunesse emploi  
de l'Outaouais

DIRECTRICE GÉNÉRALE

Martine Morissette

DIRECTRICE DES OPÉRATIONS

Josée Cousineau

819 561-7712

#### PROFIL

Véritable laboratoire d'innovation sociale ayant vu le jour en 1984 et reconnu comme chef de file de l'action communautaire dans sa région, le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO) a fait école partout au Québec, et maintenant sur la scène internationale en exportant son fameux modèle en Amérique latine et en Afrique.

Depuis ses débuts, le CJEO offre aux jeunes adultes de Gatineau des services de haute qualité en les situant au cœur de ses préoccupations.

Ses 38 employés et 60 bénévoles hautement motivés améliorent les conditions de vie des jeunes adultes de 16 à 35 ans en les accompagnant dans leur cheminement vers l'emploi, un retour aux études ou le démarrage d'une entreprise.

#### LEADERSHIP

##### Une approche visionnaire orientée clients

Le leadership du CJEO est assumé par une équipe de direction qui a déployé les meilleures pratiques grâce à une approche visionnaire et orientée clients.

- Règles de gouvernance favorisant une approche axée sur les meilleures pratiques et sur l'amélioration continue.
- Évaluation de la performance du conseil d'administration à chacune des réunions et sur une base annuelle.
- Mise en place d'une culture d'amélioration continue, avec déploiement de sondages et d'objectifs SMART pour les employés.

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- |      |  |
|------|--|
| 1983 | Premier exercice de concertation locale  |
| 1987 | Élaboration d'une philosophie d'intervention   |
| 1988 | Création de la Table de gestion comme organe de mise en œuvre des alignements qualité                                |
| 1995 | Établissement d'une structure pour élaborer et documenter les approches, processus, outils et résultats              |
| 1998 | Élaboration de la philosophie de gestion   |
| 1998 | Intégration de l'engagement et de la responsabilisation des employés dans la culture organisationnelle               |
| 2008 | Participation aux Grands Prix québécois de la qualité (évaluation des pratiques, diagnostic, amélioration continue). |
| 2010 | Création de la Table d'amélioration continue   |

# Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais

- Table d'amélioration continue pour une approche axée sur les plans d'action et les tableaux de bord de gestion.

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

### Gestion par les faits

Le CJEO mise sur un processus de planification stratégique efficace, fiable et bien intégré.

- Révision annuelle des objectifs et plans d'action avec tableaux de bord intégrés.
- Gestion par les faits basée sur un panier d'information provenant de l'environnement du CJEO.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

### Innovation, écoute, consultations

Le CJEO fait preuve de systématisme et d'innovation technologique dans l'écoute de sa clientèle.

- Processus systématique de traitement uniforme des compliments et des plaintes.
- Sondages en ligne et utilisation du web et des médias sociaux pour répondre aux attentes de la clientèle branchée.
- Processus rigoureux pour sonder l'opinion des jeunes à des moments précis de leur démarche.
- Animation deux fois l'an de groupes de discussion, participation à des études de marché et tenue de cinq à sept mensuels.

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

### Déploiement systématique et transfert des connaissances

Le CJEO s'est doté de politiques organisationnelles solides pour encadrer la gestion et la protection de l'information, et il a déployé les ressources en conséquence.

- Adoption d'un Guide de gestion de l'information et d'un Guide de référence des services.
- Prévention et gestion des incidents selon une approche systématique.
- Bases de données informatiques déployées et intégrées.
- Identification des meilleures pratiques et partage avec d'autres organisations ailleurs dans le monde.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

### Respect des employés et recherche de la performance

En matière de gestion des ressources humaines, le CJEO a su s'inspirer des meilleures pratiques.

- Participation active des ressources humaines à la réalisation des plans d'action découlant du plan stratégique.
- Sondages sur la satisfaction des employés avec possibilité de communiquer une insatisfaction hors questionnaire.
- Bases de données regroupant les indicateurs de performance. Politiques et guides de référence propres à chacun des services. Transfert de connaissances aux nouveaux employés.
- Gestion du changement avec processus de consultation auprès des ressources impliquées et des personnes concernées.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

### Une Table de gestion comme outil de cohérence

La planification opérationnelle est articulée autour d'une Table de gestion, l'organe central qui assure la cohérence entre l'offre de produits et de services et les ressources disponibles.

- Deux systèmes opérationnels : l'un pour l'offre de produits et services et l'autre pour les services administratifs.
- Exigences clairement définies et déployées au moyen d'un Guide de référence pour chacun des services, systématiquement révisé et mis à jour chaque année.
- Fournisseurs gérés comme des partenaires et évalués selon une politique d'achat renouvelée tous les cinq ans.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

### Excellente maîtrise des indicateurs

Les niveaux de performance excèdent les cibles et les indicateurs clés sont déployés dans l'ensemble de l'organisation. Vu les ressources limitées, tout est suivi à la loupe.

- Dépassement des cibles concernant les services à la clientèle, le nombre global de clients et la satisfaction de la clientèle.
- Maîtrise du coût client et prédictibilité des cibles.
- Grande force en communication marketing.
- Investissements en formation nettement supérieurs à 1 %.
- Politique de reconnaissance des bénévoles incitant ces derniers à collaborer à la réussite du CJEO.
- Moyenne de 14 journées par année d'implication bénévole des employés.
- Maîtrise parfaite des sources de financement et de leur diversification.