

Portrait des jeunes et évaluation des services offerts par « Gestion Jeunesse »



Rapport d'évaluation

**Centre de recherche universitaire
sur les jeunes et les familles (CRUJeF)**

Juin 2017

Portrait des jeunes et évaluation des services offerts par « Gestion Jeunesse »

Employabilité et retour aux études

Marilyn Dubé, t.s., M. Serv. soc.

Conseillère au développement de la recherche
Centre de recherche universitaire sur les jeunes et les familles

Doris Chateauneuf, Ph.D.

Chercheure d'établissement
Centre de recherche universitaire sur les jeunes et les familles

Marc Alain, Ph.D.

Chercheur régulier universitaire
Université du Québec à Trois-Rivières

Sabrina Servot, M. Ps. éd. (cand.)

Auxiliaire de recherche
Université du Québec à Trois-Rivières

Rapport d'évaluation

**Centre de recherche universitaire
sur les jeunes et les familles (CRUJeF)**

Juin 2017

AUTEURS

Marilyn Dubé, t.s., M. Serv. soc. - conseillère au développement de la recherche
Centre de recherche universitaire sur les jeunes et les familles

Doris Châteauneuf, Ph.D. - chercheure d'établissement
Centre de recherche universitaire sur les jeunes et les familles

Marc Alain, Ph.D. - chercheur régulier universitaire
Université du Québec à Trois-Rivières

Sabrina Servot, M. Ps. éd. (quand.) - auxiliaire de recherche
Université du Québec à Trois-Rivières

AUTRES CONTRIBUTIONS

Catherine Arsenault
Chercheure d'établissement – Préparation du devis

Rosalie Genois
Auxiliaire de recherche – Transcription des verbatims

Samuel Mathieu
Auxiliaire de recherche – Collecte de données

Marie-Louise Caissie
Conseillère en emploi, Gestion Jeunesse – Membre du comité aviseur

Madeleine Côté
Vice-présidente du CA, Gestion Jeunesse – Membre du comité aviseur

Lucie Côté
Administratrice du CA, Gestion Jeunesse

Marco St-Pierre
Directeur général, Gestion Jeunesse – Membre du comité aviseur

Dans le présent texte, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.
Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition d'en mentionner la source.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) dans le Réseau Santécom à l'adresse suivante :
<http://catalogue.santecom.qc.ca>

Pour toute information sur ce rapport d'évaluation, communiquez au :

Centre de recherche universitaire sur les jeunes et les familles (CRUJeF)
Secrétariat
Téléphone : 418 661-6951 poste 1710
Télécopieur : 418 661-5079

Dépôt légal : 2^e trimestre 2017
Bibliothèque et Archives nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-79107-2 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-79108-9 (PDF)

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2017.

Table des matières

	Page
Liste des tableaux.....	vii
Liste des figures.....	ix
Sigle et abréviations.....	xi
1. Introduction	1
2. Méthodologie	2
2.1. Volet quantitatif.....	2
2.1.1. Procédures de collecte de données quantitatives.....	2
2.1.2. Stratégies d'analyse des données quantitatives	3
2.2. Volet qualitatif.....	3
2.2.1. Procédures de collecte de données qualitatives.....	3
2.2.2. Processus d'analyse des données qualitatives	4
3. Résultats du volet quantitatif.....	5
3.1. Résultats du T1.....	5
3.1.1. Caractéristiques des jeunes au T1	5
3.1.2. Résultats des jeunes au T1 selon les différentes variables étudiées	8
3.2. Évolution des jeunes au T2	17
3.2.1. Caractéristiques de l'échantillon au T2	17
3.2.2. Comparaison des résultats entre les T1 et T2 selon les différents facteurs étudiés.....	19
3.2.3. Corrélations entre les différents facteurs au T2	24
3.3. Sommaire des résultats du volet quantitatif.....	26
4. Résultats du volet qualitatif.....	28
4.1. Description de la clientèle	28
4.1.1. Caractéristiques de la clientèle	28

	<i>Page</i>
4.1.2. Processus de références.....	29
4.1.3. Motifs de consultation de l'organisme	30
4.2. Apport des services du point de vue des jeunes.....	31
4.2.1. Acquisition de connaissances relatives au monde du travail.....	31
4.2.2. Acquisition de compétences personnelles	33
4.2.3. Acquisition de compétences interpersonnelles et professionnelles	34
4.3. Expériences vécues par les jeunes dans leurs démarches	35
4.4. Facteurs favorables et défavorables à la réussite des jeunes dans leurs démarches	36
4.5. Implication de l'entourage.....	39
4.6. Appréciation des services offerts par l'organisme et du travail des conseillers.....	39
4.6.1. Accueil à Gestion Jeunesse	40
4.6.2. Relations avec les conseillers en emploi.....	40
4.6.3. Aspects appréciés des conseillers et des services.....	41
4.6.4. Aspects à améliorer chez les conseillers et dans les services.....	43
4.6.5. Aspects administratifs	44
4.7. Enjeux organisationnels	45
4.7.1. Facteurs favorables et défavorables au travail des conseillers et au partenariat.....	46
4.7.2. Propositions concernant l'organisation des services	46
4.7.3. Propositions concernant la structure des services.....	47
4.8. Sommaire des résultats du volet qualitatif.....	47
5. Conclusion.....	51
5.1. Constats généraux.....	51
5.2. Forces et limites de l'étude.....	52
5.3. Recommandations	53
6. Références.....	55

Liste des tableaux

	Page
Tableau 1	Caractéristiques des jeunes au T1 6
Tableau 2	Scolarité des jeunes au T1 7
Tableau 3	Distribution des fréquences en fonction des éléments de connaissances associés au marché du travail (Facteur n° 2) 10
Tableau 4	Distribution de fréquences en fonction des peurs ou appréhensions face au marché du travail (Facteur n° 3) 11
Tableau 5	Statistiques descriptives des facteurs n° 6 à n° 9 (n = 144) 13
Tableau 6	Caractéristiques des scores de motivations extrinsèques et globales selon l'âge des répondants 14
Tableau 7	Comparaison des moyennes des peurs/appréhensions des motivations personnelles et de l'appui ressenti de la part des amis selon le fait de consommer des substances psychoactives ou non 17
Tableau 8	Caractéristiques des jeunes au T2 18
Tableau 9	Distribution de fréquences (jeunes) selon le nombre d'activités à Gestion jeunesse 19
Tableau 10	Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de qualités entre le T1 et T2 20
Tableau 11	Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de connaissances du marché du travail entre le T1 et T2 21
Tableau 12	Différence de moyennes T1-T2 pour les connaissances du marché du travail selon le genre 21
Tableau 13	Différence de moyennes T1-T2 pour les connaissances du marché du travail selon l'âge 22
Tableau 14	Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores d'estime de soi entre le T1 et T2 22
Tableau 15	Différences de moyennes T1-T2 pour l'estime de soi selon l'âge 23
Tableau 16	Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de soutien provenant de la famille entre le T1 et T2 23
Tableau 17	Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de soutien provenant des amis entre le T1 et T2 24

	<i>Page</i>
Tableau 18	Corrélation entre les moyennes des différents facteurs au T2 25
Tableau 19	Extraits associés à l'acquisition de connaissances relatives au monde du travail 32
Tableau 20	Extraits associés à l'acquisition de compétences personnelles 33
Tableau 21	Extraits associés à l'acquisition de compétences interpersonnelles et professionnelles 35

