



# Respecter notre engagement

Comment Jeunesse, J'écoute entend aider plus de jeunes au Canada et démontrer son efficacité au moyen de solutions novatrices

**Notre plan stratégique 2017-2021**

« Certaines personnes ont de la misère à passer à travers les moments difficiles de leur vie. Elles ont l'impression d'être seules au monde. Mais elles peuvent compter sur ce service et sur les intervenants. »

Un jeune, au sujet  
de Jeunesse, J'écoute

Le besoin	2
Notre plan stratégique	4
Notre vision et notre mission	6
Nos objectifs	7
Nos actions concrètes	12



# Le besoin

Lors de sa fondation en 1989, Jeunesse, J'écoute ciblait les victimes d'abus et offrait gratuitement du soutien téléphonique aux jeunes dans le besoin, partout au pays. Cette possibilité de décrocher le téléphone pour parler sans frais à un intervenant, à toute heure du jour et de la nuit, est devenue le symbole de la démarche unique que nous déployons pour aider les jeunes au Canada à surmonter leurs petites et grandes détresses.

Au fil du temps, nous avons élargi notre portée aux problèmes affectant le bien-être et la santé mentale, **dont la plupart (70 %) se manifestent pendant l'enfance et l'adolescence**. Puisque les interventions précoces freinent leur développement, **l'accès à des services d'aide est souvent un élément déterminant pour améliorer la vie d'un jeune**. Au cours des 28 dernières années, Jeunesse, J'écoute est devenu le service d'assistance le plus accessible et direct qu'un jeune peut trouver par lui-même pour obtenir du soutien et être dirigé vers des ressources spécialisées et locales. Nous sommes convaincus de faire une différence tant sur le plan individuel que social, en offrant aux jeunes l'accès à du soutien, à des moments critiques de leur vie, peu importe quand ceux-ci se présentent.

C'est pourquoi Jeunesse, J'écoute s'est taillé une place unique et capitale au sein de ce que nous appelons le « continuum d'aide ». Nos ressources en ligne ont pour fonction d'aider les jeunes à cerner leurs problèmes, alors que nos services d'intervention leur prêtent assistance pour que ces problèmes n'atteignent pas un point critique.

En cas de crise, nous les soutenons afin de prévenir les conséquences tragiques et coûteuses sur le plan social, qui nécessitent l'intervention des hôpitaux et du système judiciaire. **Si nous n'existions pas, quelqu'un penserait sûrement à nous inventer.**

Malgré l'élargissement de notre champ d'action et l'expansion considérable de nos services depuis notre fondation, les défis auxquels les jeunes au Canada sont confrontés ont gagné en complexité et les besoins en matière d'assistance se multiplient. L'évolution rapide de la technologie transforme la manière dont les jeunes interagissent entre eux et avec leurs parents, et la manière dont ils accèdent aux systèmes de soutien social. Les conversations téléphoniques sont maintenant un mode de communication parmi tant d'autres. En effet, les jeunes ont de plus en plus recours aux canaux numériques pour obtenir de l'information et des conseils quand ils en ressentent le besoin. Et ce n'est un secret pour personne que d'autres changements se profilent à l'horizon.

**Pour concrétiser notre vision, nous devons absolument tenir compte de la transformation numérique et devenir la ressource la plus souple, accessible et efficace au service des jeunes dans le besoin.**



## Logique sociétale : le continuum d'aide

Les services en direct de Jeunesse, J'écoute (au téléphone et par écrit) constituent l'assistance cruciale de « dernier recours » du continuum.





# Notre plan stratégique

Jeunesse, J'écoute ne pourrait offrir ses services sans l'appui de ses donateurs et partenaires. C'est pourquoi nous donnons le plus large écho possible à notre stratégie.

Pour concevoir notre plan stratégique et relever les défis, nous avons discuté avec des jeunes, des parents, des donateurs, des bénévoles, des experts indépendants, notre personnel et les membres de notre conseil d'administration. Nous nous sommes ensuite fixé quelques objectifs clés, avons convenu des initiatives particulières à mettre en place pour les atteindre et avons défini les indicateurs et mesures qui serviront à évaluer nos progrès et à calculer le financement requis pour les concrétiser. Notre démarche, qui mise davantage sur les principes et les résultats que sur les processus, nous sert de guide au quotidien. Ainsi, nous sommes en mesure de prendre des décisions éclairées et de trouver des compromis dans un contexte en pleine mutation, plutôt que de nous enliser dans un plan statique.

