

Pour le maintien des jeunes dans leur milieu : Le programme Individualisé d'Interventions Intensives auprès des Adolescents (PIIA)

Rapport d'évaluation

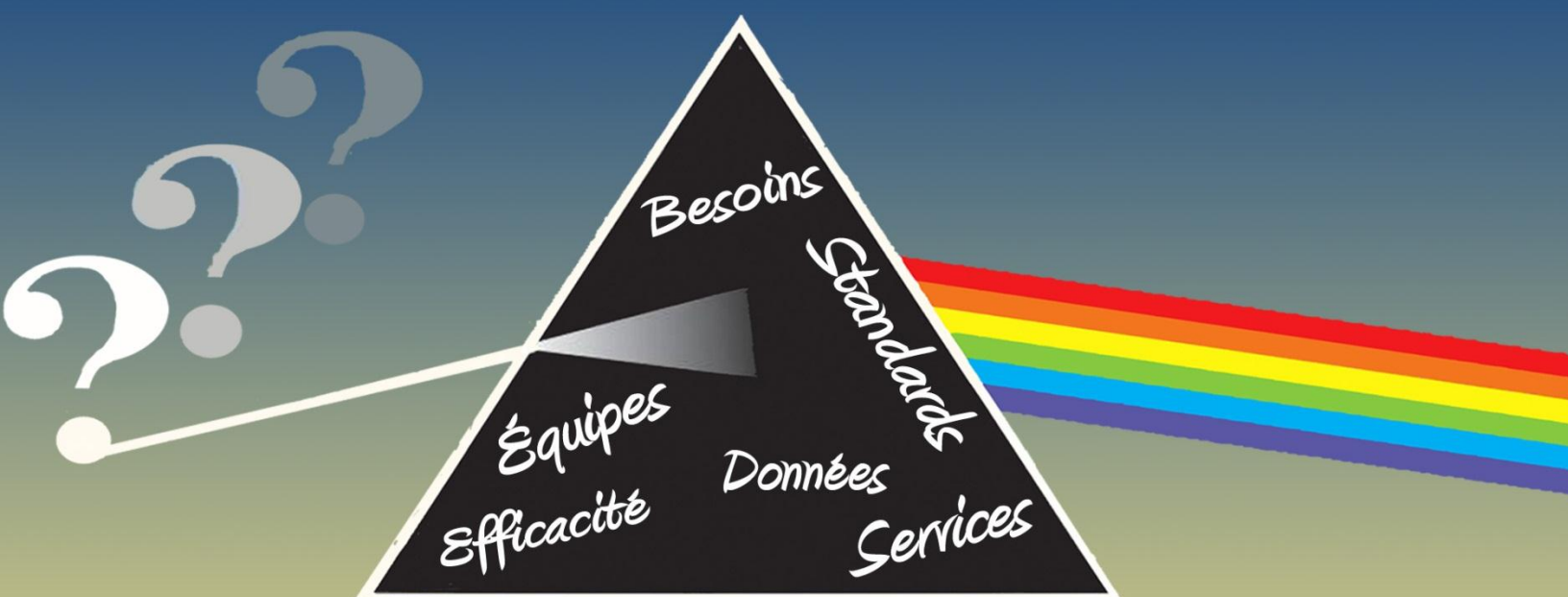
Patricia Bouchard, coordonnatrice du PEP

Gilles Mireault, chercheur

Pierre Laprise, éducateur

Chantal Pilote, chef du service qualité, sécurité et évaluation

Denis Lacerte, consultant en statistique
et les intervenants de services externes



PEP

Projet d'Évaluation des pratiques



Centre jeunesse
de Québec

Institut universitaire

Projet sous la direction de l'équipe scientifique du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire

Juin 2012

***Pour le maintien des jeunes dans leur milieu :
Le programme Individualisé d'Intervention Intensive
auprès des Adolescents (PIIA)***

Rapport d'évaluation

Patricia Bouchard, coordonnatrice du PEP

Gilles Mireault, chercheur

Pierre Laprise, éducateur

Avec la collaboration de

Chantal Pilote

Denis Lacerte

Le 26 juin 2012

Pour le maintien des jeunes dans leur milieu :

Le programme Individualisé d'Intervention Intensive auprès des Adolescents (PIIA)

iv

Page

Table des matières

	Page
LISTE DES TABLEAUX	V
LISTE DES ANNEXES	VIII
REMERCIEMENTS.....	IX
1. Présentation du projet	1
1.1. Questions de départ	1
2. Description de la démarche d'évaluation	2
2.1. Consultation des acteurs	2
2.2. Description du Programme Individualisé d'Intervention Intensive auprès des adolescents et adolescentes (PIIIA).....	4
3. Méthodologie.....	8
3.1. Devis d'évaluation.....	8
3.2. Participants	8
3.3. Collecte des données	9
3.3.1. Les instruments maison	9
3.3.2. Les questionnaires auto-administrés.....	10
3.3.3. La banque de données informationnelles	10
4. Présentation des résultats.....	11
4.1. Formation du personnel affecté au programme.....	11
4.2. Résultats sur la clientèle desservie	11
4.2.1. Volume et provenance des références au programme	11
4.2.2. Caractéristiques des usagers « acceptés » au programme (n = 170)	14
4.2.3. Caractéristiques des usagers qui « ont reçu des services » du programme (n = 124).....	16

	<i>Page</i>
4.3. Résultats sur les services reçus.....	18
4.4. Résultats sur les effets	19
4.4.1. Données sur les 124 participants au programme	20
4.4.2. Synthèse des données selon le cheminement dans le programme (n = 124)	22
4.5. Orientation des usagers ayant abandonné le programme	23
4.6. Trois mois après le programme	24
4.7. Satisfaction des participants	25
4.7.1. Points de vue des parents.....	28
4.7.2. Points de vue des adolescents.....	29
4.7.3. Synthèse des commentaires des parents et des adolescents	30
5. Discussion.....	31
5.1 Ressources	31
5.2. Clientèle desservie.....	31
5.3. Services rendus.....	32
5.4. Effets.....	32
5.5. Limites des résultats	33
5.6. Transfert des connaissances	33
6. Activités d'appropriation de la démarche et animation dans les équipes.....	34
7. Leçons apprises grâce à la participation au PEP	34
7.1. Usagers	34
7.2. Intervenants	34
7.3. Organisation	35
8. Avantages et contraintes d'une démarche d'évaluation de pratiques.....	35
CONCLUSION.....	36

Liste des tableaux

Tableau		Page
1	Répartition des usagers selon le nombre de références au programme.....	13
2	Motifs de refus de la demande (n = 21).....	13
3	Âge et sexe des adolescents acceptés au PIIA (n = 169*)	15
4	Milieu de vie de l'adolescent au moment de la demande au PIIA (n = 170)	15
5	Besoins des ADOLESCENTS ayant reçu des services du PIIA (n = 109)	16
6	Besoins des PARENTS ayant reçu des services du PIIA (n = 109)	17
7	Résultats aux questionnaires Hudson pour les usagers ayant reçu des services (n = 73)	17
8	Bilan total des activités pour les usagers ayant reçu des services (n = 112)	18
9	Répartition des usagers selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 124)	20
10	Pourcentage d'usagers provenant de leur milieu familial ou RTF qui sont restés dans leur milieu familial après leur passage dans le programme.....	20
11	Pourcentage d'usagers qui n'étaient pas dans leur milieu familial mais qui ont migré vers leur milieu familial après leur passage dans le programme.....	21
12	Pourcentage d'usagers qui ont été retirés de leur milieu familial et qui ont migré vers une ressource d'hébergement (CJ ou autres) après leur passage dans le programme	21
13	Pourcentage d'usagers qui sont restés dans le même milieu d'hébergement après leur passage dans le programme	22
14	Synthèse Répartition des usagers ayant complété ou abandonné le programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme.....	22

Tableau		Page
15	Motifs de fin de services pour les jeunes qui sont retournés en hébergement 90 jours après la fin du service	24
16	Fréquence des retours dans une ressource de réadaptation avec hébergement 90 jours après la fin du programme	24
17	Satisfaction globale des parents et des adolescents au regard des services reçus.....	25
18	Réponses obtenues par les parents au questionnaire de satisfaction	25
19	Réponses obtenues par les adolescents au questionnaire de satisfaction.....	27
20	Répartition des usagers qui ont atteint les objectifs du programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 59).....	37
21	Pourcentage d'usagers provenant de leur milieu familial qui sont demeurés dans leur milieu familial après leur passage dans le programme.....	37
22	Pourcentage d'usagers qui ont migré vers leur milieu familial après leur passage dans le programme.....	38
23	Pourcentage d'usagers qui ont été retirés de leur milieu familial et qui ont migré vers une ressource d'hébergement après leur passage dans le programme.....	38
24	Pourcentage d'usagers qui sont restés dans le même milieu d'hébergement après leur passage dans le programme	38
25	Répartition des usagers qui ont abandonné le programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 65).....	39
26	Pourcentage d'usagers provenant de leur milieu familial qui sont demeurés dans leur milieu familial après leur passage dans le programme.....	39
27	Pourcentage d'usagers qui ont migré vers leur milieu familial après leur passage dans le programme.....	39
28	Pourcentage d'usagers qui ont été retirés de leur milieu familial et qui ont migré vers une ressource d'hébergement après leur passage dans le programme	40

<i>Tableau</i>		<i>Page</i>
29	Pourcentage d'usagers qui sont restés dans le même milieu d'hébergement après leur passage dans le programme	40
30	Répartition des usagers qui ont abandonné pour une « non-implication » selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 36)	41
31	Répartition des usagers qui ont abandonné pour des « problématiques spécifiques » selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 20)	41
32	Répartition des usagers qui ont abandonné pour des « troubles de comportement sérieux » selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 9)	41

Liste des annexes

Annexe		Page
A	Données pour les 59 usagers ayant reçu des services et complété le service	37
B	Données pour les 65 usagers ayant reçu des services et abandonné en cours de programme	39
C	Orientation fin de service pour les 65 usagers ayant	41

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les jeunes et les parents qui ont accepté de participer au PIIA. Sans eux, la pertinence du programme aurait certainement été remise en question. Nous remercions également tous les intervenants qui ont gravité autour du PIIA. Leur adhésion au programme a grandement contribué à la participation des jeunes et de leurs parents. Merci également à tous nos collègues de l'équipe pour leurs judicieux conseils dans la construction du plan d'évaluation et pour leur participation à la cueillette des données. Nos remerciements sincères s'adressent particulièrement à :

Alain Charbonneau, éducateur

Jean Brochu, éducateur

Nathalie Mathieu, éducatrice

France Marcotte, éducatrice

Anne Tourigny, éducatrice

Pierre Laprise, éducateur

Isabelle Rancourt, chef de service (janv. à sept. 2010)

Denis St-Pierre, chef de service (depuis sept. 2010)

Marier-Pier Larouche, éducatrice

Louis Paré, éducateur

Claudia Picard, éducatrice

Dominique Montgrain, agente administrative

Françoise Hong, stagiaire

Gilles Mireault, chercheur

Chantal Pilote, chercheure

Patricia Bouchard, APPR

Denis Lacerte, APPR

Toutes ces personnes nous ont permis de faire évoluer notre pratique pour intervenir autrement auprès des adolescentes et des adolescents.

1. Présentation du projet

La présente étude vise à faire une évaluation du *Programme individualisé d'intervention intensive auprès des adolescents et adolescentes (PIIIA)*. Initialement, ce programme avait été mis en place pour diminuer l'engorgement et éviter un retrait ou soutenir la réinsertion des jeunes filles dans leur famille (PILOTE, RANCOURT et MERCIER, 2009). En 2009, les membres du comité de direction ont adopté ce programme à l'intérieur de l'offre de service en réadaptation externe et l'ont proposé pour l'ensemble de la clientèle adolescente (garçon et fille). Dès lors, l'enjeu de départ de ce programme qui était d'offrir des services en alternative au placement ne constitue plus la seule motivation de la poursuite d'offrir ce service. En effet, depuis sa mise en place, de nouvelles façons de faire et pratiques axées sur l'intervention familiale ont émergé. À la suite de l'officialisation du PIIIA et des modifications apportées au programme depuis sa création, une demande d'évaluation de programme a été exigée par la Direction du développement de la pratique professionnelle et des affaires universitaires (DDPPAU). Parallèlement, les membres de l'équipe qui œuvrent au PIIIA ont posé leur candidature au projet d'évaluation des pratiques (PEP) afin d'inclure des préoccupations cliniques à l'évaluation et ainsi mieux répondre aux besoins de la clientèle inscrite au programme. De cette façon, l'évaluation répond à la fois aux préoccupations des gestionnaires et des intervenants.

