

LE POINT CONSEIL D'OHJAAMO À HELSINKI

- **Type de projet** : Plateforme de conseil
- **Durée** : depuis 2005
- **Bénéficiaires** : les 15 à 29 ans



DESCRIPTION

Le point conseil représente pour les jeunes une première porte d'accès à l'information et aux services de conseil. Il est situé au rez-de-chaussée du bâtiment.

Les principaux principes sont les suivants :

- Pas de rendez-vous
- Droit à l'anonymat
- Diversité de l'information et du conseil : éducation, formation, emploi, développement des entreprises, santé et protection sociale
- Jusqu'à 7 conseillers en même temps (mis à disposition par les partenaires)

Pour des conseils spécifiques, les jeunes peuvent obtenir un rendez-vous au premier étage. En un mois, le centre peut rassembler jusqu'à 160 professionnels.

CHIFFRES CLÉS

- 4 conseillers en carrière (travail régional)
- 10 spécialistes de l'emploi
- un travailleur social
- un éducateur spécialisé
- un conseiller d'orientation
- 2 "emploi-jeunes"
- une infirmière 2 fois par semaine
- 5 coordinateurs
- 2 psychologues du travail
- 15 conseillers en carrière
- 10 employés administratifs + partenaires

CONTACT

Horaires d'ouverture : mardi-jeudi de 12h à 16h.

Adresse : Fredrikinkatu 48, 00100 Helsinki.

Tél. : 040 704 6818 (lundi-vendredi, 9-15)

Courriel : ohjaamo@hel.fi



ORGANISATION MULTIPARTENARIALE



14 partenaires du centre fournissent du personnel pour le point conseil. Ils se relaient une fois par semaine.

Il s'agit d'un processus d'apprentissage à long terme, d'éducation, d'échanges, de réunions hebdomadaires.

L'accent est mis sur la coordination des professionnels des différents partenaires.

L'action éducative s'adresse aux professionnels existants et aux nouveaux arrivants.

En plus de l'accueil au point de conseil, les usagers peuvent également obtenir un rendez-vous personnel avec un conseiller. Il y a un espace dédié aux rendez-vous au premier étage.

En tant que guichet unique, l'Ojhaamo n'est pas seulement un centre d'orientation professionnelle, mais aussi une sorte de centre social. Les usagers peuvent solliciter des conseils concernant l'hébergement, la santé ou des questions administratives.

À l'avenir, le centre aura besoin de plus de travailleurs sociaux et de santé ainsi que des conseillers en éducation pour répondre aux attentes des jeunes n'ayant pas un niveau scolaire suffisant.

GOVERNANCE



Le centre est coordonné par la municipalité d'Helsinki. Il possède des accords avec des organisations partenaires et ces dernières envoient leurs conseillers en affectation temporaire et rémunèrent les salaires de ces derniers. Le conseil municipal coordonne toutes les activités. Il y a aussi d'autres partenaires de différents secteurs.

Tous ces acteurs prennent des décisions au sein d'un comité qui se réunit 4 fois par an et durant lequel se discute les enjeux stratégiques.

Chaque professionnel coopère avec l'équipe de coordination du centre pour le développement des activités.

COMMUNICATION



En plus du point d'accueil, Ohjaamo organise des événements de recrutement, des groupes de soutien et des activités de loisirs. Il est possible de consulter le calendrier des événements sur le site internet ou la page Facebook.

Ohjaamo a un site web en finnois, suédois et anglais. Il possède un système de chat en ligne.

FORCES



Atmosphère conviviale, haut niveau de qualité des services, diversité des points de vue parmi les professionnels, soutien des institutions publiques clés.





Ojhaamo est un service public financé par la Municipalité d'Helsinki, le gouvernement finlandais et le Fonds social européen (FSE).

Pour la gestion du FSE, le directeur est en charge de l'administration des financements de l'UE, de la collecte de données, de l'évaluation de l'impact des services tous les 4 mois et du respect du droit à l'anonymat.

Le financement FSE étant terminé depuis fin 2019, le centre n'est désormais financé que par la municipalité d'Helsinki.

Le budget est d'environ 2,5 millions € incluant les salaires de l'équipe support. La Ville d'Helsinki a en effet décidé de donner un financement de 2 ans pour 9 ETP.



IMPACTS



Questions relatives à l'emploi et à l'éducation 60%, autres 40% (+/- 5%)

50 % des usagers du conseil et 25 % des usagers du guichet unique recevront des conseils multidisciplinaires.

Les jeunes, les employés et les parties prenantes évalueront le service à au moins 8 (échelle de 4 à 10).



QUALITÉ

La coordination est parfois compliquée parce que tous les professionnels souhaitent venir au centre. C'est un défi de gérer une structure avec différentes organisations partenaires.

Il peut être difficile de coordonner ce type de projet et la diffusion de l'information entre les organisations partenaires : un long parcours d'apprentissage est nécessaire, l'éducation, des échanges, des réunions hebdomadaires ...

En ce qui concerne la qualité du service rendu aux usagers, le centre a élaboré des outils et des méthodes pour la mesurer :

- des outils d'auto-évaluation lorsque les usagers viennent pour la première fois;
- des questionnaire sur l'évolution de la situation afin d'évaluer l'impact;
- des recherches locales et évaluation à un niveau national.