

# CONSULTATION JEUNESSE



Afin de mieux connaître et comprendre les difficultés rencontrées par les jeunes utilisateurs de services, le comité directeur régional de l'Engagement jeunesse Chaudière-Appalaches (EJCA) a décidé de consulter les jeunes de 18 à 24 ans de la région ayant eu à faire la transition entre différents services publics et/ou communautaires des réseaux de l'éducation, de l'emploi et de la santé dans le cadre d'une même demande de soutien.

Pour réaliser cette consultation, l'EJCA a pu compter sur la collaboration d'un comité de partenaires composé d'intervenants jeunesse des réseaux institutionnels et communautaires. Ce comité a été consulté pour orienter la méthodologie, constituer l'échantillonnage et établir les moyens de recruter la clientèle, ainsi que pour valider le canevas d'animation.

La méthode de consultation choisie a été l'animation de groupes de discussion auprès de la clientèle ciblée. La collaboration des carrefours jeunesse-emploi a été sollicitée afin de former les groupes de discussion parmi leur clientèle jeune de 18 à 24 ans. À la suite du recrutement, cinq groupes de 4 à 10 jeunes ont été constitués, pour un nombre total de 41 jeunes.

Cette consultation a permis de mieux cerner les perceptions des jeunes au sujet de la continuité de services et de connaître les pistes d'amélioration qu'ils proposent pour l'ensemble des dimensions explorées, soit l'accueil, la référence, la trajectoire de services et l'accompagnement, ainsi que les délais.

Afin de s'assurer d'une compréhension commune des différentes dimensions, celles-ci ont été définies selon ces termes :

**Accueil** : Le premier contact lorsqu'un jeune se présente pour obtenir un service (les premiers moments vécus).

**Référence** : La recommandation d'un service à un autre afin de répondre à l'ensemble des besoins du jeune.

**Trajectoire de services et accompagnement** : La façon dont le jeune s'est senti soutenu et aidé pour obtenir l'ensemble des services visant à répondre à ses besoins ciblés prioritaires (le chemin utilisé).

**Délais** : Le temps écoulé entre la demande formulée pour l'obtention d'un service et la réception de ce service.

Quoique la méthodologie ne permette pas de généraliser les résultats à l'ensemble de la population visée, cette consultation est riche d'information qui pourra faire l'objet d'une réflexion menant à de nouvelles orientations.

C'est dans cette optique que l'Engagement jeunesse Chaudière-Appalaches entreprendra une tournée afin de présenter les résultats aux acteurs jeunesse de la région.

LES JEUNES AU CŒUR DE NOS ACTIONS

EN BREF

## CE QUE LES JEUNES NOUS ONT DIT...

### L'ACCUEIL

Les participants ont tenu à souligner la qualité de l'accueil qu'ils ont reçu lorsqu'ils ont voulu obtenir de l'aide. Toutefois, l'accessibilité à certains services demeure un défi pour les jeunes.

### LA RÉFÉRENCE

Les participants ont relevé les facteurs suivants comme ayant une réelle influence sur leur décision d'utiliser ou non le service référé :

- Le sentiment d'être soutenu et non forcé par l'intervenant qui réfère;
- Les explications claires de l'intervenant à propos du service référé et le suivi effectué par l'intervenant.

### LES DÉLAIS

Les participants ont indiqué que les délais étaient variables selon les services et le niveau d'urgence. Ils ont proposé qu'un suivi auprès d'eux soit réalisé pendant l'attente pour les rassurer sur le fait qu'ils n'ont pas été oubliés.

### LA TRAJECTOIRE DE SERVICES ET L'ACCOMPAGNEMENT

Les participants ont souligné qu'ils aimeraient que leur intervenant s'assure d'être présent tout au long de leur trajectoire pour les guider, les encourager et les soutenir tout en leur laissant de l'autonomie.



ENGAGEMENT  
JEUNESSE  
Chaudière-Appalaches