Jeunesse, J'écoute ne pourrait offrir ses services sans l'appui de ses donateurs et partenaires. C'est pourquoi nous donnons le plus large écho possible à notre stratégie. Plus il y aura de gens qui comprendront notre rôle, notre vision et notre plan d'action, plus nous pourrons travailler avec des chefs de file et organisations du secteur qui ont à cœur de générer les mêmes résultats que nous. Nous croyons qu'au fil du temps, leurs stratégies et les nôtres gagneront en complémentarité et qu'ensemble, nous optimiserons les retombées de nos ressources collectives sur la vie des jeunes au Canada ainsi que l'atteinte de nos objectifs communs.

Grâce à la détermination des jeunes qui demandent de l'aide

Grâce à la passion et à la ténacité de la direction de l'organisme, qui est déterminée à concrétiser l'avenir dont nous rêvons pour les jeunes

Grâce à la persévérance dont font preuve nos intervenants qui soutiennent les jeunes

Grâce à notre rôle d'allié de confiance des jeunes

Grâce à nos partenariats étroits avec des donateurs, fournisseurs de service, experts et autres parties prenantes

Grâce aux démarches multidisciplinaires que nous déployons pour respecter nos engagements



## Les valeurs qui nous guident :



Grâce à notre rôle précurseur à titre de créateurs de ce service

Grâce à notre volonté de mettre au point de nouveaux services et de continuellement nous adapter pour satisfaire les besoins des jeunes

Grâce aux méthodes de travail novatrices, consciencieuses et inspirantes qu'utilisent nos intervenants auprès des jeunes



Grâce à notre compassion, notre bonté, notre intégrité, notre authenticité et notre reddition de comptes

Grâce à notre engagement à l'égard de ceux que nous servons : donateurs, partenaires et bénévoles

Grâce à la confiance des jeunes qui utilisent notre service

Grâce à nos services et leur capacité à développer la résilience des jeunes

Grâce à notre détermination à relever les défis, à apprendre et à assurer la durabilité de nos activités

Grâce à notre volonté d'accroître la résistance de notre organisation et des jeunes



## Notre vision

Un avenir où chaque jeune au Canada accédera au soutien dont il a besoin, et ce, par le moyen qui lui est le plus approprié.



## Notre mission

Être toujours à l'écoute afin de fournir aux jeunes un espace sécuritaire et de confiance, peu importe leurs besoins ou moments de crise.

# Nos objectifs

Trois objectifs stratégiques orientent nos efforts et ont pour but d'accomplir notre mission et de communiquer notre vision élargie à l'échelle de l'organisme. Nous élaborons des initiatives interdisciplinaires plus ciblées (transformation numérique, réconciliation, partenariats, sensibilisation, etc.) afin de coordonner nos efforts et rendre nos progrès tangibles et mesurables.

1

## Maximiser l'accès

Depuis près de 30 ans, les jeunes se tournent vers Jeunesse, J'écoute pour obtenir le soutien dont ils ont besoin. Mais pour chaque personne que nous avons aidée, bien d'autres ont été incapables d'accéder à nos services. C'est pourquoi l'un de nos trois objectifs stratégiques vise à éliminer ou à réduire les obstacles pour nous joindre et à offrir de nouveaux services essentiels, novateurs et pertinents.

Pour ce faire, nous avons établi cinq priorités :

**Améliorer l'accès à nos services** par l'intermédiaire des canaux traditionnels, numériques et mobiles en communiquant avec les jeunes à l'endroit et de la façon qu'ils préfèrent. Des stratégies sont mises en place pour que les jeunes des régions éloignées, rurales et mal desservies ainsi que les jeunes des communautés autochtones bénéficient d'un meilleur accès à nos services.