Liste des figures

	Page
Figure 1 Distribution de fréquences pour les connaissances des démarches favorisant l'obtention d'un emploi (Facteur n° 1).....	8
Figure 2 Distribution de fréquences des scores pour les connaissances associées au marché du travail (Facteur n° 2)	9
Figure 3 Distribution de fréquences pour les peurs/appréhensions face au marché du travail (Facteur n° 3)	10
Figure 4 Distribution fréquences estime de soi (Facteur n° 4).....	12
Figure 5 Distribution fréquence locus de contrôle interne (Facteur n° 5).....	12
Figure 6 Distribution de fréquences- motivations personnelles (Facteur n° 6)	13
Figure 7 Distribution de fréquences-motivations relationnelles (Facteur n° 7)	13
Figure 8 Distribution de fréquences -motivations extrinsèques (Facteur n° 8)	14
Figure 9 Distribution de fréquences -motivation globale (Facteur n° 9).....	14
Figure 10 Distribution de fréquences- savoir-faire (Facteur n° 10).....	15
Figure 11 Distribution de fréquences- qualité (Facteur n° 11)	15
Figure 12 Distribution de fréquences -soutien ressenti de la part de la famille (Facteur n° 12)	16
Figure 13 Distribution de fréquences -soutien ressenti de la part des amis (Facteur n° 13)	16

Sigles et abréviations

CFER	Centre de formation en entreprise et récupération
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CJQ	Centre jeunesse de Québec
CP	Cheminement particulier continu
CPFT	Cheminement particulier de formation temporaire
CPT	Cheminement particulier temporaire
CRDIQ	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
$\acute{E}T$	Écart-type
FPT	Formation préparatoire au travail
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
LSJPA	Loi sur le système pénal pour adolescent
M	Moyenne
M_{t1}	Moyenne au temps 1
M_{t2}	Moyenne au temps 2
p	Signifiance
r	Test de corrélation
t	Test T
T1	Temps de mesure 1
T2	Temps de mesure 2
X^2	Test de Chi-deux

1. Introduction

Gestion Jeunesse est un organisme de la région de Québec qui s'adresse aux jeunes âgés de 15 à 17 ans vivant des difficultés personnelles, familiales ou sociales et qui ont besoin d'accompagnement pour intégrer le marché du travail ou pour effectuer un retour aux études. Fondé en 1985, Gestion Jeunesse a comme mission de favoriser l'intégration en emploi des jeunes et de développer leur employabilité ou encore de favoriser leur retour à l'école en leur offrant un accompagnement individualisé et sur mesure. De par son statut, l'organisme est aussi amené à collaborer avec différentes partenaires, dont les milieux scolaires, les services sociaux et certaines entreprises. À travers les différentes trajectoires de services (stages, intégration à un plateau de travail, recherche d'emploi et retour aux études), les jeunes suivis par Gestion Jeunesse bénéficient de services de counseling en emploi et d'accompagnement.

À la suite d'une demande formulée par les membres du conseil d'administration et par le directeur de Gestion Jeunesse, le centre de recherche universitaire sur les jeunes en difficulté (CRUJeF) a été mandaté pour évaluer les services dispensés par Gestion Jeunesse et pour identifier les éléments qui influencent la qualité des services. Dans le cadre de ce projet d'évaluation, le centre de recherche universitaire sur les jeunes en difficulté (CRUJeF) a préconisé une approche participative, c'est-à-dire une approche qui sous-tend une implication active des décideurs, des gestionnaires, des intervenants et des chercheurs, et ce, à toutes les étapes du processus évaluatif. Ainsi, les décisions concernant les questions de recherche, la nature des interventions à évaluer ainsi que les méthodes de collecte de données ont été établies en collaboration avec les personnes impliquées dans le projet. Un comité aviseur a donc été mis sur pied. Il est formé d'un membre du Conseil d'administration de Gestion Jeunesse, du directeur, d'une conseillère en emploi, de deux chercheurs du centre de recherche universitaire sur les jeunes en difficulté (CRUJeF) et d'une conseillère au développement de la recherche. Tous les aspects du devis évaluatif ont été élaborés et approuvés au sein de ce comité.

Pour répondre aux objectifs de l'étude, il a été convenu d'établir un devis mixte (composantes qualitatives et quantitatives) basé sur le développement de deux volets distincts, mais complémentaires. Ce rapport est le fruit de cette démarche d'évaluation. En premier lieu, la méthodologie sera précisée pour chacun des volets, quantitatif et qualitatif. Par la suite, les résultats associés à chacun des volets seront présentés. Enfin, un bilan sera effectué pour l'ensemble des résultats et des recommandations seront présentées en regard de ces constats.

2. Méthodologie

La méthodologie utilisée pour chacun des volets (quantitatif et qualitatif) sera décrite dans cette section. Dans chaque cas, les procédures de collecte de données, ainsi que les processus d'analyse des données, seront explicités.

2.1. Volet quantitatif

2.1.1. Procédures de collecte de données quantitatives

L'objectif du volet quantitatif dans cette évaluation était de dresser un portrait des caractéristiques des jeunes utilisant les services de Gestion Jeunesse. Pour ce faire, les données extraites et analysées sont issues des réponses fournies par les jeunes aux questionnaires d'évaluation maison lors de deux temps de mesure, soit au temps 1 (T1) et au temps 2 (T2).

Le questionnaire du T1 a été administré entre mars 2015 et juin 2016 par les conseillers en emploi de Gestion Jeunesse durant la première rencontre de suivi avec les jeunes. En plus de servir aux fins de l'étude, les informations ainsi recueillies permettaient aux intervenants de mieux cibler les besoins de leur clientèle et de développer des services ou des interventions spécifiques. Un échantillon de 150 jeunes était visé pour le T1. Ce sont finalement 148 jeunes de 15 à 17 ans qui ont alors été rencontrés par les conseillers en emploi durant la période ciblée de collecte de données. De ce nombre, 144 questionnaires (T1, n = 144) ont pu être utilisés pour réaliser les analyses descriptives¹.

Ensuite, les jeunes ayant accepté de participer à l'étude ont été contactés environ 6 à 12 mois plus tard pour remplir le questionnaire du T2. Les participants étaient rejoints par téléphone par un membre de l'équipe de recherche. Ainsi, ce sont 66 formulaires (T2, n = 66) qu'il a été possible de collecter. Parmi ceux-ci, 55 ont été administrés par l'équipe de recherche et 11 par les conseillers de Gestion Jeunesse². Au total, il y a donc 78 jeunes qui n'ont pas participé au T2 sur les 144 jeunes du T1, soit parce qu'ils ont refusé de participer au T2 (n = 41), qu'il n'était pas possible de les rejoindre au T2 (n = 31) ou parce qu'ils n'ont pas poursuivi leurs démarches à Gestion Jeunesse après le T1 (n = 6).

Les données et informations recueillies dans ce volet permettaient de générer des connaissances sur les caractéristiques de la clientèle, d'identifier certains sous-groupes au sein de celle-ci et de documenter les parcours et l'évolution des jeunes. Les questionnaires utilisés (T1 et T2) touchaient différentes sphères relatives à la vie personnelle et professionnelle du jeune : expériences de travail antérieures, démarches et recherche d'emploi ; gestion du stress ; craintes et appréhensions vis-à-vis de l'emploi ; portrait de la personnalité du jeune ; portrait des sentiments de pouvoir sur soi-même ; savoir-faire et qualités que le jeune s'attribue ; environnement relationnel du jeune ; soutien fourni par l'entourage ; validation des motivations et des intérêts. Les questions étaient

¹ Quatre formulaires ont été reçus après que le traitement statistique initial ait été amorcé, ce qui n'a donc pas permis de les traiter avec les autres formulaires.

² Étant donné la difficulté à rejoindre certains jeunes, les conseillers de Gestion Jeunesse ont offert leur aide pour la collecte de données.

présentées soit sous forme d'échelle nominale dichotomique (i.e. oui = 1, non = 0 ou vrai = 1, faux = 0) ou d'échelle ordinale de type Likert (i.e. Tout à fait en désaccord = 1, Légèrement en désaccord = 2, Légèrement en accord = 3 et Tout à fait en accord = 4).

2.1.2. Stratégies d'analyse des données quantitatives

La plupart des scores métriques présentés dans l'analyse des données quantitatives ont été obtenus par l'addition des réponses individuelles aux différentes questions concernant le portrait professionnel des jeunes. Pour réaliser les analyses, seules les variables présentant des réponses chiffrées ont été prises en compte, à quelques exceptions près (i.e. les questions présentant la possibilité d'une réponse ouverte n'ont généralement pas été traitées). Lorsqu'une réponse ouverte de type « autre » pouvait avoir un impact sur le résultat réel, celle-ci a été prise en compte.