1.1. Questions de départ

L'objectif général de la présente évaluation est d'identifier les effets du PIIIA, c'est-à-dire de déterminer si une participation au programme permet le maintien en milieu familial pour des jeunes à risque de placement.

Plus spécifiquement, l'évaluation veut répondre aux questions suivantes :

- Les critères d'accessibilité au programme sont-ils respectés ?
- Combien de personnes ont utilisé le programme ? Quelles sont les caractéristiques des participants au programme ? Est-ce que les paramètres du programme sont appliqués correctement (intensité d'intervention, diversité des activités, etc.) ?
- Est-ce que le programme permet de maintenir l'adolescent dans sa famille, de rétablir un certain équilibre de vie familiale, d'éviter le placement ? Dans les mois qui suivent la fin d'une participation au PIIIA, est-ce que le jeune s'est maintenu dans sa famille ou la famille a-t-elle eu besoin de recourir de nouveau aux services du CJQ-IU ?

D'un point de vue clinique, l'équipe des services externes responsable du PIIA veut également répondre aux questions suivantes :

- Est-ce que le programme répond aux besoins des adolescents et des parents au regard des services reçus ?
- Quel est le niveau de satisfaction des adolescents et de leurs parents ? Est-il conforme aux résultats obtenus dans les sondages de l'Agrément en ce qui a trait à la satisfaction des participants ?

Les résultats permettront de valider si l'intervention intensive et individualisée assure le maintien du jeune dans son milieu de vie, offre des mesures de protection aux adolescents et favorise l'implication des parents ou du titulaire de l'autorité parentale.

2. Description de la démarche d'évaluation

2.1. Consultation des acteurs

L'équipe PEP est composée des acteurs suivants : les intervenants du PIIA, les participants qui étaient affectés à l'évaluation du programme suite à la requête du comité de direction (chef de service et intervenant libéré), d'une chercheuse en établissement ainsi que des animateurs du PEP (chercheur, coordonnatrice et analyste).

D'emblée, on procède à la conception du modèle logique¹ en sous-groupe de travail (chef d'équipe, intervenant libéré et équipe d'animation). Ce cadre de référence a ensuite été présenté, commenté et accepté par les membres de l'équipe du PIIA. Étant donné que le PIIA s'inscrit déjà dans un processus d'évaluation de programme, les questions d'évaluation initiale sont donc insérées au projet PEP. Suite au départ de la chef de service du PIIA, le nouveau chef de service a été rencontré, afin de lui présenter le modèle logique et répondre à ses questions concernant la démarche PEP.

Initialement, on songeait à étudier les services rendus à partir des problématiques identifiées dans la demande de service. Après discussion, en réunion d'équipe, on a convenu d'analyser les besoins des adolescents, de leurs parents et des intervenants compte tenu qu'ils sont validés par les acteurs au début et à la fin du service. Par ailleurs, le fait de s'exprimer en termes de besoin favorise un meilleur climat lors des rencontres cliniques, car les familles sentent que le travail est réalisé dans leur intérêt.

¹ Le modèle logique est un bref diagramme qui donne une image de la façon théorique dont le programme fonctionne en vue d'atteindre des résultats pour les participants. Il contribue à clarifier les relations causales entre les ressources, les activités et les résultats d'un programme.

Une rétroaction régulière à l'équipe du PIIA, suite aux vérifications systématiques des échelles Hudson, des fiches de médiation et des rapports finaux, permet aux intervenants d'être sensibilisés aux situations particulières (c'est-à-dire aide à une meilleure compréhension des besoins ciblés et permet par le fait même l'individualisation de l'intervention), d'améliorer leurs expertises sur ces outils et de parfaire la qualité des rapports rédigés.

Pour soutenir l'évaluation des besoins, une grille des « besoins adolescents/parents » a été créée par l'équipe et insérée à la fiche de médiation initiale. Sa fonction première était de servir à la saisie de données, mais elle a aussi été utilisée comme outil de référence pour la conception des fiches de médiation par les intervenants du PIIA. Ces activités ont débuté le 31 janvier 2010.

En équipe, on s'interroge également sur la définition de « l'intensité » et convient qu'elle sera évaluée en cumulant l'ensemble des services donnés aux parents et à l'adolescent durant le séjour au programme, le tout ramené à une moyenne hebdomadaire. Les membres de l'équipe soulignent également qu'il serait souhaitable d'évaluer « qualitativement » l'implication parentale et non seulement considérer leur présence physique au programme. À cette fin, un questionnaire est proposé.

Après discussion avec le chef de service, un formulaire sur les refus de service est créé. Ce document servira de référence dans la saisie de données concernant les jeunes non admis au service.

Enfin, les nombreux échanges avec l'équipe ont été enrichissants et ont permis de bonifier le plan d'évaluation élaboré en sous-groupe. Dans le cadre d'une démarche PEP, la consultation des acteurs demeure une étape importante, car elle permet de s'assurer de l'adhésion de tous les membres de l'équipe.

2.2. Description du Programme¹ Individualisé d'Intervention Intensive auprès des adolescents et adolescentes (PIIA)

En 2007, un projet destiné aux adolescents a été mis en place au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire (CJQ-IU) comme alternative au retrait et au placement de celles-ci, pour contrer l'engorgement dans les ressources d'hébergement au centre de réadaptation pour adolescentes. De nouvelles pratiques axées sur l'intervention familiale ont donc émergé. Influencé par les premiers constats obtenus et les besoins imminents d'offrir des services en alternative au placement, le comité de direction a adopté ce projet, au printemps 2009, en tant que programme officiel pour les adolescentes et adolescents.

Le but premier du PIIA est d'éviter que l'adolescent signalé ou pris en charge en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) ou de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA), vive une rupture avec son milieu ou, le cas échéant, puisse vivre une réunification avec celui-ci, en lui offrant des mesures de **protection** et de **réadaptation** adaptées à ses besoins.

Le programme offre un lieu physique stable qui assure la protection du jeune (7 jours sur 7, de jour et de soir, de 8 h 30 à 21 heures en semaine et de 10 heures à 21 heures la fin de semaine et les jours fériés). Il importe de préciser que le programme n'offre aucune possibilité d'hébergement la nuit pour l'adolescent : celui-ci retourne dans son milieu de vie.

Les objectifs généraux du programme consistent à :

- Permettre au parent ou au titulaire de l'autorité parentale de poursuivre l'exercice de son rôle parental avant que la situation ne se détériore au point d'amener l'adolescent à vivre une rupture avec son milieu de vie (éviter le placement ou le déplacement).
- Permettre à l'adolescent hébergé en centre de réadaptation et à son parent ou titulaire de l'autorité parentale de vivre une transition entre le centre de réadaptation et le milieu de vie (milieu naturel).
- Offrir à l'adolescent et à son parent ou titulaire de l'autorité parentale des services de réadaptation liés aux difficultés identifiées, dans une programmation individualisée adaptée à leurs besoins.
- Maintenir et développer le lien familial pour établir un milieu de vie sain pour le développement de l'adolescent.

¹ Pour des informations supplémentaires sur le programme et ses modalités d'application consultez le document « Programme individualisé d'intervention intensive auprès des adolescents et adolescentes » CJQ-IU, 2009.

Le programme se distingue des autres services dans la notion de protection partagée entre les intervenants et le milieu de garde. L'individualisation est un aspect majeur. Tous les besoins identifiés sont spécifiques à la clientèle et les options pour y répondre seront ajustées en fonction de ceux-ci.

La clientèle ciblée est mixte (fille ou garçon), âgée entre 12 et 17 ans, signalée ou prise en charge en vertu de la LPJ, la LSSSS ainsi que la LSJPA, clientèle dont on souhaite éviter le placement ou le déplacement (RTF¹) ou faciliter la réunification familiale. La problématique de l'adolescent ne fait pas partie des critères de sélection. Seul l'engagement du jeune à participer au programme est requis. Toutefois, une implication minimale de la part du parent ou du titulaire de l'autorité parentale est requise. Celle-ci est même essentielle au programme. Ainsi, le parent doit assister aux rencontres hebdomadaires (rencontres bilan et atelier parent). Pour être supporté, il lui incombe également de communiquer toutes situations particulières dans les meilleurs délais. De son côté, le jeune doit se présenter au programme selon l'entente convenue. Pour ce qui est du nombre de jeunes admissibles, il n'y a aucune limite. Les ressources sont ajoutées si nécessaire.

✓ **Modalités d'accès**

Dans le cadre d'une situation où l'on souhaite éviter un placement, un déplacement ou faciliter une réunification familiale, l'intervenant responsable interpelle son chef pour discuter de ladite situation. Si l'alternative du PIIA est retenue, l'intervenant complète une demande de service de type IMV (intervention en milieu de vie). Lorsque les demandes proviennent du CSSS, il contacte le conseiller à l'accès désigné et lui achemine sa demande d'accès. Préalablement, il devra faire part de son intention aux parents et à l'adolescent. Une fois ces conditions remplies, le chef de service du PIIA fixera une rencontre d'intégration dans les 48 heures suivant la demande.

✓ **Rencontre d'intégration**

Entre-temps, la demande est acheminée aux éducateurs du programme qui concevront la fiche de médiation. Lors de la rencontre, l'adolescent, les parents et l'intervenant responsable feront part de leurs problématiques. Cela permet d'identifier des besoins pour chacun, besoins qui pourront être acceptés, modifiés ou refusés de leurs parts. À cette étape, les éducateurs utilisent déjà l'approche de médiation. Ils concluent la rencontre en expliquant les modalités quotidiennes du programme (horaire de fréquentation, programmation et réglementation) et planifient la date de la prochaine rencontre bilan.

¹ « RTF » signifie Ressource de type familiale. Ce sont les familles d'accueil (FA).

✓ **Intervention proposée**

Le **Programme individualisé d'intervention intensive auprès des adolescents et adolescentes** mise sur l'intervention individuelle et personnalisée. Les activités qui sont planifiées visent à répondre aux besoins spécifiques des adolescents et de leurs parents. Afin de bien identifier les besoins de chacun, la négociation sur intérêts (l'approche de médiation) est utilisée dans le programme. D'autres approches sont également employées : la réalité thérapie, l'approche centrée sur les solutions, etc.

Bien qu'une programmation de base soit mise en place, celle-ci est modifiée et adaptée aux besoins des adolescents. La programmation de base comprend différentes activités traitant entre autres de la santé, de la victimisation, de la sexualité, de la toxicomanie, etc. Différents ateliers sont également proposés dans le but d'améliorer les habiletés sociales des adolescents tels, la résolution de conflits, la régularisation de la colère et la gestion du stress, l'estime de soi, l'engagement à l'école ou au travail et la préparation à la transition vers l'âge adulte. À travers cette programmation, des services de réadaptation sont offerts aux adolescents sous forme individuelle, familiale ou de groupe.

Au-delà de ce contenu, le programme vise à offrir aux adolescents un environnement qui valorise le soutien, l'aide, le respect et la relation. L'aspect relationnel est au cœur de ce programme. L'ensemble des interventions est en lien avec les quatre aspects relationnels suivants :

✓ **Individuel**

L'intervenant responsable de la situation de l'adolescent et l'éducateur au programme effectuent des interventions individualisées. Ces rencontres peuvent également être faites, selon les besoins, par d'autres professionnelles (médecin, infirmière, intervenant en toxicomanie, etc.). À travers ce type d'intervention, une attention particulière est portée à son mode de rapport aux autres, ses intentions concernant son milieu de vie, les personnes qui sont significatives dans sa vie, son avenir, son rôle social, ses intérêts pour le milieu scolaire ou le travail, et ce, en collaboration avec le milieu. Le suivi individualisé est adapté à la réalité et au besoin de chaque adolescent.

✓ **Groupe**

Le programme offre à l'adolescent des possibilités de valider, de normaliser et de nourrir son expérience auprès de ses pairs, de faire du « modeling » auprès de ceux-ci en créant des liens et des relations. Il leur offre également la possibilité de participer à des interventions de groupe (des groupes d'échange). Ce type d'intervention favorise l'intégration de l'adolescent, permet de briser son isolement et contribue à son

développement. Au niveau de l'intervention, la relation avec les autres adolescents permet aux éducateurs et intervenants d'avoir un bon aperçu de la façon dont la personne interagit dans son milieu avec ses pairs.