**Réinventer notre offre de services** afin de joindre nos utilisateurs de façon pertinente.

**Trouver de nouveaux moyens de jeter des ponts** entre les jeunes et l'aide dont ils ont

« Jeunesse, J'écoute aide des jeunes parmi les moins bien desservis et les plus vulnérables au pays. En misant sur leurs forces personnelles, Jeunesse, J'écoute réduit leur détresse et brise leur isolement, même si les jeunes habitent dans des régions éloignées où l'assistance se fait rare. »

**Debbie Delancey**

Sous-ministre, Santé et Services sociaux, T.-N.-O.

besoin, et continuer à évaluer et à améliorer la qualité de nos services et les résultats positifs qu'ils contribuent à générer.

**Supprimer la limite d'âge supérieure** pour la prestation de services et miser sur une définition plus large de la jeunesse, qui tient compte de la diversité des cheminements des jeunes d'aujourd'hui.

Et finalement, **faire mieux connaître nos services** en exploitant de nouveaux canaux et partenariats afin que tous les jeunes soient au courant du soutien que nous offrons et de la facilité de recourir à nos services.

## 2

### Améliorer la résilience

Pour améliorer nos services et permettre aux jeunes d'y accéder au moment où ils en ont besoin, notre organisation doit être à la fois stable et efficace, souple et réactive. Dans la foulée de nos récentes initiatives visant à accroître la durabilité et l'efficacité financières de Jeunesse, J'écoute, nos efforts futurs ciblent cinq priorités. Nous **transformons notre modèle de revenus** pour mettre l'accent sur la croissance à long terme. Nous **optimisons notre souplesse** et nous nous **concentrons davantage sur les résultats**, par exemple en formant des équipes multidisciplinaires et en privilégiant un leadership fondé sur les valeurs. Pour y arriver, nous mettons en place un **système de planification intégré** qui maximise notre efficacité et facilite l'évaluation de nos progrès.

La résilience d'une organisation, comme celle de chacun d'entre nous, prend sa source non seulement de l'intérieur, mais aussi de l'extérieur. Pour tirer profit du talent et de l'expérience des jeunes, nous élargissons la portée de notre **stratégie nationale de mobilisation des jeunes** (rétroaction sur nos services, présence dans la communauté, programmes communautaires, etc.) et nous renforçons les liens partout au Canada grâce à un **cadre d'engagement communautaire** qui augmente le taux de sensibilisation des jeunes et incite les parents, les écoles et les milieux de travail à soutenir, à financer et à promouvoir nos services.