Les différentes questions ont été factorisées (i.e. regroupées en variables en fonction de leur contenu, annexe 1) afin d'en évaluer les moyennes et de pouvoir les comparer par la suite, en fonction du T1 et du T2, ce qui sera détaillé dans des parties spécifiques plus loin dans ce rapport.

Les réponses ont été compilées à l'aide du logiciel SPSS, puis des analyses de fréquences ont été conduites afin d'obtenir des résultats descriptifs des participants aux T1 et T2. De plus, des analyses croisées des différences entre les scores du T1 et du T2 ont été réalisées.

2.2. Volet qualitatif

2.2.1. Procédures de collecte de données qualitatives

Quant au deuxième volet, il mettait de l'avant une méthodologie qualitative et visait principalement à connaître les points de vue des acteurs concernant les services offerts par Gestion Jeunesse et à enrichir les connaissances concernant la mise en œuvre du programme. Pour réaliser ce volet, des entrevues individuelles semi-dirigées ont été réalisées auprès de 20 jeunes ayant bénéficié des services de Gestion Jeunesse. Le recrutement s'est fait directement auprès de ceux qui acceptaient de participer au volet 1 (quantitatif), c'est-à-dire aux questionnaires des T1 et T2. Au moment de terminer le T2, le jeune était invité à participer au volet qualitatif, c'est-à-dire à l'entrevue individuelle. Une compensation de 20 \$ leur était offerte. Lorsque le jeune acceptait, une rencontre était fixée selon ses disponibilités dans les semaines suivant le T2. Au total, 12 filles et 8 garçons âgés entre 16 et 18 ans ont été interviewés. Au moment de l'entrevue, 8 jeunes sur 20 avaient encore des suivis avec leur conseiller alors que les 12 autres ne recevaient plus de services de Gestion Jeunesse. La majorité des jeunes habitaient avec leurs deux parents ou un de leurs deux parents (n = 14), 4 étaient en famille d'accueil, alors que 2 jeunes habitaient de façon autonome en logement. Le statut des jeunes au moment de l'entrevue était variable : en emploi (n = 7), à l'école (n = 4), combine l'école et le travail (n = 3), en recherche d'emploi (n = 3), en stage (n = 2) et inactif (n = 1).

De plus, trois groupes de discussion ont été réalisés : un premier auprès des conseillers en emploi de Gestion Jeunesse (n = 7), un deuxième auprès des intervenants du réseau scolaire et du réseau de la santé et services sociaux qui collaborent avec Gestion Jeunesse (n = 4) et un troisième auprès

d'entrepreneurs partenaires de l'organisme (n = 2). Les participants aux groupes de discussion ont été sélectionnés et invités par la direction de Gestion Jeunesse.

Les entretiens et les groupes de discussion avaient pour objectif de mieux connaître les perceptions de ces différents acteurs à l'égard des services et des interventions de Gestion Jeunesse, mais aussi de la qualité du partenariat avec les collaborateurs³.

2.2.2. Processus d'analyse des données qualitatives

Tous les entretiens individuels et les groupes de discussion ont été enregistrés et retranscrits intégralement sous la forme de verbatim. Leur contenu a été analysé selon la technique de l'analyse de contenu thématique (PAILLÉ & MUCCHIELLI, 2012), laquelle consiste à passer en revue les entretiens et à organiser leur contenu en fonction des thèmes abordés par les répondants (L'ÉCUYER, 1990 ; MAYER & DESLAURIERS, 2000). Par la suite, l'utilisation du logiciel N'Vivo 10 a soutenu l'ensemble des analyses et permis d'organiser le matériel de façon systématique. La définition initiale des catégories d'analyses a été établie en respectant les grands thèmes abordés dans les entrevues et les groupes de discussion. Suite à la lecture des premiers verbatim, la codification a été ajustée ; certains codes ont été ajoutés alors que d'autres ont été supprimés ou fusionnés.

Les extraits de verbatim utilisés pour illustrer les résultats dans ce rapport sont identifiés par des abréviations représentant chacun des types de répondants :

- Les jeunes sont identifiés par la formule suivante : *JeuneF* pour les filles et *JeuneM* pour les garçons, suivis d'un numéro de 1 à 20 attribué aléatoirement distinguant les répondants entre eux (ex. : *JeuneF#1*).
- Les intervenants des organismes partenaires sont identifiés par l'abréviation *IP*, suivi d'un numéro distinguant les quatre participants (ex. : *IP#1*).
- De la même façon, les employeurs interviewés sont identifiés par l'abréviation *E*, suivi d'un numéro les distinguant (ex. : *E#1*).
- Les conseillers en emploi de Gestion Jeunesse sont identifiés par l'abréviation *CGI*. Aucun numéro n'a été attribué pour distinguer les répondants les uns des autres, puisqu'il était trop difficile d'identifier les personnes qui s'exprimaient sur l'enregistrement.
- Lorsque les propos de l'interviewer sont inclus dans les extraits, ceux-ci sont marqués par l'abréviation *I*.

À noter que les noms propres ont été retirés des extraits, afin de préserver la confidentialité des participants.

³ Pour connaître le contenu des questions posées aux répondants, les schémas d'entrevues peuvent être consultés dans les annexes 2 à 5.

3. Résultats du volet quantitatif

Dans cette section des résultats du volet quantitatif, les résultats du T1 seront d'abord exposés : les caractéristiques des 144 participants au T1 seront présentées, puis les statistiques descriptives associées aux différents facteurs ou variables étudiés seront explicitées. Dans la deuxième partie, la description et l'évolution des jeunes ayant participé au T2 selon les différents facteurs étudiés (n = 66) seront présentées. Enfin, un sommaire des résultats quantitatifs sera effectué.

3.1. Résultats du T1

3.1.1. Caractéristiques des jeunes au T1

Le tableau 1 présente les caractéristiques des participants au T1. Il permet de constater que l'échantillon des jeunes au T1 (n = 144) est constitué de presque autant de filles (47,9 %) que de garçons (52,1 %), répartis selon trois groupes d'âge (15, 16 et 17 ans). Les jeunes de 16 ans sont les plus représentés dans cet échantillon (50,7 %). Au T1, malgré le fait qu'un grand nombre de jeunes (79,2 %) bénéficient des services de Gestion Jeunesse pour la première fois, la plupart d'entre eux ont déjà eu au moins une expérience de travail. Il a été demandé aux participants de nommer jusqu'à trois expériences de travail antérieures. Les données indiquent que ces expériences prennent généralement la forme d'emploi rémunéré, parfois en combinaison avec des expériences de stage, de bénévolat ou de travaux communautaires.

Pour ce qui est du lieu de résidence, les données indiquent, qu'au moment du T1, près de la moitié des jeunes habitent avec l'un ou l'autre de leur parent en garde exclusive, mais dans la majorité des cas avec la mère (34 % vs 15,3 % avec le père). Par ailleurs, 21,5 % résident soit avec leurs deux parents sous un même toit ou sont en situation de garde partagée. De plus, un quart des jeunes sont hébergés soit en centre de réadaptation (13,9 %), en famille d'accueil ou avec la famille élargie (9,7 %) ou en foyer de groupe (2,1 %). Il apparaît que les jeunes de 17 ans sont plus nombreux à être hébergés en centre de réadaptation (27,9 %) que ceux de 15 ans (0 %) et de 16 ans (11 %).

Il est possible de constater que près de la moitié des jeunes qui fréquentent Gestion Jeunesse (41,7 %) sont suivis en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) ou de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA). Plus précisément, ce sont 28,5 % qui le sont en vertu de la LPJ (uniquement), 9,7 % en vertu de la LSJPA (uniquement), et 3,5 % en vertu des deux lois. De plus, il apparaît que les jeunes sont généralement référés à Gestion Jeunesse par les écoles (53,3 %) ou le Centre Jeunesse de Québec (CIUSSS de la Capitale-Nationale) (35 %). On constate, par ailleurs, que les jeunes de 15 ans sont plus souvent référés à Gestion Jeunesse par leur milieu scolaire (82,1 %) que par les autres sources, que ceux de 16 ans (50,7 %) et ceux de 17 ans (32,6 %). Ces proportions élevées de références provenant des écoles pour les jeunes de 15 et 16 ans sont probablement liées à l'obligation, selon la loi, d'aller à l'école jusqu'à la fin de l'année scolaire au cours de laquelle un jeune atteint l'âge de 16 ans.