✓ **Familial**

Le programme est beaucoup axé sur la relation familiale, puisque l'adolescent doit retourner dans son milieu de vie chaque soir. Il n'y a pas de coupure dans la relation avec ses parents¹. La relation d'attachement des enfants avec leurs parents constitue une grande valeur sur laquelle s'appuie le programme. Des activités conjointes (parents et adolescents) sont proposées, ainsi que des rencontres familiales. Ce type de rencontre permet de répondre aux besoins de la famille, et vise notamment à comprendre la dynamique familiale, le rôle et la place respective de chacun des membres de la famille et de renforcer le lien d'attachement entre les parents et l'enfant.

✓ **Milieu**

Le programme offre la possibilité d'établir des liens entre l'adolescent et le milieu extérieur comme l'école, le travail, les loisirs, etc. Selon les besoins de l'adolescent, l'éducateur établit divers contacts avec les ressources de la communauté et l'accompagne individuellement vers celles-ci. Le programme permet aussi aux adolescents de vivre des expériences de groupe dans le milieu. Les différentes activités visent entre autres à lui faire connaître les ressources, lui faire vivre des expériences communautaires et de bénévolat et à le sensibiliser aux différences qui existent dans la société.

Parallèlement, le programme vise à aider le parent (ou titulaire de l'autorité parentale) en intégrant des activités de soutien à l'exercice de leur rôle parental, via des ateliers offerts en groupe. Lors de ces ateliers, les parents peuvent échanger entre eux sur diverses thématiques telles que l'encadrement, les règles familiales, etc. dans le but d'augmenter leurs connaissances et, en même temps accroître leur lien parental avec leur jeune. Ces rencontres permettent aussi aux parents de s'encourager et s'apporter un soutien mutuel. Les ateliers ont lieu une soirée par semaine et ils sont obligatoires. Un soutien sous forme individuelle est également offert aux parents lors des rencontres-bilans hebdomadaires pour situer notamment les besoins particuliers.

¹ Selon le cadre de référence sur le retrait et le placement d'un enfant (DDPPAU, 2005) une des répercussions de la séparation et du placement chez les jeunes adolescents est que « la séparation avec ses parents, surtout si elle est le résultat d'un conflit familial et du comportement indiscipliné de l'adolescent, peut générer de la culpabilité et de l'anxiété » (p. 19).

3. Méthodologie

3.1. Devis d'évaluation

L'élaboration du modèle logique a permis de clarifier les préoccupations et les intérêts des intervenants concernant les principaux éléments à considérer pour l'évaluation. Le modèle logique d'un programme décrit schématiquement les principaux éléments qui contribuent au bon fonctionnement du programme. Ceux-ci sont par la suite classés selon quatre rubriques : les ressources investies, la clientèle desservie, les services rendus et les effets attendus à court ou moyen terme. Une fois le modèle logique construit, on élabore un plan d'évaluation détaillé. En ce qui concerne le projet PEP, cette démarche réflexive aura permis de préciser les questions de recherche auxquelles on s'attardera. Concernant les ressources, on assurera que les intervenants au programme maîtrisent l'approche médiation. Pour ce qui est de la clientèle desservie, on évaluera comment elle est sélectionnée, on identifiera les motifs de refus, on vérifiera si ce sont les bons usagers qui sont admis au programme, on précisera quelles sont les caractéristiques de la clientèle et documentera la provenance des demandes. En ce qui concerne les services rendus, l'évaluation permettra de savoir s'ils respectent les critères d'individualisation, d'intensité et d'implication prescrits par le programme. Sur le plan des effets du programme, on vérifiera si la situation du jeune est différente à la suite de son passage dans le programme. Enfin, on voudra savoir si les besoins des jeunes et des parents sont répondus et quelle est leur satisfaction par rapport à leur participation au PIIA.

L'évaluation est de type exploratoire et utilise une méthode de recherche mixte. C'est-à-dire que les approches quantitatives et qualitatives sont privilégiées. Des données quantitatives issues de questionnaires et des statistiques du programme sont saisies dans un fichier du progiciel *Statistical Package for Social Science* (SPSS) aux fins d'analyses et quelques questions à développement sont insérées au questionnaire de satisfaction en vue d'apporter un éclairage qualitatif à l'évaluation.

3.2. Participants

Tous les adolescents (et leurs parents ou titulaire de l'autorité parentale) acceptés au PIIA composent l'échantillon à l'étude (n = 170). Parmi ce groupe, des analyses plus approfondies concerneront les 124 participants ayant reçu des services au programme, 46 participants s'étant désistés avant le début des services.

3.3. Collecte des données

Les éducateurs et le chef de service ont récolté les données auprès des jeunes et des parents entre les mois de juillet 2009 et de février 2011. L'échantillonnage comprend tous les dossiers fermés durant cette période (soit les 124 participants ayant reçu des services). Différents outils ont servi à la collecte des données. D'abord, trois instruments maison qui sont utilisés dans la pratique ont été retenus. Ensuite, six échelles Hudson et un questionnaire de satisfaction ont été administrés. Enfin, des données provenant de la banque de données informationnelles du système *Projet Intégration Jeunesse* (PIJ) permettent de compléter le portrait. Toutes les données issues de ces différentes sources ont été colligées par l'intervenant libéré.

3.3.1. Les instruments maison

Parmi les instruments maison sélectionnés pour construire la banque de données figurent les suivants :

✓ **Formulaire sur les refus**

Ce document, complété par le chef de service, permet de consigner les motifs de non-rétention d'un jeune dans le programme. Il s'agit du premier « filtre » pour la sélection des participants.

✓ **Fiche de médiation**

La fiche de médiation est un outil maison qui permet de saisir les besoins du jeune, des parents et de l'intervenant social responsable du dossier d'une manière uniforme. Celle-ci a été utilisée comme outil de collecte des données pour identifier les besoins des participants et assure que l'intervention est réalisée selon l'approche médiation.

✓ **Rapport final d'intervention**

Les éléments inscrits dans le rapport final ont été saisis pour qualifier et quantifier les interventions qui ont été réalisées avec les jeunes et les parents en vue de répondre aux différents besoins de départ. Ceux-ci servent notamment à documenter les services rendus.

3.3.2. Les questionnaires auto-administrés

✓ *Six échelles Hudson*

Les questionnaires Hudson¹ (1982) sont des échelles standardisées et auto-administrées. Les échelles portant sur l'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION GÉNÉRALE, l'ÉVALUATION DE L'ESTIME DE SOI, la PERCEPTION DU JEUNE VIS-À-VIS SA MÈRE, la PERCEPTION DU JEUNE VIS-À-VIS SON PÈRE, l'ÉVALUATION DES RELATIONS FAMILIALES et l'ÉVALUATION DES RELATIONS AVEC LES PAIRS ont été administrées aux adolescents-es au début de leur intégration au programme. Ces échelles ont été introduites tardivement et par conséquent, n'ont pu être remplies par tous les participants.

✓ *Questionnaires de satisfaction pour les jeunes et les parents*

Ces questionnaires auto-administrés comportent 23 questions pour la version « jeune » et 24 pour la version « parent ». Ils visent à mesurer le degré de satisfaction des participants par rapport à leur expérience dans le projet. Ils ont été remis aux jeunes et aux parents à la fin de leur participation au programme et étaient complétés sur une base volontaire. Certains des résultats obtenus avec ces questionnaires seront comparés aux résultats obtenus dans les sondages de l'Agrément.

3.3.3. La banque de données informationnelles

Des données extraites de la BANQUE DE DONNÉES INFORMATIONNELLES du CJQ-IU (PIJ) permettent d'obtenir un portrait sur le nombre d'activités effectuées et les caractéristiques sociodémographiques des participants. Ces données permettront notamment de tracer la trajectoire de services des participants qui sont retournés ou ont été maintenus dans leur milieu familial à la fin du programme ou qui ont fait l'objet d'une mesure de placement dans les 90 jours suivant la fin du programme.

¹ Hudson, W.W. (1982). *The clinical measurement package : a field manual*. Dorsey Press.

4. Présentation des résultats

Au moment de la compilation des résultats, certaines données étaient incomplètes puisque des outils de collecte de données ont été introduits tardivement. On croit néanmoins que les résultats présentés dans les pages suivantes sont fiables et qu'ils reflètent bien la réalité.

4.1. Formation du personnel affecté au programme

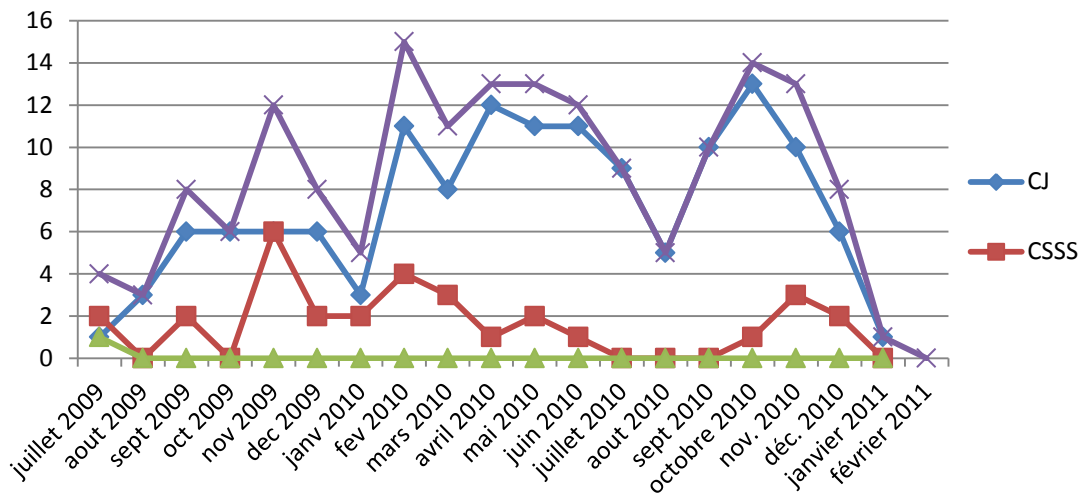
Dans l'équipe initiale au programme, tous les intervenants ont été formés à l'approche médiation. Mais avec les remplacements et l'avènement des employés « temps partiel occasionnel (TPO) », certains sont arrivés en poste sans avoir initialement reçu la formation. Rapidement plongés dans l'action, ceux-ci ont appris les rudiments de l'approche au contact de leurs collègues et en bénéficiant de la supervision de la formatrice en médiation.

4.2. Résultats sur la clientèle desservie

4.2.1. Volume et provenance des références au programme

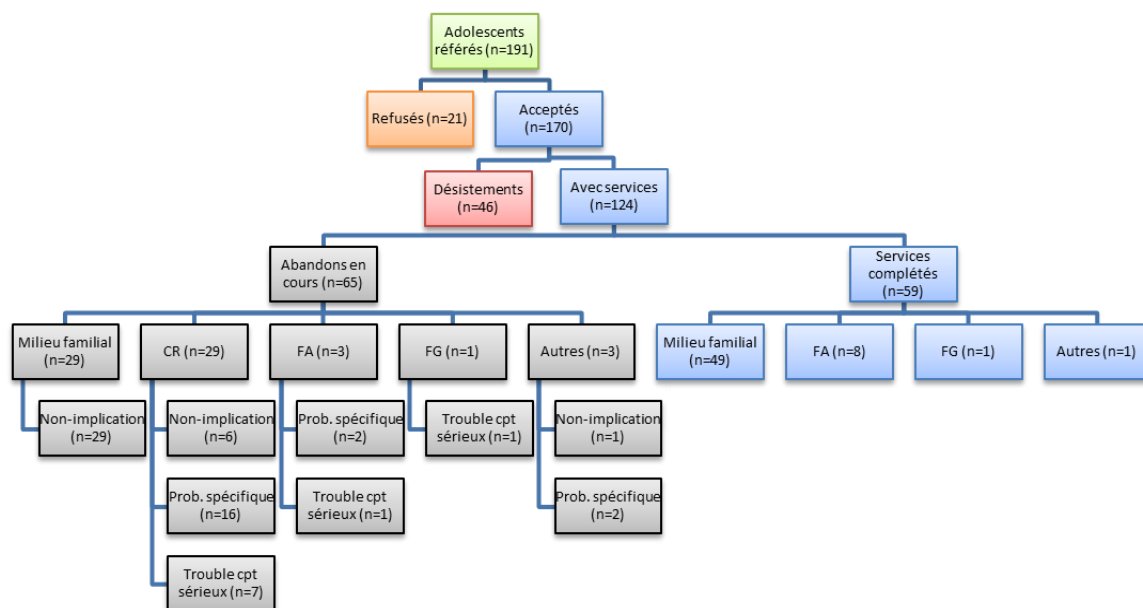
Le graphique 1 présente le nombre mensuel de références au programme selon l'établissement d'origine (n = 170), excluant les refus du chef de service. Les résultats révèlent une baisse de références à partir de février 2010 concernant les Centres de santé et des services sociaux (CSSS) et une hausse en ce qui a trait au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire. La mise en place du *Programme régional d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu* en janvier 2010 pourrait expliquer cette baisse de références de la part du CSSS. En effet, ce programme s'adresse aux familles en crise, particulièrement mais non exclusivement aux adolescents. On peut penser que ce nouveau service ait pu diminuer les demandes de soutien de la part du CSSS. De façon générale, ce graphique présente également une diminution des références au cours de la période estivale et une reprise de celles-ci en octobre et en février. Ce qui coïncide avec le retour des vacances scolaires d'été et des Fêtes.