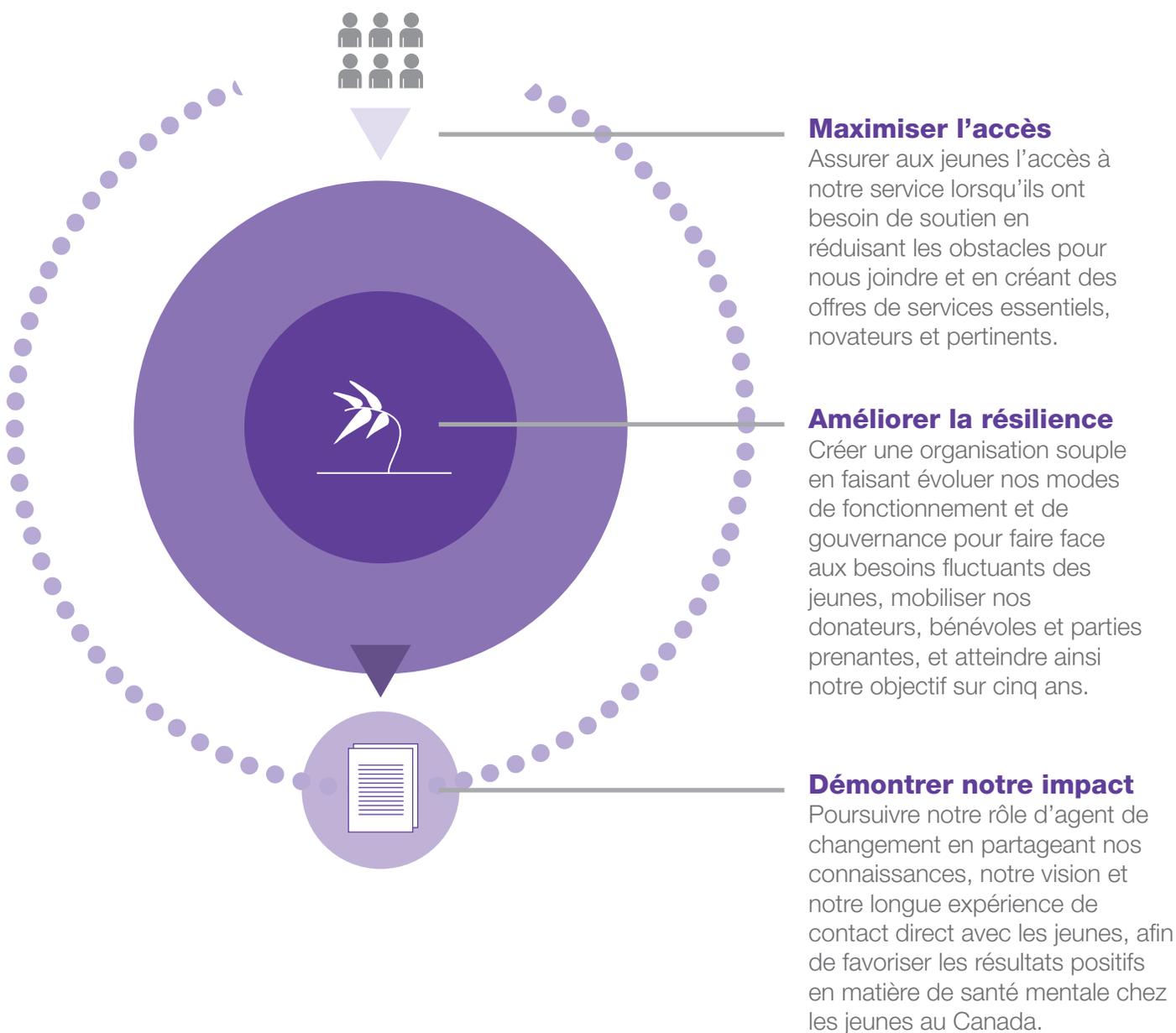
« Depuis mon arrivée chez Jeunesse, J'écoute en 1990 à titre d'intervenant, j'ai été témoin de plusieurs vagues de changements au sein de l'organisme et mon rôle a évolué au fil du temps. Aujourd'hui, nos équipes multidisciplinaires, nos données et connaissances uniques et l'expertise et la passion de nos intervenants et groupes de travail stimulent constamment l'innovation et contribuent à l'atteinte de nos objectifs à long terme. »

**Ted Kaiser**

Vice-président, Innovation et technologie, Jeunesse, J'écoute

L'**objectif quinquennal** de Jeunesse, J'écoute est de devenir la ressource la plus souple, la plus accessible et la plus efficace pour les jeunes, afin de leur fournir le soutien dont ils ont besoin.

## Objectifs stratégiques de Jeunesse, J'écoute



# 3

## Démontrer notre impact

... et favoriser des résultats positifs en matière de santé mentale chez les jeunes au Canada. L'amélioration de l'accès et des résultats et le renforcement de notre organisation sont des objectifs incontournables, mais nous pouvons aller encore plus loin. Forts de notre longue expérience d'interaction directe avec les jeunes, **il est de notre responsabilité d'appuyer les décideurs et chercheurs**, tant au Canada qu'à l'étranger, dans leur quête de connaissances et de réponses sur la santé mentale et le bien-être des jeunes. Trop peu de gens comprennent l'immense potentiel et la rentabilité de nos services et l'importance de notre position au sein du continuum d'aide. Nous devons engager un dialogue national et international sur les besoins directs des jeunes, attirer des bailleurs de fonds en mettant de l'avant nos réalisations et notre vision, et veiller à ne pas réinventer la roue pour régler des problèmes lorsque nous proposons déjà des solutions uniques et intéressantes.

Pour ce faire, nous **transformons nos données et notre expérience auprès des jeunes en ressources** que les décideurs et chercheurs peuvent consulter pour optimiser leurs efforts. Nous sommes en voie d'élaborer **un programme de recherche spécialisé** qui aura pour mission de générer et de partager de nouvelles connaissances en prenant appui sur nos données et observations. Nous voulons former des **partenariats avec des agences publiques, des organismes sans but lucratif et des entreprises** afin d'offrir de nouveaux services favorisant la santé mentale et le bien-être des jeunes. Et finalement, nous voulons **mieux faire connaître notre rôle unique** : plus nous pourrons exploiter nos principales forces, moins la société devra déployer d'onéreux services de dernier recours pour gérer des crises individuelles.