Tableau 1
Caractéristiques des jeunes au T1

Caractéristiques des jeunes au T1	n	%
Genre (n = 144)		
Filles	69	47,9
Garçons	75	52,1
Âge (n = 144)		
15 ans	28	19,4
16 ans	73	50,7
17 ans	43	29,9
A déjà reçu ou non des services de Gestion Jeunesse dans le passé (n = 144)		
Oui	30	20,8
Non	114	79,2
Possède ou non une expérience de travail (n = 143)		
Oui	139	97,2
Non	4	2,8
Types d'expériences de travail (n = 139)		
Emploi rémunéré seulement ou en combinaison avec un stage, du bénévolat ou des travaux communautaires	113	81,3
Stage, bénévolat ou travaux communautaires	26	18,7
Lieu de résidence (n = 144)		
Mère (garde exclusive)	49	34,0
Parents ou garde partagée	31	21,5
Père (garde exclusive)	22	15,3
Centre de réadaptation	20	13,9
Famille d'accueil ou famille élargie	14	9,7
En appartement	4	2,8
Foyer de groupe	3	2,1
Centre de réadaptation en toxicomanie	1	0,7
Jeunes suivis en vertu de la LPJ ou de la LSJPA (n = 144)		
En vertu de la LPJ	41	28,5
En vertu de la LSJPA	14	9,7
En vertu de la LPJ et de la LSJPA	5	3,5
Origine de la référence à Gestion Jeunesse (n = 144)		
Milieu scolaire	74	51,4
CJQ	48	33,3
CSSS	5	3,5
Ami(e), famille ou connaissance	8	5,5
Centre pédopsychiatrique (CHUQ)	3	2,1
Organismes communautaires	6	4,2

Concernant le niveau scolaire, les données du tableau 2 indiquent que les jeunes ont un niveau de scolarité faible compte tenu de leur âge (au moment du T1), soit entre 15 et 17 ans. Au Québec, un jeune de 15 ans, dans un cheminement régulier, devrait normalement être en secondaire 3 ou avoir terminé ce niveau. Or, lorsqu'on regarde le dernier niveau scolaire complété des répondants, il appert que 29,2 % avaient seulement, en partie ou en totalité, les acquis de niveau primaire (1^{re} à

6^e année)⁴, 26,4 % avaient terminé leur secondaire 1 et 25 % leur secondaire 2. On constate également que 79,2 % des jeunes avaient abandonné l'école au moment de leur première rencontre à Gestion Jeunesse et que le motif de décrochage le plus fréquemment rapporté par ces derniers est le manque de motivation (50,9 %).

Tableau 2
Scolarité des jeunes au T1

Scolarité des jeunes au T1	n	%
Niveau scolaire complété (n = 144)		
Acquis du primaire partiels ou complets	42	29,2
Secondaire 1	38	26,4
Secondaire 2	36	25,0
Secondaire 3	17	11,8
Secondaire 4	9	6,2
Secondaire 5	2	1,4
Arrêt de l'école (n = 144)		
Oui	114	79,2
Non	30	20,8
Motifs d'arrêt de l'école (n = 114)		
Manque de motivation	58	50,9
N'aimait pas son école ou son programme/Ça ne fonctionnait pas bien/Difficultés académiques	26	22,8
Problèmes de santé physique ou mentale, consommation, etc.	14	12,3
Expulsion de l'école	8	7,0
Désir de travailler	5	4,4
Victime d'intimidation	4	3,5
Difficultés familiales	4	3,5
Déménagement	3	2,6

Au T1, il a aussi été demandé aux jeunes d'indiquer sur une échelle de Likert à quel point ils se considèrent en bonne santé. Les résultats montrent une forte proportion de jeunes (78,4 %) disant être légèrement d'accord ou tout à fait d'accord à cette affirmation. L'aspect de la consommation a également été abordé avec les jeunes répondants. Il appert que 48,6 % d'entre eux rapportent consommer soit de l'alcool uniquement (0,7 %), des drogues seulement (31,9 %) ou une combinaison des deux (16 %). On constate également que les garçons (58,7 %) sont significativement plus nombreux que les filles (37,7 %) à confirmer leur consommation ($\chi^2(1, N = 144) = 6,34, p < 0,05$).

Outre les quelques exceptions rapportées précédemment, aucune différence significative n'apparaît selon le genre ou l'âge pour le reste des caractéristiques qui ont été présentées dans cette section.

⁴ Il s'agit de jeunes se retrouvant généralement dans un des cheminements particuliers offerts dans leur école secondaire ou dans une école spécialisée (CP/CPFT/CPT/FPT/CFER-voir liste des abréviations).

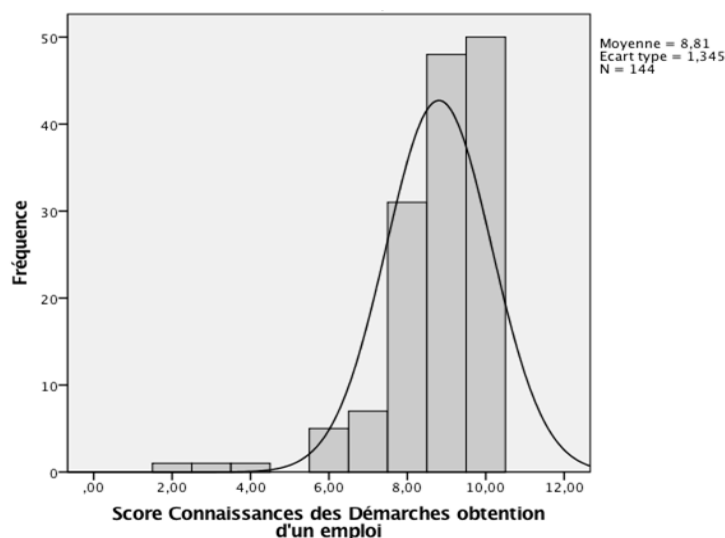
3.1.2. Résultats des jeunes au T1 selon les différentes variables étudiées

Afin de dresser un portrait professionnel des jeunes au T1, les différentes questions posées dans le questionnaire ont fait l'objet de factorisation. Pour ce faire, les questions évaluant un même aspect ont été regroupées et additionnées de manière à engendrer un score total, permettant la réalisation d'opérations statistiques. Treize facteurs (ou variables) ont ainsi été créés et ont fait l'objet d'analyses descriptives (voir la composition des facteurs en annexe 1). Les résultats de ces analyses permettent de dresser un portrait des jeunes au T1 sur divers éléments tels que le degré de connaissance des réalités du marché du travail, leur niveau d'estime de soi et de locus de contrôle interne, le niveau de peur ou d'appréhension face aux réalités de l'emploi, la perception du soutien provenant du réseau immédiat, etc. Ces résultats sont présentés dans cette section en fonction des facteurs étudiés.

Facteur n° 1 – Connaissances des démarches favorisant l'obtention d'un emploi

Ce premier facteur portant sur les connaissances des jeunes des démarches favorisant l'obtention d'un emploi a été obtenu par l'addition des « bonnes » réponses (une bonne réponse = 1, une mauvaise réponse = 0) aux 10 questions « vrai » ou « faux » qui leur étaient adressées dans le questionnaire, tels que : « Je peux conserver ma casquette en entrevue avec l'employeur » ou « Je peux tutoyer l'employeur ». Le score total minimum est donc de 0 et le maximum de 10.