Graphique 1
Nombre et sources de références au PIIA selon le mois
(juillet 2009 à février 2011)



La figure 1 présente le cheminement des usagers référés au PIIA pour la période du 1^{er} juillet 2009 au 4 février 2011 (18 mois).

Figure 1
Cheminement des usagers référés au PIIA
(1^{er} juillet 2009 — 4 février 2011)



* Le nombre de refus concerne la période de janvier à septembre 2010 seulement, car les informations avant cette période sont non-disponibles.

Les « **Références** » sont le nombre de références acheminées aux chefs de service du programme pour la période. Certains adolescents ont transité plus d'une fois dans le programme, ils cumulent donc plus d'une référence. Au regard du tableau 1, on constate que les 170 références¹ acceptées au programme concernent 151 adolescents différents. Parmi eux, 135 ont été référés une seule fois au programme, 13 l'ont été deux fois alors que 3 jeunes comptent trois références au programme.

Tableau 1
Répartition des usagers selon le nombre de références au programme

Fréquence des références	Nombre de jeunes différents	Total de références
1 fois	135	135
2 fois	13	26
3 fois	3	9
Total	151	170

Les « **Refusés** » concernent les demandes de service refusées par le chef de service du PIIIA (n = 21) c'est-à-dire celles qui ne correspondent pas aux critères du programme. Le tableau 2 présente les motifs de refus pour les 21 usagers concernés, soit 10,9 % (21/191) des demandes acheminées au chef de service. Dans les faits, le nombre d'usagers refusés est plus élevé, car le tableau 2 présente uniquement les cas refusés à partir de janvier 2010. Les données concernant les refus entre juillet 2009 et décembre 2009 n'étaient pas colligées à ce moment. Pour les adolescents, le seul critère d'exclusion au programme est le refus de participer. Pour les parents, les deux critères d'exclusion sont le refus de participer aux activités et l'incapacité d'assurer la protection de l'adolescent en dehors du cadre du programme. A priori, aucune sélection n'est faite en fonction des problématiques de la clientèle. Ce ne sont pas tant les problématiques présentées par les familles qui peuvent empêcher leur participation que leur motivation et potentiel à s'investir dans une démarche exigeante et intense.

Tableau 2
Motifs de refus de la demande (n = 21)

	%	(n)
Ne répondent pas aux objectifs du programme	61,9	(13)
Refus implication parents	19,1	(4)
Refus implication jeunes	19,1	(4)
Total	100	(21)

Toujours par rapport à la figure 1, les « **Acceptés** » (n = 170) réfèrent aux adolescents qui répondent aux critères du service et qui ont été admis au PIIIA. Parmi ceux-ci, il y a des « **Désistements** » (n = 46), des adolescents ou des parents qui refusent finalement de participer au programme. Bien qu'ils aient été acceptés dans le programme, 41 se sont désistés avant le début

¹ L'information est disponible uniquement pour les jeunes acceptés au programme, d'où le n=170 (référence à la figure 1).

des services ou immédiatement après la rencontre d'intégration. Ils n'ont finalement pas reçu de services du programme. Les cinq autres ont été orientés dans une ressource d'hébergement pour des problématiques spécifiques (n = 4) ou pour un trouble du comportement sérieux (n = 1) sans recevoir de services au programme.

Le groupe « **Avec services** » (n = 124) concerne les usagers qui ont reçu des services dans le cadre du programme. Ces derniers se distinguent selon les deux groupes suivants :

1. Le groupe « **Services complétés** »

comprend les adolescents qui ont reçu des services au programme et dont le motif de fermeture du dossier est l'atteinte des objectifs (n = 59).

2. Le groupe des « **Abandons en cours** »

concerne les adolescents qui ont reçu un certain nombre de services au programme, mais qui n'ont pas complété toute la démarche (n = 65). Pour ces adolescents, le service a été fermé pour les trois principaux motifs suivants :

2.1. Une non-implication de l'adolescent (n = 27) ou du parent (n = 9).

2.2. Un trouble de comportement sérieux trouble de déficit de l'attention/hyperactivité (TDAH), trouble obsessionnel compulsif (TOC), sans consommation (n = 9).

2.3. Une problématique spécifique (consommation, santé mentale) (n = 20).

En ce qui concerne les « **Abandons en cours** », on peut comprendre que la lourdeur des problèmes présentés par certains jeunes puisse constituer un motif d'abandon valable. Par contre, pour ce qui est des abandons associés à la non-implication des jeunes, on peut se questionner sur les moyens qui auraient pu être mis en place pour maintenir leur motivation. En dépit de ce nombre important d'abandons en cours de programme, leur passage semble avoir permis aux intervenants de mieux connaître ces adolescents et leurs parents et de les référer, le cas échéant, à des ressources appropriées.

4.2.2. **Caractéristiques des usagers « acceptés » au programme (n = 170)**

La moyenne d'âge des participants (garçons et filles) est de 15,3 ans. Le nombre de garçons est plus élevé (n = 107) que le nombre de filles (n = 62). Cette répartition (environ 60-40 %) selon le sexe concorde avec les données de l'ensemble de la clientèle du CJQ-IU pour les troubles de comportement à l'adolescence.

Tableau 3
Âge et sexe des adolescents acceptés au PIIA (n = 169*)

Âge	Sexe				Total	
	Filles		Garçons		%	(n)
	%	(n)	%	(n)		
12 ans	--	(0)	0,6	(1)	0,6	(1)
13 ans	2,9	(5)	8,9	(15)	11,8	(20)
14 ans	6,5	(11)	8,9	(15)	15,4	(26)
15 ans	10,1	(17)	17,8	(30)	27,8	(47)
16 ans	10,1	(17)	15,4	(26)	25,4	(43)
17 ans	5,9	(10)	10,7	(18)	16,6	(28)
18 ans	1,2	(2)	1,2	(2)	2,4	(4)
Total	36,7	(62)	63,3	(107)	100	(169)

* Une donnée est manquante pour un usager.

Le nombre d'adolescents participants au programme provient tant des établissements du secteur nord (42 %) que du secteur sud (58 %) et majoritairement du centre jeunesse, avec 81,2 % des références. Les autres références proviennent des CSSS surtout ou de l'HDSC ou d'autres ressources. À l'intérieur du CJQ-IU, les références proviennent davantage du secteur sud (82 *versus* 56 références).

Le tableau 4 montre que, lors de la demande de service au programme, la majorité des adolescents proviennent du milieu familial 59 % ; n = 101 alors que les autres sont issus d'un autre milieu de vie 41 % ; n = 69, habituellement une ressource du centre jeunesse tels, centre de réadaptation, famille d'accueil ou foyer de groupe 30 % ; n = 51. Ces données sont conformes aux paramètres du programme qui visent à desservir des usagers provenant principalement de leur famille. En cours de déroulement du programme, plusieurs jeunes ont été référés des ressources d'hébergement pour faciliter leur passage vers un milieu plus ouvert ou leur milieu familial.

Tableau 4
Milieu de vie de l'adolescent au moment de la demande au PIIA (n = 170)

	Masculin		Féminin		Total	
	%	(n)	%	(n)	%	(n)
Milieu familial	36,5	(62)	22,9	(39)	59,4	(101)
Famille d'accueil (FA)	7,6	(13)	2,9	(5)	10,5	(18)
Centre de réadaptation (CR)	10,0	(17)	7,6	(13)	17,6	(30)
Foyer de groupe (FG)	1,8	(3)	--	(0)	1,8	(3)
Autres*	7,6	(13)	2,9	(5)	10,6	(18)
Total	63,5	(108)	36,5	(62)	100	(170)

* Gîte jeunesse, HDSC, Hébergement jeunesse, SQUAT, etc.

4.2.3. Caractéristiques des usagers qui « ont reçu des services » du programme (n = 124)

✓ Objectifs initiaux

Parmi tous les usagers qui ont reçu des services, peu importe qu'ils aient terminé ou non leur démarche (n = 124), la majorité des demandes avaient pour objectifs initiaux d'éviter le placement des adolescents 61,3 %, un tiers visait la réunification familiale 30,6 % et 7,3 % voulaient éviter le déplacement. Ce qui correspond aux objectifs énoncés dans le programme¹.

✓ Besoins des adolescents et des parents

Les tableaux 5 et 6 présentent les besoins identifiés en début de service pour les adolescents acceptés au PIIA et leurs parents. Les informations proviennent des fiches de médiation complétées en début de service (n = 109). Le maintien dans le milieu de vie de l'adolescent (famille naturelle ou famille d'accueil) fait l'unanimité tant chez les parents que chez les adolescents, ce résultat rejoint aussi les objectifs du programme. Vivre dans un climat harmonieux et respectueux est également un besoin partagé entre les parents et les adolescents. Une grande majorité d'adolescents ont aussi le besoin d'exprimer leurs émotions de façon adéquate alors que chez les parents, ce sont les besoins de participation à la vie familiale, de support et de respect de l'autorité parentale qui semblent faire l'unanimité.

Tableau 5
Besoins des ADOLESCENTS ayant reçu des services du PIIA (n = 109)

	%	(n)
Maintien milieu familial (n = 99) ou milieu de garde (n = 10)	100	109
Exprimer émotions façons adéquates	67,9	74
Climat harmonieux et respectueux	66,1	72
Communication (améliorer communication et comm. respectueuse)	52,3	57
Consommation	49,5	54
Rôle social	46,8	51
Reconnaître succès et efforts	43,1	47
Responsabilités en fonction de mon âge	38,5	42
Apprendre à respecter l'autorité	37,6	41
Encadrement clair, constant et cohérent	33,0	36
Me faire confiance	26,6	29

¹ Pour un jeune (0,8 %), l'objectif principal était d'assurer la protection, d'où le total de 99,2% plutôt que de 100%.

Tableau 6
Besoins des PARENTS ayant reçu des services du PIIA (n = 109)

	%	(n)
Maintien milieu familial (n = 99) ou milieu de garde (n = 10)	100	109
Participation à la vie familiale	100	109
Respect autorité parentale (n = 81) (respect des règles) (n = 27)	99,1	108
Support autorité parentale	75,2	82
Climat harmonieux et respectueux	71,6	78
Communication respectueuse	45,9	50
Confiance	40,4	44
Être rassuré sur la consommation	38,5	42
Rôle social	36,7	40
Être rassuré sur les fréquentations du jeune	35,8	39
Moments de qualité avec le jeune	14,7	16

✓ *Échelles Hudson*

Parmi les adolescents ayant reçu des services (n = 124), 73 ont rempli, au début du service, les questionnaires Hudson (1982) (tableau 7). Les échelles « Hudson » père et mère concernent les parents du milieu de vie actuel de l'adolescent. Les résultats permettent de constater qu'une proportion élevée d'adolescents ayant reçu des services présente un seuil problématique (cote > 30). Ces résultats s'observent pour l'ensemble des échelles d'évaluation mais les résultats sont moins prononcés pour l'échelle des relations avec les pairs.

Tableau 7
Résultats aux questionnaires Hudson pour les usagers ayant reçu des services (n = 73)

	<i>N-problématique</i>		<i>Problématique</i>			
	<i>0 à 29</i>		<i>30 à 39</i>		<i>> 40*</i>	
	%	(n)	%	(n)	%	(n)
Évaluation de la satisfaction générale (ESG)	32,9	(24)	32,9	(24)	34,2	(25)
Évaluation de l'estime de soi (EES) (n = 72)	40,3	(29)	30,6	(22)	29,2	(21)
Perception du jeune vis-à-vis sa mère (AEM) (n = 71)	42,3	(30)	12,7	(9)	45,1	(32)
Perception du jeune vis-à-vis son père (AEP) (n = 59)	47,5	(28)	18,6	(11)	33,9	(20)
Évaluation des relations familiales (ERF) (n = 67)	37,3	(25)	14,9	(10)	47,8	(32)
Évaluation des relations avec les pairs (ERP) (n = 66)	78,8	(52)	12,1	(8)	9,1	(6)

* Les scores commencent à être « cliniquement préoccupants » dès qu'ils sont au-delà de 40.

