



## Écouter les jeunes et les proches pour ajuster les services

Différentes façons de connaître les besoins et les idées des jeunes et des proches



### CONSTATS

#### Ce qu'on observait sur le terrain

- Un besoin de **mieux comprendre** ce que les jeunes vivent au quotidien et ce dont ils ont besoin,
- L'importance de **connaître les sujets qui intéressent les jeunes** et **qu'ils souhaitent abordés**,
- Le besoin de **partir de la réalité des jeunes** plutôt que des seules perceptions de l'équipe.



### LE DISPOSITIF

#### Ce qui a été mis en place

**Plusieurs sources d'information** sont croisées pour mieux connaître les besoins et intérêt des jeunes :



**Kiosques**



**Activités**



**Comités de jeunes**



**Comités de proches**



**Questionnaire de satisfaction**



**Registre interne**

Présentation des services, activités de sensibilisation et échanges avec les jeunes pour mieux connaître leurs questions et leurs besoins.

Partage et discussion des informations recueillies pour les mettre en lien avec la réalité du terrain et prioriser certains sujets.

Pour documenter les demandes, les besoins, les références et l'expérience des jeunes et des proches.



#### EFFET OBSERVÉ

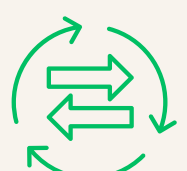
### Pourquoi cette pratique fait-elle une différence?



Des services **mieux adaptés aux besoins** exprimés par les jeunes et les proches,



Des thèmes choisis à partir des **préoccupations réelles des jeunes**,



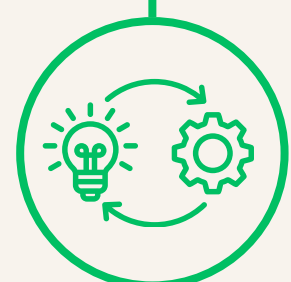
Une offre de services plus **diversifiée** pour répondre à **différents besoins**,



Des **façons de communiquer mieux adaptées** aux jeunes et aux parents,



Un **rôle de relais du comité de proches**, qui peuvent faire connaître Aire ouverte, partager l'information et contribuer à démystifier les services.

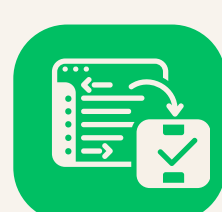


#### INSPIRATION

### À retenir pour l'implantation



**Poser des questions simples aux jeunes**



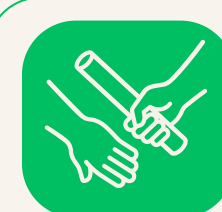
**Compiler les réponses pour en dégager des besoins**



**Valider les constats avec les jeunes et les proches**



**Utiliser les données recueillies pour ajuster les services**



**S'appuyer sur les proches comme relais dans la communauté**