« Jeunesse, J'écoute a un rôle extrêmement important à jouer, soit mettre à profit sa vaste expertise et sa compréhension des défis et besoins des jeunes auprès des fonctionnaires responsables des politiques publiques, des établissements d'enseignement et d'autres parties prenantes. Une bonne politique publique repose sur une information de qualité. En raison de son savoir-faire unique, Jeunesse, J'écoute est particulièrement bien placé pour épauler les instances publiques et les aider à prendre des décisions éclairées. »

### Mahmud Jamal

Associé, Litige, Osler Hoskin & Harcourt SENCRL/srl

Avocat ayant représenté Jeunesse, J'écoute devant la Cour suprême du Canada, une affaire qui a donné lieu à une décision historique sur la cyberintimidation en septembre 2012



## Regarder vers l'avenir

Tout en poursuivant ces objectifs, nous continuons sur notre lancée et passons à la vitesse supérieure. Nous explorons la possibilité d'offrir un ou plusieurs services en marque blanche pour maximiser l'efficacité et atteindre un plus grand nombre de jeunes par l'entremise d'autres organisations. Nous avons analysé la rentabilité d'un service de clavardage disponible en tout temps et avons finalisé nos plans de renouvellement numérique. Nous avons également déterminé comment joindre des populations ciblées de jeunes en nous appuyant sur une image de marque et une conception de services novatrices. Nous sommes impatients de discuter de ces nouvelles occasions de collaboration avec nos donateurs et partenaires actuels et futurs.



# Nos actions concrètes

Pour prendre des décisions judicieuses et faire le suivi des progrès accomplis, nous améliorons le processus d'élaboration des indicateurs clés de rendement en les incorporant à nos programmes et en communiquant les résultats chaque année à l'ensemble de nos sympathisants et à notre conseil d'administration.

**D'ici 2021, nous avons l'intention d'être le point d'accès le plus souple, le plus accessible et le plus efficace pour les jeunes, afin de leur fournir le soutien dont ils ont besoin.**

Au cours des cinq prochaines années, nous allons atteindre nos objectifs et concrétiser notre vision à long terme. Si nous sommes aussi convaincus, c'est que nous avançons déjà dans la bonne direction aujourd'hui. Mais nous devons élargir la portée de nos efforts pour joindre encore plus de jeunes, offrir nos services de façon efficace, apprendre à nous adapter aux besoins en constante évolution de nos utilisateurs et exploiter nos connaissances pour inventer de nouvelles collaborations avec nos alliés et partenaires et générer les résultats voulus.

Nous amorçons avec enthousiasme la prochaine étape de notre voyage à la rencontre des jeunes du Canada et nous espérons que vous vous joindrez à nous en communiquant notre stratégie à vos collègues et à vos pairs, en nous faisant part de vos idées, en nous appuyant financièrement ou en faisant don de votre temps, de vos compétences et de vos ressources.

Au cours des 28 dernières années, nous avons bâti quelque chose d'unique : un organisme qui a su gagner la confiance non seulement des partenaires et des experts, mais surtout celle des jeunes d'un océan à l'autre du pays, ce qui nous permet de les aider et de les diriger vers les ressources appropriées au moment propice. Notre stratégie s'appuie sans équivoque sur l'engagement qui sous-tend cette confiance, et c'est grâce au soutien de nos donateurs, bénévoles et amis, que nous continuons à tenir notre promesse.

« J'ai décidé de devenir un donateur parce que je me souviens combien il est difficile d'être un enfant. L'évolution des services et des ressources de Jeunesse, J'écoute montre que l'organisme s'adapte aux besoins des jeunes et je suis fier d'appuyer cette transformation. »

Ancien usager des services de  
Jeunesse, J'écoute

**JeunesseJecoute.ca**

Numéro d'enregistrement d'organisme  
de charité : 13000 5846 RR0001