4.3. Résultats sur les services reçus

Pour l'ensemble des participants (n = 124) ayant reçu des services au PIIIA, la durée moyenne de séjour est de 35,5 jours ce qui équivaut à environ 5,1 semaines (minimum 3 jours, maximum 93 jours).

Le tableau 8 permet de constater l'intensité de l'intervention offerte dans le programme, tant pour les parents que pour les adolescents. En divisant le nombre moyen d'activités par usager par le nombre de semaines, on constate qu'il y a une grande intensité d'intervention. De fait, les adolescents qui ont reçu des services au programme ont, en moyenne, participé à 9,1 activités par semaine alors que leurs parents ont participé à 2,5 activités par semaine en moyenne. Bien que dans le programme il n'y a pas de normes pré-établies sur la fréquence des activités auxquelles les adolescents et les parents doivent participer, les données soutiennent les intentions du programme d'offrir des services personnalisés sur une base régulière et fréquente, et ce, en réponse au besoin de l'utilisateur et de sa famille.

Tableau 8
Bilan total des activités pour les usagers ayant reçu des services (n = 112)

Activités	Cumul des activités réalisées	Moyenne d'activités par usager
Rencontre intégration ²	116 ¹	1,0
Bilans ² (n = 105)	330	3,1
Activités individuelles (n = 104)	872	8,4
Activités de groupes (n = 104)	1475	14,2
Entrevues usagers (n = 104)	749	7,2
Entrevues parents ² (n = 104)	709	6,8
Entrevues intervenants (n = 90)	338	3,8
Ateliers parents ² (n = 104)	210	2,0
Total des activités	4799	46,5
Moyenne des activités par personne, par semaine	9,1 activités/usager/semaine incluant 2,5 activités/parent/semaine	

1. Deux usagers ont eu deux rencontres d'intégration.
2. Concernent les activités auxquelles le parent est présent.

À la lumière des résultats présentés jusqu'à présent, on constate que le PIIIA recrute la bonne clientèle. En effet, la plupart des participants 70 % vivent encore dans leur milieu familial (ou dans leur famille d'accueil) au moment de leur inscription au programme et près des deux tiers 61,3 % s'y présentent pour éviter un placement. Les autres participants sont placés dans une ressource au moment de leur inscription au programme et viennent au programme en vue de réintégrer leur milieu familial. Parmi les adolescents qui ont participé au programme, les résultats confirment qu'ils ont reçu une grande intensité d'intervention, ce qui rejoint les objectifs du programme. En

moyenne, ces adolescents ont participé à 9 activités par semaine alors que leurs parents ont assisté à 2,5 activités par semaine.

4.4. Résultats sur les effets

Cette section du rapport présente les résultats associés au passage des adolescents dans le programme. Elle tient compte de l'endroit de provenance au début du programme et de l'orientation des participants à la fin du programme. À partir des objectifs visés par le programme, 4 indicateurs ont été définis pour structurer les résultats : « Maintien en milieu familial, Retour en milieu familial, Déplacement vers une ressource d'hébergement et Maintien en ressource d'hébergement ». Ils se définissent comme suit :

1. Maintien en milieu familial (famille naturelle ou FA)

Pourcentage d'utilisateurs qui étaient dans un milieu familial et qui sont demeurés dans ce même milieu familial après leur passage dans le programme. Cet indicateur considère la famille d'accueil comme un milieu familial.

2. Retour en milieu familial

Pourcentage d'utilisateurs ne provenant pas de leur milieu familial qui a migré vers celui-ci après leur passage dans le programme.

3. Déplacement vers une ressource d'hébergement

Pourcentage d'utilisateurs qui ont été retirés de leur milieu familial (ou FA) et qui ont migré vers une ressource d'hébergement (CJ ou autres) après leur passage dans le programme.

4. Maintien en ressource d'hébergement :

Pourcentage d'utilisateurs qui provenaient d'une ressource d'hébergement et qui sont restés dans le même milieu d'hébergement (CJ ou autres) après leur passage dans le programme.

La présente section expose les résultats aux 4 indicateurs pour la population des 124 jeunes qui ont reçu des services (référence figure 1). Le même portrait a été fait pour deux sous-populations soit les 59 jeunes qui ont complété le programme et les 65 jeunes qui ont abandonné en cours de programme afin d'examiner les différences potentielles. Ces résultats seront présentés plus loin (tableau 14). Pour ne pas alourdir le texte principal, ces derniers résultats sont présentés en annexes A et B. Pour le bénéfice du lecteur et une meilleure interprétation des données, il importe de mentionner que le programme a pu contribuer au maintien dans le milieu de vie, mais on ne peut toutefois en être sûr. Il se peut en effet que d'autres événements extérieurs au programme aient concouru à l'obtention de ces résultats.

4.4.1. Données sur les 124 participants au programme

Le tableau 9 ventile les participants au programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme. C'est à partir de ces données que sont construits les tableaux suivants (tableaux 10, 11, 12, 13).

Tableau 9
Répartition des usagers selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 124)

Avant/après	Total	Famille	CR	RTF	FG	Autres
Famille	64	44	17	2	1	0
CR	27	21	3	1	0	2
RTF	16	4	4	7	1	0
FG	3	2	1	0	0	0
Autres	14	7	4	1	0	2
Total	124	78	29	11	2	4

✓ **Maintien en milieu familial**

Au regard du tableau 10, ce sont 63,8 % (51/80) des jeunes qui sont demeurés dans leur famille ou leur ressource de type familiale (RTF) à la fin du programme. Le taux est plus élevé pour les jeunes provenant de leur famille initiale (68,8 %) que pour les jeunes originaires d'une RTF (43,8 %).

Tableau 10
Pourcentage d'usagers provenant de leur milieu familial ou RTF qui sont restés dans leur milieu familial après leur passage dans le programme

Avant	Après		
Famille (64)	► Famille (44)	=	68,8 %
RTF (16)	► RTF (7)	=	43,8 %
Total	51/80		63,8 %

✓ **Retour en milieu familial**

Le tableau 11 présente les usagers qui n'étaient pas dans leur milieu familial mais qui ont migré vers leur milieu familial après leur passage dans le programme. Au total, ce sont 34 jeunes sur un potentiel de 60 (56,7 %) qui sont retournés dans leur famille à la fin du programme. Ce sont particulièrement les jeunes provenant du centre de réadaptation (77,8 %) et des foyers de groupe (66,7 %) qui connaissent les meilleurs taux de retour en milieu familial. Les jeunes en RTF (25 %) ou hébergés dans d'autres milieux (50 %) sont moins souvent retournés dans leur famille d'origine. Ce résultat est intéressant d'autant plus que l'une des visées du programme est de favoriser la transition entre les ressources d'hébergement du CJ et les milieux de vie naturels des

jeunes. Cependant, en ce qui concerne ces derniers jeunes, il faut être prudent avec cette donnée. Pour plusieurs jeunes provenant des RTF, l'objectif était de se maintenir en RTF et non pas nécessairement de retourner en milieu familial.

Tableau 11
Pourcentage d'usagers qui n'étaient pas dans leur milieu familial mais qui ont migré vers leur milieu familial après leur passage dans le programme

Avant	Après		
CR (27)	► Famille (21)	=	77,8 %
RTF (16)	► Famille (4)	=	25,0 %
FG (3)	► Famille (2)	=	66,7 %
Autres (14)	► Famille (7)	=	50,0 %
Total	34/60		56,7 %

Si on cumule les totaux des tableaux 10 et 11, ce sont 85 (51 + 34) usagers qui se sont maintenus ou sont retournés dans leur famille. Bien que l'on puisse voir ces résultats comme des cas de réussite au regard des objectifs du programme, on ne peut cependant attribuer de manière formelle tout le mérite au programme. Ainsi, parmi ces 85 usagers certains sont retournés dans leur famille même s'ils étaient considérés par les responsables du service comme ayant abandonné le programme.

✓ Déplacement vers une ressource d'hébergement

Le tableau 12 présente le nombre d'adolescents qui se sont retrouvés dans une ressource d'hébergement à la fin de leur démarche au programme. Les taux ne varient pas que l'on origine de sa propre famille (31,3 %) ou d'une RTF (31,3 %). Ils démontrent que la majorité des jeunes qui proviennent de leur milieu familial ont tendance à y retourner après le programme.

Tableau 12
Pourcentage d'usagers qui ont été retirés de leur milieu familial et qui ont migré vers une ressource d'hébergement (CJ ou autres) après leur passage dans le programme

Avant	Après		
Famille (64)	► vers CR (17), FG (1), RTF (2)	=	31,3 %
RTF (16)	► CR (4), FG (1)	=	31,3 %
Total	25/80	=	31,3 %

Malgré les efforts, pour 25 jeunes sur un potentiel de 80, le programme ne semble pas avoir été suffisant pour les maintenir en milieu familial. Ce qui ne veut pas dire que l'orientation prise dans ces dossiers n'est pas la bonne. Le passage dans le programme a pu permettre de mieux cerner les besoins de ces jeunes et de leur famille et l'hébergement être considéré comme une option valable.

✓ Maintien en ressource d'hébergement

Le tableau 13 présente le nombre d'adolescents qui sont restés dans la même ressource d'hébergement à la fin du programme.

Tableau 13
Pourcentage d'usagers qui sont restés dans le même milieu d'hébergement après leur passage dans le programme

Avant	Après		
CR (27)	▶ vers CR (3)	=	11,1 %
FG (3)	▶ FG (0)	=	0 %
Autres (14)	▶ Autres (2)	=	14,3 %
Total	5/44	=	11,4 %

Uniquement 5 (11,4 %) participants sont demeurés dans le même milieu d'hébergement. Ce qui indique que la plupart des jeunes susceptibles de changer de milieu de vie y sont arrivés.

4.4.2. Synthèse des données selon le cheminement dans le programme (n = 124)

Le tableau suivant (tableau 14) regroupe les données présentées ci-haut sur les 124 participants au programme et compare les résultats obtenus par les jeunes ayant complété le service (n = 59) et ceux ayant abandonné en cours (n = 65) (voir figure 1). Dans cette section, on a donc ajouté les chiffres correspondant aux quatre indicateurs pour ces deux sous-populations (pour le détail des calculs, se référer aux annexes A et B).

Tableau 14 – Synthèse¹
Répartition des usagers ayant complété ou abandonné le programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme

Catégories	Indicateurs							
	Maintien en milieu familial		Retour en milieu familial		Déplacement vers une ressource d'hébergement		Maintien en ressource d'hébergement	
Services complétés (n = 59)	86,5 %	(32/37)	74,2 %	(23/31)	5,4 %	(2/37)	4,5 %	(1/22)
Abandons en cours (n = 65)	44,2 %	(19/43)	37,9%	(11/29)	53,5 %	(23/43)	18,2 %	(4/22)
Total (n = 124)	63,8 %	(51/80)	56,7%	(34/60)	31,3 %	(25/80)	11,4 %	(5/44)

¹ Les données présentées dans ce tableau ne sont pas cumulatives, certains indicateurs n'étant pas mutuellement exclusifs. Les chiffres au dénominateur correspondent au potentiel maximum pour chaque indicateur.

Parmi les 80 jeunes qui avaient le potentiel de se maintenir dans leur milieu de vie familial (incluant RTF), 64 % (51/80) y sont finalement restés. Pour ce même indicateur, on retrouve 86,5 % (n = 37) des jeunes ayant complété le service et 44 % (n = 43) des jeunes ayant abandonné le programme en cours. Les jeunes ayant complété le programme sont deux fois plus nombreux à demeurer dans leur milieu de vie que ceux ayant abandonné en cours. Encore ici, on ne peut attribuer ce résultat exclusivement au programme : entre autres parce que parmi les jeunes qui sont retournés dans leur famille, plusieurs sont considérés comme ayant abandonné en cours (n = 19/43) de service.

En ce qui concerne les 60 jeunes qui avaient le potentiel de retourner dans leur milieu familial, 57 % (34/60) y sont finalement retournés à la fin du programme. La même tendance s'observe pour les deux sous-populations, car le double des jeunes ayant complété la démarche entière sont retournés dans leur famille.