Figure 1
Distribution de fréquences pour les connaissances des démarches favorisant l'obtention d'un emploi (Facteur n° 1)

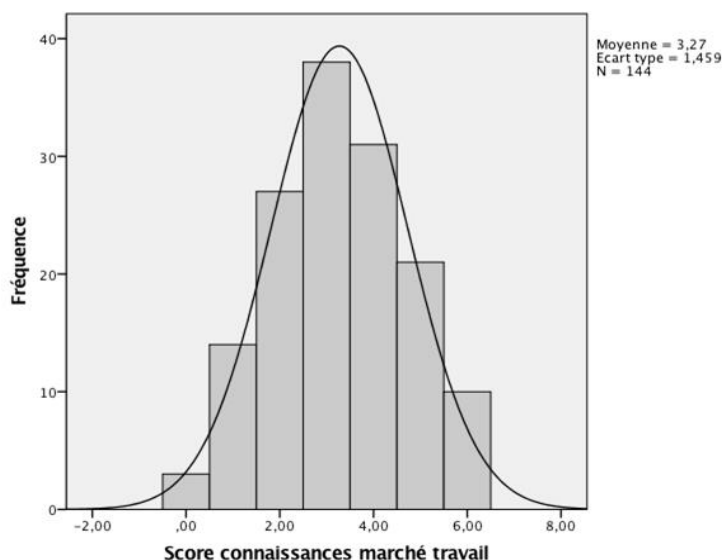


Les scores des répondants présentent une moyenne de 8,8 ($ÉT = 1,34$), ce qui indique un niveau global élevé de connaissances des démarches favorables à l'obtention d'un emploi. La distribution des fréquences présentée à la figure 1 montre qu'une proportion élevée de jeunes a des scores au-delà de 8. Les jeunes semblent donc très bien connaître ces exigences à leur arrivée dans les services de Gestion Jeunesse.

Facteur n° 2 – Perception de ses connaissances associées au marché du travail

Afin d'évaluer la perception des jeunes de leurs connaissances associées au marché du travail, 6 questions de type « oui » ou « non » leur ont été adressées. Le but de ces questions n'était pas d'évaluer si le jeune avait les bonnes réponses ou non, mais d'identifier s'il avait la perception de connaître ces éléments. Par exemple, il était demandé : « *Connais-tu les normes du travail ?* » ou « *Sais-tu à combien est le salaire minimum ?* ». Le score total minimum est donc de 0 et le maximum de 6. Contrairement à la situation du facteur n° 1, la moyenne de 3,3 indique que les jeunes considèrent connaître seulement la moitié des éléments associés au marché du travail. La distribution des fréquences présentée à la figure 2 témoigne d'une distribution normale des scores, c'est-à-dire que contrairement au facteur n° 1, les résultats se concentrent vers une valeur centrale.

Figure 2
Distribution de fréquences des scores pour les connaissances associées au marché du travail (Facteur n° 2)



Le tableau 3 illustre quelles connaissances associées au marché du travail les jeunes ont le sentiment de posséder ou non. Ainsi, on constate que la majorité des jeunes ont l'impression de bien savoir ce qu'un employeur attend de son employé. De surcroît, un peu plus de la moitié des jeunes disent connaître la différence entre un emploi à temps plein et à temps partiel, quel est le salaire minimum ainsi que la procédure pour quitter convenablement un emploi. Parmi les éléments les moins bien acquis, on constate que le tiers des jeunes ont indiqué ne pas savoir ce qu'est un quart de travail et environ 2 jeunes sur 5 ne connaissent pas les normes du travail.

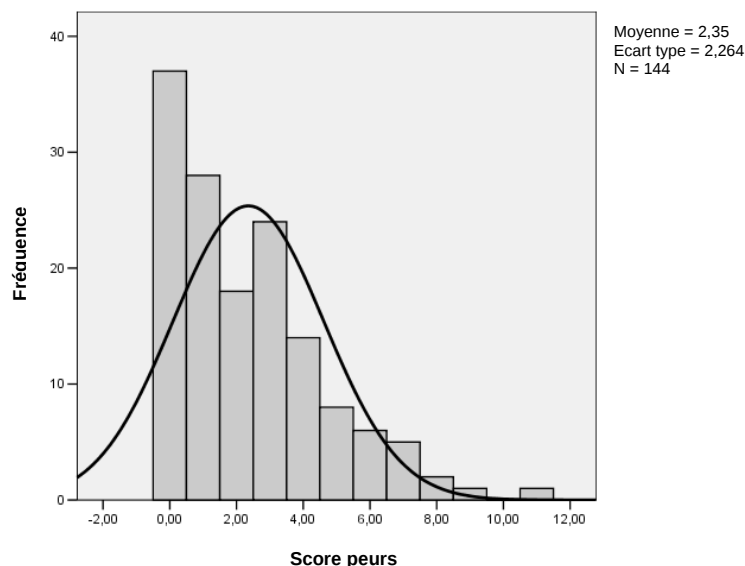
Tableau 3
Distribution des fréquences en fonction des éléments de connaissances
associés au marché du travail (Facteur n° 2)

Facteur n° 2 – Connaissances associées au marché du travail (n = 144)	n (=oui)	%
Est-ce que tu sais ce qu'un employeur attend de toi ?	131	91,0
Connais-tu la différence entre un emploi à temps plein et à temps partiel ?	81	56,3
Sais-tu à combien est le salaire minimum ?	78	54,2
Connais-tu la procédure pour quitter convenablement ton emploi ?	77	53,5
Connais-tu les « Normes du travail » ?	55	38,2
Sais-tu en quoi consiste un quart de travail ?	49	34,0

Facteur n° 3 : Peurs et appréhensions face au marché du travail

Au T1, il a été demandé aux jeunes d'indiquer s'ils avaient ou non des peurs en lien avec le marché du travail. À cette question, 74,3 % ont indiqué qu'ils avaient des peurs ou des appréhensions en ce sens. Par la suite, les jeunes ont été invités à indiquer (par « oui » ou par « non » aux items proposés) quelles étaient leurs peurs et leurs appréhensions par rapport à 11 aspects liés à l'emploi (peur de l'entrevue, de se faire rejeter, de ne pas être embauché, de faire des erreurs, etc.). La catégorie « Autre » permettait aux répondants d'indiquer d'autres types de peur (ex. : « *ne pas être à la hauteur* », « *ne pas être aimé* », etc.).

Figure 3
Distribution de fréquences pour les peurs/appréhensions
face au marché du travail (Facteur n° 3)



L'addition des réponses « oui » (= 1) à ces questions a permis de donner un score total du niveau de peurs et d'appréhensions. Comme l'illustre la figure 3, le nombre total de peurs ou d'appréhensions des jeunes à leur arrivée dans les services de Gestion Jeunesse est généralement faible. En effet, sur un score total minimal de 0 et maximal de 12, la moyenne est de 2,4 peurs. Cependant, l'écart-type élevé ($ÉT = 2,35$) indique une grande variance dans les scores des répondants. Plus spécifiquement,

on constate que le quart des jeunes n'ont aucune peur ou appréhension, près de la moitié ont 1 à 3 peurs/appréhension et le dernier quart a de multiples peurs / appréhensions, c'est-à-dire 4 ou plus.

Tel que présenté au tableau 4, parmi les peurs/appréhensions les plus fréquemment nommées par les jeunes, on trouve la peur de ne pas trouver d'emploi, la peur de faire des erreurs au travail, la peur par rapport aux entrevues et enfin la peur d'être rejeté ou de ne pas être embauché.