Lorsqu'on regarde les deux autres indicateurs, la tendance s'inverse. Ce sont majoritairement des participants ayant abandonné précocement le programme qui ont été déplacés vers une ressource d'hébergement (53,5 % *versus* 5,4 %). Également, davantage de jeunes qui ont été maintenus dans la même ressource d'hébergement proviennent du groupe « abandon » (18 % *versus* 5 %).

4.5. Orientation des usagers ayant abandonné le programme

Cette section présente les endroits où se retrouvent les participants ayant abandonné le programme selon les motifs d'abandon (réf. annexe C).

Parmi les 36 participants ayant abandonné le programme pour des motifs de non-implication, 81 % (29/36) sont tout de même retournés dans leur milieu familial. À cet égard, les interprétations peuvent être de deux natures : soit que le court passage au programme a pu permettre une mobilisation pour le changement et le maintien des jeunes dans leur famille ce qui est plausible compte tenu que les jeunes acceptés au programme sont à risque d'être déplacés hors du milieu familial, soit que le risque d'être déplacé ait été mal évalué et que le jeune aurait de toute façon demeuré dans son milieu familial.

Concernant les 20 jeunes ayant abandonné le programme pour des problématiques spécifiques (consommation de drogues, problèmes de santé mentale), 80 % (16/20) se sont retrouvés en CR à la fin du programme. Pour ce qui est des 9 jeunes ayant abandonné pour des troubles du comportement sérieux (TDAH, TOC, sans consommation), 78 % (n = 7/9) se sont finalement retrouvés en CR. À noter qu'aucun jeune n'ayant abandonné pour un trouble du comportement sérieux ou une problématique spécifique n'est retourné dans son milieu familial après un passage dans le programme. Dans la sélection des prochains participants, il pourrait donc être pertinent de

considérer ces deux éléments (problématiques spécifiques et trouble du comportement sérieux) comme critères d'exclusion. Les jeunes présentant ces problématiques ont tendance à se retrouver dans les abandons et à se retrouver en CR.

4.6. Trois mois après le programme

Parmi les jeunes qui sont retournés dans leur famille ($n = 71$), plusieurs ont continué à recevoir différents services du CJQ-IU. Parmi ces services, on a recensé le nombre de jeunes qui ont fait l'objet d'une mesure de placement dans les 90 jours suivant leur départ du programme.

$19/71 = 26,8\%$ ont fait l'objet d'une mesure de placement dans les 90 jours.

Cette donnée démontre que le programme peut contribuer au maintien du jeune dans son milieu naturel.

Le tableau 15 présente les motifs de fin de services pour les jeunes qui sont retournés en hébergement 90 jours après la fin du service ($n = 19$).

Tableau 15
Motifs de fin de services pour les jeunes qui sont retournés en hébergement 90 jours après la fin du service

Motifs de fin de service	(n)	%
Objectifs atteints	(9)	47,4
Abandons (Non-implication jeunes ($n = 9$) et parents (1))	(10)	52,7
Total	(19)	100

Parmi les jeunes qui sont retournés en hébergement 3 mois après la fin du service, 47,4 % ($n = 9$) avaient obtenu une fin de services car les « objectifs étaient atteints » alors que 52,7 % ($n = 10$) avaient « abandonné le service » (tableau 15). Dans ces 19 situations, les résultats suggèrent que les effets du programme ne se sont pas maintenus dans les 90 jours suivants la fin des services.

Le tableau 16 permet de constater que 4 jeunes ont d'ailleurs reçu 2 références aux services d'hébergement et qu'un jeune a même été référé 4 fois à ce service 90 jours après la fin du programme.

Tableau 16
Fréquence des retours dans une ressource de réadaptation avec hébergement 90 jours après la fin du programme

Nombre d'interventions de réadaptation avec hébergement	Nombre de jeunes	%
1	14	73,7
2	4	21,1
4	1	5,3
Total	19	100

4.7. Satisfaction des participants

Au total, ce sont 25 parents et 18 jeunes qui ont accepté de répondre au questionnaire de satisfaction à la fin de leur passage au programme (réf. tableau 17). Toutefois, on ne sait pas si les répondants ont complété l'entièreté de la démarche et atteint les objectifs ou s'ils ont abandonné en cours de route. Globalement, les parents et les jeunes s'estiment très satisfaits (66,7 % pour les parents et 29,4 % pour les jeunes) ou satisfaits (33,3 % pour les parents et 64,7 % pour les jeunes) des services reçus via le PIIA. Un seul adolescent répond être « peu satisfait » des services reçus (tableau 17).

Tableau 17
Satisfaction globale des parents et des adolescents au regard des services reçus

		Total	
		%	(n)
Parents (n = 25)	Très satisfait	64 %	(16)
	Satisfait	36 %	(9)
Adolescents-es (n = 18)	Très satisfait	27,7 %	(5)
	Satisfait	66,6 %	(12)
	Peu satisfait	5,6 %	(1)

Les résultats obtenus aux questionnaires de satisfaction montrent un fort taux d'homogénéité dans les réponses, et cela s'observe de façon plus marquée pour les parents.

Concernant plus spécifiquement les parents (réf. tableau 18), 15 questions sur 21 obtiennent un résultat moyen supérieur à 9 alors que les 6 autres questions obtiennent un score de 8,4 et plus (échelle Likert de 1 à 10). Dans l'ensemble, le taux de satisfaction des parents demeure très élevé.

Tableau 18
Réponses obtenues par les parents au questionnaire de satisfaction

		Moy	(é.t.)	Agrément 2011	
1.	Au début, les intervenants ont pris le temps de bien vous expliquer les modalités du programme... (n = 24)	9,3	(1,5)	8,0	(2,6)
2.	Les heures d'ouverture du service répondaient à vos besoins... (n = 25)	9,4	(1,5)	–	–
3.	Les locaux étaient adéquats et sécuritaires... (n = 25)	9,7	(0,5)	–	–
4.	Les locaux étaient facilement accessibles... (n = 24)	9,6	(0,7)	8,7	(2,2)
5.	Vous pouvez joindre quelqu'un du service aux heures qui répondaient à vos besoins... (n = 25)	9,2	(1,7)	8,3	(2,4)

¹ Dans les tableaux 18 et 19, les traits d'union indiquent que les données ne peuvent être comparées à celles de l'Agrément.

		Moy	(é.t.)	Agrément 2011	
6.	Le nombre et la fréquence des activités répondaient à vos besoins... (n = 25)	9,1	(1,4)	7,6	(2,8)
7.	Vous avez pu établir une relation de confiance avec les intervenants... (n = 25)	9,6	(0,8)	7,7	(3,1)
8.	Les intervenants rencontrés vous ont écouté attentivement... (n = 25)	9,6	(0,9)	8,4	(2,5)
9.	Les intervenants vous ont tenu informés de la situation de votre jeune... (n = 25)	9,6	(1,1)	–	–
10.	Les intervenants vous ont aidé à comprendre les difficultés vécues par votre jeune... (n = 25)	9,4	(0,9)	–	–
11.	Les intervenants vous ont proposé de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer la situation de votre jeune... (n = 25)	9,2	(1,1)	7,7	(2,9)
12.	Lors des rencontres, les intervenants vous encouragent à prendre une part active aux décisions qui vous concernent... (n = 25)	9,6	(1,0)	8,0	(2,6)
13.	Le programme vous a aidé à bien encadrer votre jeune à la maison (règles de vie, heures de sortie, comportements adéquats) (n = 24)	8,6	(1,4)	–	–
14.	Le programme vous a aidé à assurer la sécurité de votre jeune... (n = 24)	9,3	(0,9)	–	–
15.	Les intervenants ont respecté les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats) (n = 25)	9,4	(0,9)	8,2	(2,6)
16.	Le programme vous a permis de vous sentir impliqués activement dans l'intervention auprès de votre jeune... (n = 25)	9,4	(0,9)	–	–
17.	Le groupe parent a été aidant dans votre situation... (n = 23)	8,4	(1,9)	–	–
18.	Le programme répondait à vos besoins particuliers... (n = 24)	8,8	(1,3)	–	–
19.	Par rapport à la situation dans laquelle se trouvait votre jeune à son arrivée au programme, les intervenants l'ont aidé à améliorer sa situation... (n = 25)	8,6	(2,0)	6,9	(3,2)
20.	Par rapport à la situation dans laquelle vous vous trouviez lors de votre arrivée dans le programme, les intervenants vous ont aidé à améliorer votre situation... (n = 24)	8,9	(1,4)	–	–
21.	Par rapport à la situation dans laquelle vous vous trouviez lors de votre arrivée dans le programme, les intervenants vous ont aidé à améliorer la relation que vous avez avec votre jeune... (n = 25)	8,5	(1,7)	6,9	(3,2)

Pour ce qui est des adolescents ayant répondu au questionnaire, ils sont représentatifs de l'ensemble des participants au programme en ce qui concerne l'âge et le sexe. Également, leur taux de satisfaction peut être qualifié d'assez élevé puisqu'aucune moyenne n'est inférieure à 7 (échelle Likert de 1 à 10). Les résultats obtenus auprès des jeunes sont davantage hétérogènes, ce qui signifie que la distribution des scores a tendance à être plus dispersée autour de la moyenne (c'est-à-dire une plus grande diversité dans les réponses).

Tableau 19
Réponses obtenues par les adolescents au questionnaire de satisfaction

		Moy	(é.t.)	Agrément 2011	
1.	Au début, les intervenants ont pris le temps de bien t'expliquer les modalités du programme... (n = 18)	8,7	(2,2)	8,4	(2,3)
2.	Les heures d'ouverture du programme correspondaient à tes besoins... (n = 18)	8,1	(2,8)	8,2	(2,2)
3.	Les locaux étaient adéquats et sécuritaires... (n = 18)	8,8	(2,9)	9,0	(1,9)
4.	Les locaux étaient facilement accessibles... (n = 18)	9,2	(2,1)	–	–
5.	Le nombre et la fréquence des activités répondaient à tes besoins... (n = 18)	7,7	(2,3)	8,3	(2,6)
6.	Tu as pu établir une relation de confiance avec les intervenants... (n = 18)	8,3	(2,4)	7,9	(2,7)
7.	Les intervenants t'ont écouté attentivement... (n = 18)	9,2	(1,3)	8,7	(2,2)
8.	Lors des rencontres avec les intervenants, ceux-ci t'ont fait part de l'évolution de ta situation... (n = 18)	8,8	(2,1)	–	–
9.	Les intervenants t'ont aidé à comprendre tes difficultés... (n = 18)	9,2	(1,2)	–	–
10.	Les intervenants t'ont proposé des solutions pour améliorer ta situation... (n = 18)	8,9	(2,0)	8,3	(2,1)
11.	On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent... (n = 18)	8,6	(2,3)	8,1	(2,2)
12.	Les activités qui étaient offertes correspondaient à tes besoins... (n = 18)	7,7	(2,9)	–	–
13.	Les intervenants t'ont aidé à établir des liens avec différents milieux (gestion jeunesse, SPCA, loisirs, travail, etc.) (n = 17)	8,3	(2,1)	8,1	(2,4)
14.	Les intervenants ont respecté les engagements pris à ton égard... (n = 17)	8,6	(2,1)	8,2	(2,5)
15.	Tes parents ont participé aux activités offertes par le programme... (n = 18)	7,3	(3,7)	–	–
16.	Le programme répondait à tes besoins particuliers... (n = 17)	8,4	(2,2)	–	–
17.	Si j'avais besoin d'aide à nouveau, je participerais encore au programme... (n = 18)	7,2	(3,2)	–	–
18.	Si un(e) de tes amis(e) s'avait besoin d'une aide similaire, tu lui recommanderais ce programme... (n = 18)	7,1	(3,0)	–	–
19.	Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée dans le programme, les intervenants t'ont aidé à améliorer ta situation... (n = 18)	8,6	(1,0)	7,8	(2,8)
20.	Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée dans le programme, les intervenants t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents... (n = 18)	8,2	(2,1)	7,3	(3,2)

Les adolescents ont la perception que le programme répondait à leurs besoins particuliers ($M = 8.35$, $ÉT = 2.21$), qu'il a aidé à améliorer la situation dans laquelle ils se trouvaient à leur arrivée ($M = 8.61$, $ÉT = 1.04$) et qu'il a également aidé à améliorer leur relation avec leurs parents ($M = 8.17$, $ÉT = 2.12$). Malgré cela, ils seraient moins enclins à recommander le programme à un ami vivant la même situation ($M = 7.1$; $ÉT = 3.0$) et à refaire la même démarche s'ils en avaient de nouveau besoin ($M = 7.2$; $ÉT = 3.2$). Pour leur part, les parents croient un peu plus fortement que le programme a aidé leur jeune à améliorer sa situation ($M = 8.64$, $ÉT = 2.04$), qu'il a aidé à améliorer la situation dans laquelle ils se trouvaient à leur arrivée ($M = 8.88$, $ÉT = 1.32$) et à améliorer la relation vécue avec le jeune ($M = 8.52$, $ÉT = 1.71$). Les parents disent aussi que le programme

répondait à leurs besoins particuliers (M = 8.79, ÉT = 1.32) et qu'il a aidé à assurer la sécurité (voire la protection) de leur adolescent (M = 9.29, ÉT = 0.91). Bien que les parents se soient sentis impliqués activement dans le programme (M = 9.44, ÉT = 0.87), leurs adolescents perçoivent moins fortement leur participation aux activités offertes (M = 7.17, ÉT = 3.24).