Tableau 4
Distribution de fréquences en fonction des peurs ou appréhensions
face au marché du travail (Facteur n° 3)

Facteur n° 3. Peurs/appréhensions face au marché du travail (n = 144)	n	%
De ne pas trouver d'emploi	46	31,9
Faire des erreurs au travail	44	30,6
Entrevue	37	25,7
Rejeter / pas embaucher	36	25,0
Temps de la recherche d'emploi soit long	24	16,7
De ne pas aimer mon travail	24	16,7
De trouver ça difficile	24	16,7
Vivre des conflits	23	16,0
De ne plus avoir de temps libre	22	15,3
Cadran qui ne fonctionne pas	21	14,6
Autres peurs	20	13,9
Difficultés en lien avec le trajet d'autobus	18	12,5

Facteurs n° 4 et n° 5 – Estime de soi et locus de contrôle interne

D'autres questions au T1 concernaient les dimensions de l'estime de soi et du locus de contrôle interne⁵. Ces deux facteurs résultent d'une addition des réponses données par les jeunes à différentes affirmations sur des échelles de Likert (de tout à fait en désaccord = 1 à tout à fait d'accord = 4). Par exemple, une des affirmations portant sur l'estime de soi est « *Tu as une attitude positive face à toi-même* » et l'un des items sur le locus de contrôle interne est « *Il y a un lien entre la façon dont j'étudie et les notes que j'obtiens* ». Le score total minimum pour le facteur d'estime de soi est de 4 et le maximum de 24, alors que pour le facteur du locus de contrôle interne, le score total minimum est de 0 et le maximum de 20.

Il est possible de constater que les moyennes sont relativement élevées tant pour l'estime de soi ($M = 19,3$, $ÉT = 2,57$) que pour le locus de contrôle interne ($M = 15,5$, $ÉT = 2,23$). Tel que présenté dans la figure 4 et 5, les résultats pour les deux facteurs se distribuent normalement autour de ces moyennes.

⁵ Le concept de locus (ou lieu) de contrôle a été développé par ROTTER (1966) pour caractériser les différentes relations causales que les individus établissent entre l'obtention d'un résultat et leur propre conduite. Il réfère à la perception qu'ils ont du degré de contrôle qu'ils exercent sur ce qui leur arrive.

Un test de corrélation a également permis de déterminer qu'il existe une relation linéaire positive entre ces deux facteurs ($r(144) = 0,284$, $p < 0,01$), c'est-à-dire que plus l'estime de soi augmente, plus le locus de contrôle interne augmente, et vice-versa.

Figure 4
Distribution fréquences estime de soi
(Facteur n° 4)

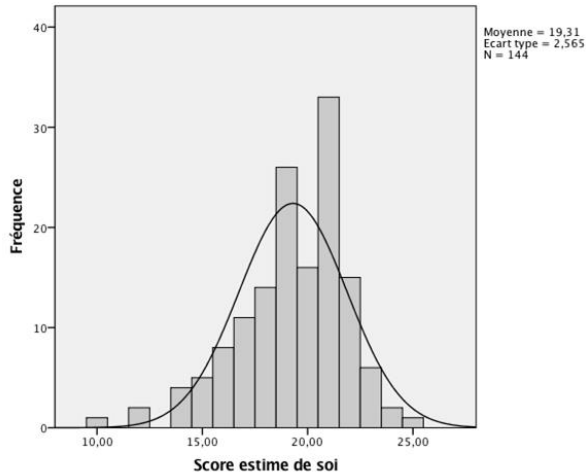
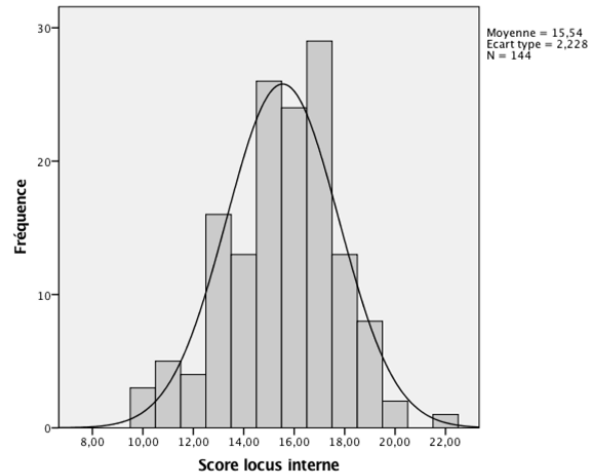


Figure 5
Distribution fréquence locus de contrôle
interne (Facteur n° 5)



Facteurs n° 6, n° 7, n° 8 et n° 9 – les niveaux de motivation personnelle, relationnelle, extrinsèque et globale

Des questions concernant trois types de motivations en lien avec le travail ont été posées aux jeunes, soit d'ordre personnel, relationnel ou extrinsèque. Pour chacune de ces questions, les répondants étaient appelés à identifier à quel point chacun des éléments de motivation leur correspondait sur une échelle de Likert (de tout à fait en désaccord = 1 à tout à fait d'accord = 4). C'est l'addition des réponses aux échelles de Likert qui permettent d'élaborer les scores totaux pour chacun des trois facteurs. Le facteur de motivation personnelle (facteur n° 6) est composé de trois items : « subvenir à mes besoins », « être en action » et « apprendre » (donc un score total minimum de 3 et maximum de 12). Le facteur de motivation relationnelle (facteur n° 7) constitue un amalgame de deux items : « travailler pour se faire de nouveaux amis » et « faire partie d'une équipe de travail » (donc un score total minimum de 2 et maximum de 8). Le facteur de motivation extrinsèque (facteur n° 8) combine les réponses à trois items : « avoir de l'argent », « payer mon cellulaire » et « parce que je suis obligé » (donc un score total minimum de 3 et maximum de 12). Un score de motivation globale (facteur n° 9) a également été créé par l'addition de ces trois facteurs (donc un score total minimum de 8 et maximum de 32). Les statistiques globales et diagrammes de dispersion de ces quatre facteurs sont présentés dans le tableau 5 et les figures 6 à 9.

Tableau 5
Statistiques descriptives des facteurs n° 6 à n° 9 (n = 144)

	Facteur n° 6 Score de motivations personnelles	Facteur n° 7 Score de motivations relationnelles	Facteur n° 8 Score de motivations extrinsèques	Facteur n° 9 Score de motivation globale
Moyenne	10,2	5,4	8,1	23,7
Écart type	1,60	1,72	2,23	3,82
Score total maximum	12	8	12	32

À partir de ces données, on constate que les jeunes ont un niveau de motivation globale en lien avec le travail assez élevé au T1. De plus, les moyennes des scores pour chacun des facteurs de motivations (personnelles, relationnelles et extrinsèques), mais plus particulièrement pour ce qui est des motivations personnelles, sont aussi assez élevées.

Figure 6
Distribution de fréquences- motivations
personnelles (Facteur n° 6)

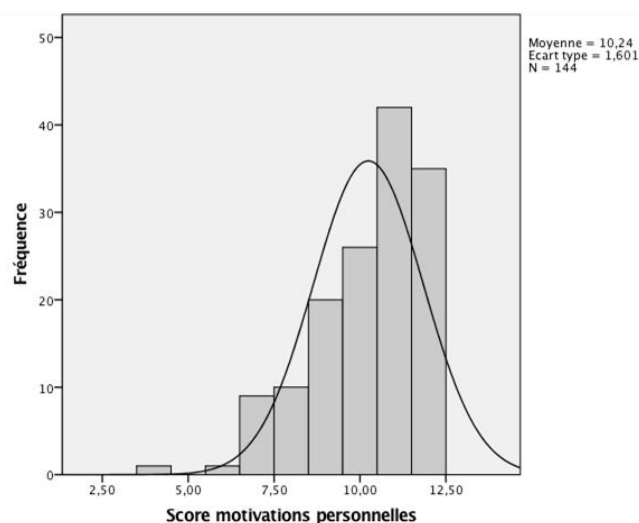


Figure 7
Distribution de fréquences-motivations
relationnelles (Facteur n° 7)

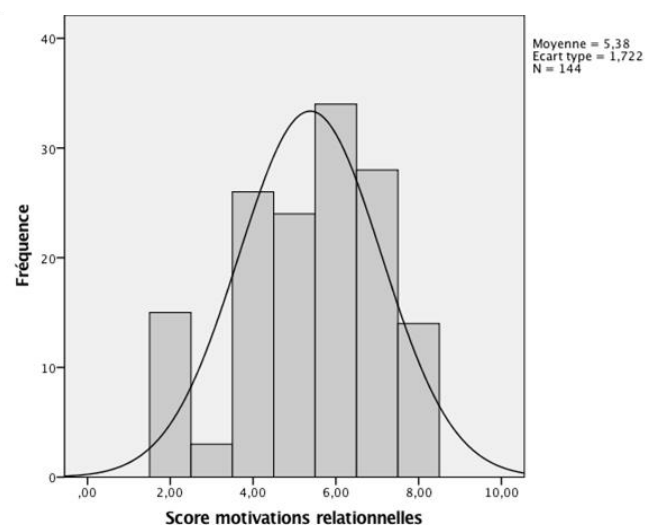


Figure 8
Distribution de fréquences -motivations
extrinsèques (Facteur n° 8)

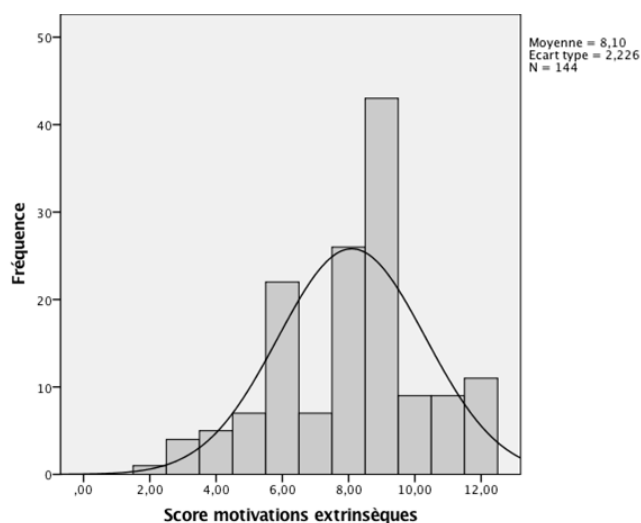
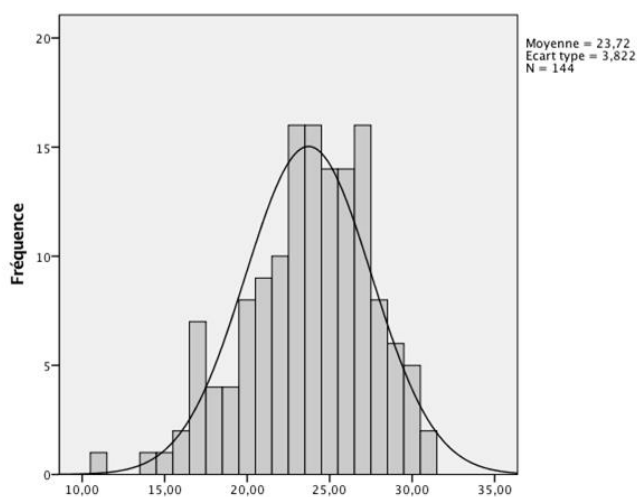


Figure 9
Distribution de fréquences -motivation globale
(Facteur n° 9)



Une analyse de variance univariée (ANOVA) a été effectuée afin de déterminer si les scores aux différents facteurs varient en fonction du genre et de l'âge des répondants. Concernant les facteurs n° 6 à n° 9, nous constatons que la seule variable qui présente une relation significative est l'âge des répondants (tableau 6). En effet, on observe des fluctuations selon l'âge pour ce qui est du score de motivations extrinsèques ; les scores des répondants de 16 ans sont plus faibles. En ce qui a trait au score de motivation globale, plus les répondants sont âgés et plus le niveau de motivation augmente.

Tableau 6
Caractéristiques des scores de motivations extrinsèques et globales
selon l'âge des répondants

	Âge	Moyenne	Ecart type	n
Facteur n° 8. Score motivations extrinsèques (F = 5,74 ; sig. = 0,004)	15 ans	8,39	1,97	28
	16 ans	7,52	2,41	73
	17 ans	8,88	1,77	43
	Total	8,10	2,23	144
Facteur n° 9. Score motivation globale (F = 4,47 ; sig. = 0,013)	15 ans	22,93	3,86	28
	16 ans	23,19	4,01	73
	17 ans	25,14	3,10	43
	Total	23,72	3,82	144

Facteurs n° 10 et n° 11 – Savoir-faire et qualités

Deux grandes séries de questions ont permis d'élaborer des scores métriques sur la perception des jeunes quant à leur savoir-faire et à leurs qualités. Dans le cas du score de savoir-faire, les jeunes devaient estimer s'ils sont en mesure de réaliser chacune des 30 activités qui leur étaient proposées dans le questionnaire en répondant par « oui » (= 1) ou « non » (= 0). Parmi ces éléments, on trouve par exemple : « travailler avec un ordinateur », « animer un groupe », « résoudre des problèmes », etc. Ainsi, le score total pouvait varier de 0 à 30. Pour l'évaluation des qualités, la logique demeure la même et les jeunes devaient indiquer si « oui » (= 1) ou « non » (= 0) ils possédaient chacune des 19 qualités énoncées telles que « assiduité », « autonomie », « endurance », etc. Une définition de chacun de ces termes leur était fournie afin de s'assurer qu'ils en comprennent bien le sens. Dans ce cas-ci, le score total maximum est de 19.

Dans le cas de ces deux facteurs, les moyennes indiquent que les jeunes se perçoivent eux-mêmes comme ayant un nombre important de savoir-faire ($M = 22,2$, $SD = 3,98$) et de nombreuses qualités personnelles ($M = 17,3$, $SD = 1,76$). La distribution des résultats dans les figures 10 et 11 illustre ces tendances.

Un test de corrélation indique qu'il existe une relation linéaire positive entre ces deux facteurs ($r(144) = 0,59$, $p < 0,01$), c'est-à-dire que plus le score de savoir-faire augmente, plus le score de qualités augmente aussi, et vice-versa.

Figure 10
Distribution de fréquences- savoir-faire
(Facteur n° 10)

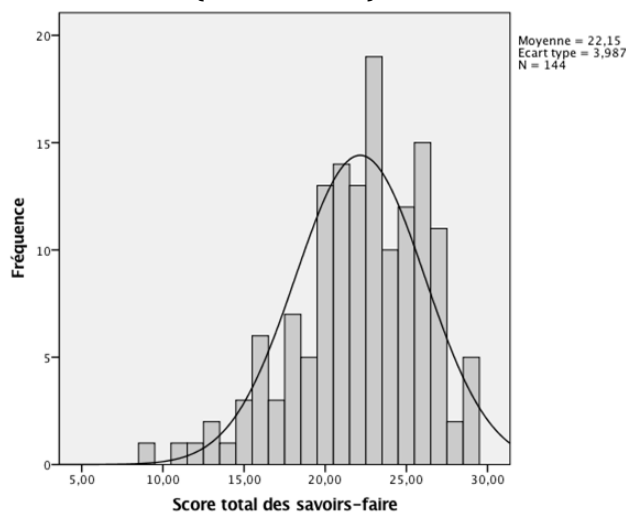
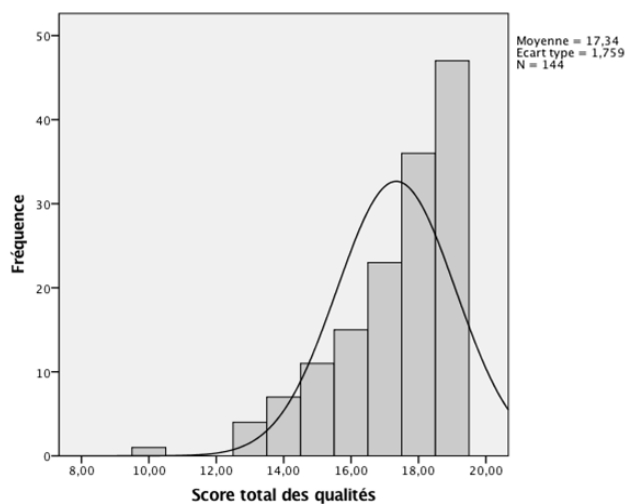


Figure 11
Distribution de fréquences- qualité
(Facteur n° 11)



Facteurs n° 12 et n° 13 : Soutien ressenti de la part de la famille et des amis

Dans le questionnaire, 6 questions amenaient les jeunes à se prononcer quant au degré de soutien ressenti de la part de leur famille (facteur n° 12) et de leurs amis (facteur n° 13), sur des échelles de Likert allant de tout à fait en désaccord (= 1) à tout à fait d'accord (= 4). L'addition des scores à chacune de ces questions a permis d'établir un score total de soutien (des amis et de la famille) pouvant aller de 4 à 24 au maximum.