4.7.1. Points de vue des parents

Parmi les avantages associés à une participation au PIIA qui sont mentionnés par les parents, trois dimensions ressortent plus clairement : l'importance de demeurer à la maison, le soutien parental et l'individualisation de l'intervention. De façon générale, les parents voient la pertinence du PIIA pour les deux parties :

« Vos services sont excellents autant pour le jeune que pour les parents. »

Certains mentionnent que l'individualisation de l'intervention favorise la responsabilisation du jeune face à ses difficultés et l'implication du parent :

« Il a appris à voir le pour et le contre de ses gestes et de ses comportements. Le travail individualisé l'a conduit à prendre conscience de ses problèmes. »

« Ça le rend responsable à prendre des décisions. »

« Cette participation aura permis de vivre avec lui pendant son évolution et de mettre en pratique immédiatement le plan établi. »

Concernant le soutien aux parents, d'autres émettent ces commentaires :

« Le programme donne un appui aux parents et pousse le jeune à réfléchir sur sa situation, sans être retiré de sa famille. »

« Mais les intervenants nous aident, nous, les parents, à voir plus clair et à être compris. Nous nous sentons moins seuls et responsables (de la situation). Vous avez une équipe formidable qui nous respecte et nous aide. »

Les parents sont convaincus de l'importance, pour le jeune, de demeurer dans son milieu familial :

« Rester dans son milieu familial est une meilleure façon de cheminer et de progresser. »

« Être en contact avec sa famille, ça lui permet de mieux se réadapter. »

« Bonne transition au retour dans le milieu familial, une meilleure route vers le rétablissement. Tout en étant supervisé, car le jeune a besoin de liberté et d'être dans son milieu. »

En lien avec le maintien dans la famille, des parents parlent d'une amélioration de leur relation avec leurs adolescents-es :

« Le fait de demeurer en milieu familial, améliore le rapport avec les parents plus facilement. »

« Ça lui a permis de mieux se réadapter, tout en restant en contact avec sa famille. »

Enfin, pour quelques parents, le programme n'a pas répondu aux attentes :

« Je croyais qu'il ralentirait sa consommation mais au contraire, non. »

En conclusion, les commentaires des parents permettent de situer toute l'importance du maintien du jeune dans son milieu familial, et ce, dans une optique de réadaptation.

4.7.2. Points de vue des adolescents

Du côté des jeunes, l'un des plus grands avantages d'avoir participé au PIIA concerne le maintien dans leur milieu familial :

« Je ne suis pas obligé d'aller au Gouvernail pour mes problèmes de comportement. »

« Tu as plus de liberté, tu travailles ton problème pour t'en sortir. »

« Beaucoup d'avantages : liberté, nouvelle chance pour changer, temps d'arrêt pour ne pas aller au Gouvernail. »

Pour quelques-uns, cela aurait même un impact sur la rapidité de résolution des difficultés :

« Je dors chez nous et peux régler mes problèmes plus vite. »

« Parce qu'en CR j'aurais aucune liberté et au programme, je faisais partie des décisions. »

Certains parlent également de l'importance de la relation parent-adolescent sur laquelle mise le programme :

« Ma participation au programme a permis d'avoir une belle relation avec mes parents. »

Enfin, les jeunes semblent satisfaits de la structure du programme et des visées :

« Programme accessible, gens de confiance et très compétents. Bonnes activités, facilement accessibles (heure). Endroit commun et accessible. »

« Cela convient aux besoins que j'ai demandés. »

Pour les adolescents l'avantage majeur est sans contredit le fait de demeurer chez eux et d'avoir un sentiment de liberté et de contrôle sur la situation.

4.7.3. Synthèse des commentaires des parents et des adolescents

À la lumière des commentaires émis par les jeunes et les parents, on peut constater quelques points communs. Le premier touche l'amélioration et le maintien d'une relation positive entre le parent et l'enfant. Le second concerne l'importance d'avoir un sentiment de contrôle sur la situation.

Interrogés sur les améliorations à apporter au programme, les parents ont mentionné qu'ils aimeraient, dès le départ, recevoir davantage d'informations sur le PIIA. Ils souhaiteraient aussi être plus informés sur le cheminement de leurs jeunes. Certains disent vouloir davantage individualiser l'intervention en ciblant les besoins spécifiques des jeunes et être plus dirigés sur les objectifs à travailler pendant la semaine. Pour leur part, les adolescents souhaiteraient que leurs besoins soient mieux ciblés et participer aux ateliers qui concernent uniquement leurs besoins. Au contraire des parents qui souhaiteraient voir les périodes scolaires augmentées, les jeunes voudraient passer moins de temps à faire des activités scolaires.

5. Discussion

5.1 Ressources

Même si les intervenants ne sont pas tous explicitement formés à l'approche médiation, les intervenants au PIIA se sont donné des moyens concrets pour travailler selon cette approche, notamment en développant la fiche médiation et en utilisant systématiquement la grille d'identification des besoins. De plus, les intervenants déjà formés ont pu agir à titre de « mentor » pour les nouveaux intervenants qui maîtrisaient moins l'approche médiation.

5.2 Clientèle desservie

Bien que documentées tardivement et que peu d'informations aient été colligées concernant les refus par le chef d'équipe, les données démontrent que des participants sont majoritairement refusés parce qu'ils ne correspondent pas aux critères du programme. Cela laisse croire que l'inscription au PIIA se fait selon les critères pré-établis et que ces critères d'inscription sont respectés scrupuleusement.

En ce qui concerne les 170 références au programme, celles-ci respectent les paramètres du programme sur le plan de l'âge, du sexe, de la provenance géographique, de l'établissement de référence et de la diversité des problématiques.

La moitié des jeunes inscrits au programme proviennent de leur milieu familial, les autres proviennent des ressources d'hébergement du CJ ou d'autres. Par ailleurs, les objectifs initiaux à la demande correspondent aux critères « éviter le placement » et « réunification familiale ». Ces résultats sont aussi corroborés par les besoins prioritaires de « maintien dans le milieu familial » identifié tant chez les adolescents-es que chez leurs parents, ce qui tend à confirmer que les critères d'admissibilité au programme sont bel et bien respectés.

L'utilisation des Hudson a permis de mieux cerner la nature et l'intensité des problèmes des jeunes référés. Il serait souhaitable de poursuivre l'utilisation de ces échelles ou d'autres instruments standardisés permettant de mieux comparer les niveaux de risque entre les usagers. Ceci permettrait également de mieux discriminer l'efficacité du programme selon le niveau de risque de la clientèle.

5.3. Services rendus

La durée moyenne de 35,5 jours au service est inférieure à celle de 60 jours anticipée. Avec 9 activités en moyenne par jeune par semaine, les critères d'intensité sont respectés.

Selon les résultats, les parents participent aux activités telles qu'elles sont prescrites dans les critères d'admissibilité au programme. En effet, on peut penser qu'une présence moyenne de 2,5 activités (présence aux ateliers parents et aux rencontres bilan) par semaine par parent rend compte de leur mobilisation. Ce constat positif demeure cependant discutable, car il est difficile d'établir leur réel engagement. Qu'est-ce qu'un parent impliqué ? Ses présences aux rencontres bilans hebdomadaires et aux ateliers de parents font-ils en sorte qu'on juge que ce parent a vraiment l'intention d'apporter des changements à sa situation familiale ? Le parent agit-il par obligation ? Bien que présents physiquement aux activités, il importe de s'interroger sur la qualité de cette implication. Dans leurs réponses au questionnaire de satisfaction, les adolescents admettent être moins enclins à percevoir cette implication parentale. Pourtant, les parents s'estiment eux-mêmes très impliqués lorsqu'ils répondent au questionnaire de satisfaction. Cela dit, parmi les cas d'abandons, la non-implication semble plus être le fait des adolescents. L'intensité est certes respectée, mais la mobilisation réelle pour favoriser le changement de la situation demeure contestable.

5.4. Effets

Les résultats sur les effets du programme démontrent que 85 jeunes sont demeurés ou ont migré vers leur milieu familial à la fin de la démarche. À court terme, ces données laissent croire en l'atteinte des objectifs du programme pour la majorité des jeunes. Toutefois, quand on regarde le taux de retour dans une mesure de placement 90 jours suivant la fin du programme, cet effet positif tend à s'estomper car 27 % des participants reviennent dans des services avec hébergement. Malgré les efforts, pour 25 jeunes sur un potentiel de 80, le programme ne semble pas avoir été suffisant pour les maintenir en milieu familial. Ce qui ne veut pas dire que l'orientation prise dans ces dossiers n'est pas la bonne. Le passage dans le programme a pu permettre de mieux cerner les besoins de ces jeunes et de leur famille. À première vue on pourrait considérer ces changements de milieux comme des « échecs », cependant le personnel clinique juge que dans certaines situations, retirer un jeune de son milieu familial ou l'envoyer vers un milieu plus fermé sont tout à fait adéquats compte tenu des besoins ou des problématiques spécifiques du jeune. À cet égard, il pourrait donc être pertinent de considérer les problématiques spécifiques et les troubles du comportement sérieux comme critères d'exclusion lors de la sélection des prochains participants. Les jeunes présentant ces problématiques ont tendance à se retrouver dans les abandons et à se retrouver en CR.

Parmi la clientèle ayant reçu des services et atteint les objectifs, on peut supposer que les activités améliorent la situation familiale ou à tout le moins, assure le maintien ou favorise le retour du jeune dans sa famille immédiatement après la fin du programme. En effet, les résultats ont démontré que le double des jeunes qui ont complété la démarche sont demeurés dans leur milieu de vie comparativement à ceux ayant abandonné précocement le programme. Par ailleurs, les résultats obtenus dans les questionnaires de satisfaction vont dans le même sens. Autant les jeunes que les parents rapportent une amélioration de la situation et de leur relation.

Les fiches de médiation (y compris la grille des besoins) remplies en vue de la validation lors de la rencontre d'intégration, appuient l'individualisation de l'intervention prescrite par l'approche médiation. Cela dit, certains propos rapportés dans les questionnaires de satisfaction indiquent qu'on devrait s'attarder davantage à l'identification des besoins. Ce qui renforce l'idée que l'intervention se passe réellement en « mode médiation » selon lequel toutes les parties (adolescent, parent, intervenant social) concernées doivent être présentes.

Dans l'ensemble, les résultats démontrent un fort taux de satisfaction chez les répondants, tant chez les adolescents que chez les parents. Les scores obtenus par les jeunes et les parents sont similaires et parfois même supérieurs à ceux obtenus dans l'exercice d'Agrément. Ceci étant dit, il se peut que les moins satisfaits aient refusé de répondre au questionnaire de satisfaction. Il faut donc être prudent quant à la portée de ces résultats, car ils ne sont peut-être pas représentatifs de tous les participants au programme. Mais le même constat peut être émis pour la démarche d'Agrément car les usagers participent au sondage sur une base volontaire et certains ont refusé de répondre.

5.5. *Limites des résultats*

La principale limite associée à cette étude concerne l'attribution des effets bénéfiques au programme lui-même. Par exemple, l'absence d'un groupe de comparaison ne permet pas de savoir quel est l'effet réel du programme. Même si une partie de la clientèle semble avoir été maintenue ou retournée dans leur milieu naturel, une partie de celle-ci est retournée dans son milieu naturel sans avoir été exposé minimalement au programme (abandon).

5.6. *Transfert des connaissances*

En juin 2010, une présentation des résultats préliminaires a été faite à l'équipe du PIIA. Cette présentation à l'équipe a suscité de nombreuses réflexions concernant les services offerts. Ensemble, les intervenants ont identifié des moyens concrets pour mousser la cueillette des données sur la satisfaction des usagers. Cette présentation a entre autres suscité l'intérêt de

l'équipe sur les refus de service, les motifs de fermeture et sur la manière d'intervenir pour répondre aux besoins identifiés chez la clientèle.

Une présentation des résultats préliminaires a également été faite au Comité de direction du CJQ-IU par les deux chercheurs responsables de l'évaluation.

6. Activités d'appropriation de la démarche et animation dans les équipes

Afin de maintenir la motivation de l'équipe, on a parlé du projet à toutes les rencontres d'équipe. Ceci a permis de clarifier et de bonifier la démarche pour avoir une meilleure compréhension des différents outils utilisés (fiche de médiation, les échelles Hudson, etc.). Lors de ces échanges, on traitait aussi de toutes les informations qui touchaient de près ou de loin la cueillette de données. À chaque fois, on a pris le temps de répondre aux différentes questions des membres de l'équipe et de réitérer l'importance de faire compléter les outils. On a senti, lors de la démarche, que l'équipe a été tenue informée des impacts directs et indirects de la saisie de données, ce qui a permis de mieux ajuster les interventions et d'en faire des discussions constructives. Chaque éducateur a su apprendre et faire évoluer les interventions auprès des jeunes et des parents.

7. Leçons apprises grâce à la participation au PEP

7.1. Usagers

Les usagers se sont sentis privilégiés de savoir que nous étions en mode « évaluation de notre pratique ». Pour eux, cela voulait dire qu'on se souciait de la qualité des services dispensés. Certains ont fait des commentaires d'encouragement de vive voix et d'autres, *via* le questionnaire d'appréciation.

7.2. Intervenants

La participation au PEP a permis de développer un langage commun entre les intervenants et de mettre en place de nouvelles stratégies pour répondre aux différents besoins de la clientèle. Le PEP est une occasion pour sortir des sentiers battus et de nous questionner sur la pratique. Cette remise en question a parfois été déstabilisante, mais a permis de bonifier la façon de travailler et de prendre le recul nécessaire pour réfléchir plus objectivement au travail. Cette démarche a obligé les éducateurs à faire preuve d'une plus grande rigueur dans la rédaction de comptes rendus et dans la réalisation des rapports finaux pour les usagers. Des canevas de rapport ont été conçus pour répondre aux exigences du programme, ce qui a permis une certaine uniformisation

de l'information sur la clientèle. On a eu des échanges sur la façon de faire, la façon d'être et la façon de comprendre nos modes d'intervention réciproques. Également, la participation au PEP a permis de bonifier la qualité des fichiers de saisie des données du programme.

7.3. Organisation

La participation au PEP a permis à l'organisation de quantifier et d'évaluer l'efficacité du programme en plus de donner une nouvelle alternative au placement (préventif). Elle a également permis à l'établissement de prendre position quant à l'avenir du PIIIA.

8. Avantages et contraintes d'une démarche d'évaluation de pratiques

Les contraintes rencontrées se situent au niveau du roulement du personnel éducateur. Ceci a eu un impact sur l'approche que nous utilisons, soit celle de la médiation. Certes, nous avons su nous adapter en donnant un support individualisé aux nouveaux éducateurs. Lorsque ces derniers restaient avec nous pour une longue période, nous leur avons donné de miniformations sur l'approche médiation. Lorsqu'ils étaient plutôt en transition au programme (remplacement par des employés « temps partiel occasionnel » notamment), nous les avons guidés vers des tâches permettant de nous seconder dans le travail. Néanmoins, le roulement du personnel a pu avoir un impact sur la rigueur et l'intensité que le programme veut offrir à la clientèle. Nous avons heureusement eu la chance d'avoir une stabilité au niveau du personnel éducateur durant la période de la majeure partie du temps consacré à la cueillette de données de ce projet.

Lors des changements de personnel, nous avons sensibilisé les nouveaux éducateurs à notre participation au PEP et aux impacts de leurs interventions quotidiennes. Cela était valorisant pour eux et leur a permis de se rendre compte de la portée de leurs interventions.

Un des principaux avantages apporté par cette évaluation du programme, concerne le fait d'être en réflexion perpétuelle par rapport à nos interventions. Cela a permis d'avoir des échanges riches entre collègues et voir une évolution dans nos questionnements pour le choix d'outils fiables.

Conclusion

Cette recherche permet d'avoir une meilleure idée sur la valeur du PIIA auquel ont participé les adolescents et leurs parents. D'après les résultats, le programme respecte les paramètres pour lesquels il a été créé. Toujours selon les résultats, la réalisation complète de la démarche aiderait à l'atteinte des objectifs. Or pour certains participants, le simple passage dans le programme a pu avoir un impact important sur l'amélioration de leurs comportements et par le fait même, le maintien dans leur milieu familial. Les effets positifs associés à la participation au PIIA sont tangibles. Certaines modifications pourraient toutefois être apportées en vue de limiter les cas d'abandon en cours de démarche. Ainsi, il serait pertinent de sonder la motivation réelle des participants dès le départ et de s'assurer que les problématiques présentées par le jeune permettent un cheminement dans le programme.

La démarche PEP a permis à l'équipe de réfléchir sur leur programme et de bonifier leurs collectes d'informations. Les intervenants ont été à même de comprendre l'utilité d'une évaluation de programme et de l'impact de celle-ci dans l'amélioration de leur pratique.

ANNEXE A

Données pour les 59 usagers ayant reçu des services et complété le service

Le tableau 19 présente la distribution des participants qui ont atteint les objectifs du programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage au programme.

Tableau 20
Répartition des usagers qui ont atteint les objectifs du programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 59)

Avant/après	Total	Famille	FA	FG	Autres
Milieu Familial	28	26	1	1	0
CR	15	14	1	0	0
RTF	9	3	6	0	0
FG	1	1	0	0	0
Autres	6	5	0	0	1
Total	59	49	8	1	1

Lorsque les jeunes participent activement au programme et atteignent les objectifs, on peut penser que cette implication a un impact sur leur maintien ou le retour dans leur famille à la fin du programme. En effet, tel que présenté ci-haut, 49 jeunes se retrouvent dans leur famille une fois le programme complété et aucun participant de ce groupe ne demeure en CR à la fin de la démarche.

✓ **Maintien en milieu de vie**

Le tableau 20 expose le nombre d'adolescents qui sont demeurés dans leur milieu de vie à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 21
Pourcentage d'usagers provenant de leur milieu familial qui sont demeurés dans leur milieu familial après leur passage dans le programme

Avant		Après		
Famille (28)	▶	Famille (26)	=	92,9 %
RTF (9)	▶	RTF (6)	=	66,7 %
Total		32/37	=	86,5 %

✓ **Retour en milieu familial**

Le tableau 21 présente le nombre d'adolescents qui sont retournés dans leur famille à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 22
Pourcentage d'usagers qui ont migré vers leur milieu familial
après leur passage dans le programme

Avant		Après			
CR (15)	▶	Famille (14)	=		93,3 %
RTF (9)	▶	Famille (3)	=		33,3 %
FG (1)	▶	Famille (1)	=		100 %
Autres (6)	▶	Famille (5)	=		83,3%
Total		23/31		=	74,2%

À la lumière de ces résultats, il est intéressant de constater que 23 des 31 jeunes qui étaient d'abord dans une ressource CJ (CR, RTF ou FG) sont retournés dans leur famille. Cela renforce l'idée de prescrire le programme comme « transition » en vue de la réunification familiale.

✓ Déplacement vers une ressource d'hébergement

Le tableau 22 présente le nombre d'adolescents qui se sont retrouvés dans une ressource d'hébergement à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 23
Pourcentage d'usagers qui ont été retirés de leur milieu familial et qui ont
migré vers une ressource d'hébergement après leur passage dans le programme

Avant		Après			
Famille (28)	▶	FG (1), RTF (1)	=		7,1 %
RTF (9)	▶	FG, CR, Autres (0)	=		0 %
Total		2/37		=	5,4 %

✓ Maintien en ressource d'hébergement

Le tableau 23 présente le nombre d'adolescents qui sont demeurés dans la même ressource d'hébergement à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 24
Pourcentage d'usagers qui sont restés dans le même milieu d'hébergement
après leur passage dans le programme

Avant		Après			
CR (15)	▶	vers CR (0)	=		0 %
FG (1)	▶	FG (0)	=		0 %
Autres (6)	▶	Autres (1)	=		16,7 %
Total		1/22		=	4,5 %

Aucun participant ayant complété la démarche n'est demeuré en CR une fois le programme terminé.

ANNEXE B

Données pour les 65 usagers ayant reçu des services et abandonné en cours de programme

Le tableau suivant permet de situer la part des adolescents qui sont retournés dans leur famille après leur passage au programme. Ici, ce sont 44,6 % des adolescents (29/65) qui ont quitté précocement et sont retournés dans leur milieu familial. Ce sont également 44,6 % des participants qui se sont retrouvés en CR après leur passage dans le programme.

Tableau 25
Répartition des usagers qui ont abandonné le programme selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 65)

Avant/après	Total	Famille	CR	RTF	FG	Autres
Famille	36	18	17	1	0	0
CR	12	7	3	0	0	2
RTF	7	1	4	1	1	0
FG	2	1	1	0	0	0
Autres	8	2	4	1	0	1
Total	65	29	29	3	1	3

✓ **Maintien en milieu familial**

Le tableau 25 expose le nombre d'adolescents qui sont restés dans leur milieu familial à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 26
Pourcentage d'usagers provenant de leur milieu familial qui sont demeurés dans leur milieu familial après leur passage dans le programme

Avant	Après	=	
Famille (36)	► Famille (18)	=	50,0 %
RTF (7)	► RTF (1)	=	14,3 %
Total	19/43	=	44,2 %

✓ **Retour en milieu familial**

Le tableau 26 présente le nombre d'adolescents qui sont retournés dans leur famille à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 27
Pourcentage d'usagers qui ont migré vers leur milieu familial après leur passage dans le programme

Avant	Après	=	
CR (12)	► Famille (7)	=	58,3 %
RTF (7)	► Famille (1)	=	14,3 %
FG (2)	► Famille (1)	=	50,0 %
Autres (8)	► Famille (2)	=	25,0 %
Total	19/43	=	37,9 %

Contrairement au groupe de jeunes ayant atteint les objectifs, moins de jeunes du groupe « abandon » retournent dans leur milieu familial (37,9 % versus 74,2 %).

✓ Déplacement vers une ressource d'hébergement

Le tableau 27 montre le nombre d'adolescents qui se sont retrouvés dans une ressource d'hébergement à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 28
Pourcentage d'utilisateurs qui ont été retirés de leur milieu familial et qui ont migré vers une ressource d'hébergement après leur passage dans le programme

Avant	Après		
Fam (36)	► vers CR (17), RTF (1)	=	50,0 %
RTF (7)	► vers CR (4), FG (1)	=	71,4 %
Total	23/43	=	53,5 %

✓ Maintien en ressource d'hébergement

Le tableau 28 présente le nombre d'adolescents qui sont demeurés dans la même ressource d'hébergement à la fin de leur démarche au programme.

Tableau 29
Pourcentage d'utilisateurs qui sont restés dans le même milieu d'hébergement après leur passage dans le programme

Avant	Après		
CR (12)	► vers CR (3)	=	25,0 %
FG (2)	► FG (0)	=	0 %
Autres (8)	► Autres (1)	=	12,5 %
Total	4/22	=	18,2 %

ANNEXE C

Orientation fin de service pour les 65 usagers ayant abandonné le programme selon le motif d'abandon

Les tableaux 29, 30 et 31 présentent les endroits où se retrouvent les 65 jeunes qui ont abandonné prématurément le programme selon le motif d'abandon et l'endroit de provenance (référence à la figure 1).

Tableau 30

Répartition des usagers qui ont abandonné pour une « non-implication » selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 36)

Avant/Après	Total	Famille	CR	Autres
Famille	20	18	2	0
CR	8	7	1	0
RTF	2	1	1	0
FG	1	1	0	0
Autres	5	2	2	1
Total	36	29	6	1

Tableau 31

Répartition des usagers qui ont abandonné pour des « problématiques spécifiques » selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 20)

Avant/Après	Total	RTF	CR	Autres
Famille	11	1	10	0
CR	4	0	2	2
RTF	2	0	2	0
Autres	3	1	2	0
Total	20	2	16	2

Tableau 32

Répartition des usagers qui ont abandonné pour des « troubles de comportement sérieux » selon leur milieu de vie avant et après leur passage dans le programme (n = 9)

	Total	RTF	CR	FG
Famille	5	0	5	0
RTF	3	1	1	1
FG	1	0	1	0
Total	9	1	7	1