Les résultats obtenus indiquent que les jeunes ont une perception du soutien de leur famille élevée avec une moyenne de 19,3 ($\text{ÉT} = 4,46$), alors que pour le soutien de la part des amis, la moyenne est légèrement plus faible, soit de 16 ($\text{ÉT} = 5,13$). La distribution des résultats est illustrée dans les figures 12 et 13 et indique qu'une plus grande proportion des scores tend vers les valeurs supérieures, ce qui indique qu'une grande proportion de jeunes perçoit un soutien élevé de la part de leur famille et amis.

Figure 12
Distribution de fréquences -soutien ressenti de la part de la famille (Facteur n° 12)

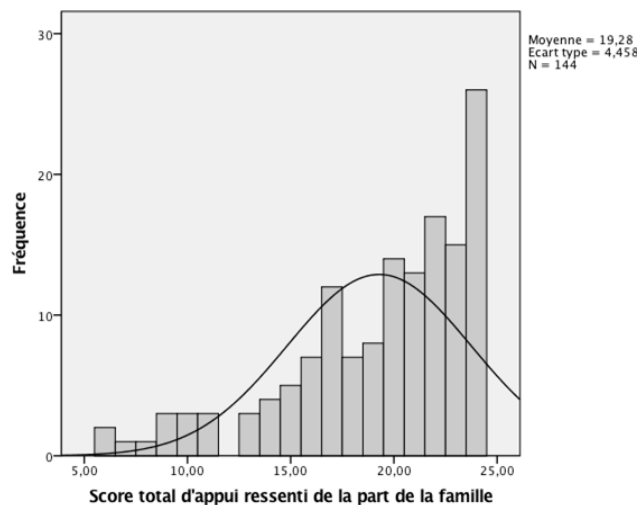
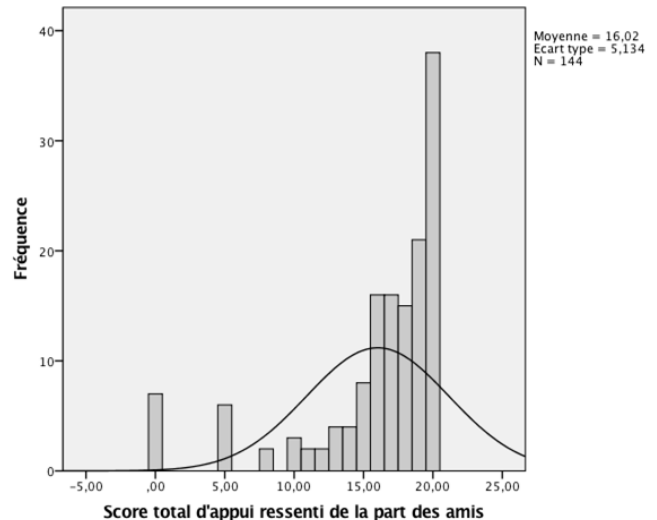


Figure 13
Distribution de fréquences -soutien ressenti de la part des amis (Facteur n° 13)



Comparaison des moyennes aux différents facteurs en regard de la consommation de substances psychoactives déclarée par les répondants

Afin de préciser notre compréhension des scores obtenus à différents facteurs, nous avons examiné la question de la consommation de substances psychoactives déclarée par les participants. Quelques-uns des facteurs dont nous venons de discuter présentent des liens significatifs avec la consommation des jeunes. Ces résultats sont présentés au tableau 7.

Tableau 7
Comparaison des moyennes des peurs/appréhensions des motivations personnelles et de l'appui ressenti de la part des amis selon le fait de consommer des substances psychoactives ou non

Facteurs	Consommation de substances	Moyenne	Écart type	T (sig.)
Facteur n° 3 Score total des peurs (max. = 11)	Non Oui	2 2,7	2,02 2,45	-2,03 *
Facteur n° 6 Score total des motivations personnelles (max. = 12)	Non Oui	10,5 10	1,75 1,39	2,11 *
Facteur n° 13 Score total de soutien ressenti de la part des amis (max. = 24)	Non Oui	14,9 17,2	6,12 3,50	-2,78 **

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

On remarque ici que chez les jeunes qui déclarent consommer des substances psychoactives, le score total des peurs/appréhensions face au marché du travail est significativement plus élevé que ceux disant ne pas consommer. Pour ce qui est du niveau de motivations personnelles à occuper un emploi, on constate qu'il est significativement plus faible chez les jeunes consommateurs que chez les non consommateurs. Or, les jeunes qui consomment présentent un niveau plus élevé de soutien ressenti de la part des amis que les jeunes disant ne pas consommer. Il faut toutefois reconnaître ici la possibilité d'un biais de sous-déclaration de la consommation chez les jeunes répondants, considérant que le questionnaire était administré en personne avec l'intervenant de Gestion Jeunesse.

3.2. Évolution des jeunes au T2

Tel que présenté dans la section méthodologique, les jeunes ayant participé au T1 ont été invités à répondre à un deuxième questionnaire de suivi, environ 6 à 12 mois après leur entrée dans les services de Gestion Jeunesse, et ce, par téléphone. Ainsi, 66 jeunes sur 144 ont participé au T2. Les caractéristiques des participants au T2 seront d'abord présentées. Par la suite, les moyennes des 66 répondants au T1 et au T2 pour les facteurs initialement décrits au T1 seront comparées afin de voir comment les jeunes évoluent à la suite des services reçus à Gestion Jeunesse.

3.2.1. Caractéristiques de l'échantillon au T2

Les caractéristiques des répondants ayant participé aux deux temps de mesure sont présentées au tableau 8. Parmi les 66 répondants, on trouve 35 filles et 31 garçons. On constate que les jeunes de 16 ans⁶ sont les plus représentés (60,6 %). Sur les 66 répondants, 30,3 % sont suivis en vertu de la LPJ ou de la LSJPA au T2 (proportion qui était de 41,7 % pour l'échantillon du T1). Il a aussi été demandé aux jeunes quelle était leur occupation au moment de remplir le questionnaire T2, selon différents choix de réponse, c'est-à-dire à l'école, en emploi, en recherche d'emploi, en stage, en

⁶ Pour l'ensemble des résultats du T2, c'est l'âge au T1 qui est l'âge de référence.

travaux communautaires ou inactif. Il ressort que près du tiers des jeunes sont en emploi et environ 40 % sont à l'école seulement ou encore combinent école, emploi, stage ou recherche d'emploi. De plus, considérant qu'au T1, 79,2 % (parmi les 144 répondants) des jeunes avaient déclaré avoir arrêté l'école, il est intéressant de constater que 62,1 % des jeunes au T2 (parmi les 66 répondants) ont rapporté être retournés à l'école depuis leur passage à Gestion Jeunesse⁷.

Tableau 8
Caractéristiques des jeunes au T2

Caractéristiques des jeunes au T2 (n = 66)	n	%
Genre		
Filles	35	53,0
Garçons	31	47,0
Âge au T1		
15 ans	8	12,1
16 ans	40	60,6
17 ans	18	27,3
Jeunes suivis en vertu de la LPJ ou de la LSJPA	20	30,3
Occupation		
En emploi ou en stage	23	34,9
À l'école	16	24,2
En recherche d'emploi	11	16,7
À l'école et en emploi ou en stage	9	13,6
Inactif	5	7,6
À l'école et en recherche d'emploi	1	1,5
En travaux communautaires et en recherche d'emploi	1	1,5
Jeunes qui ont effectué un retour à l'école depuis leur passage à Gestion Jeunesse	41	62,1
Perception de sa santé (« <i>Je me considère en bonne santé</i> »)		
Tout à fait d'accord	33	50,0
Légèrement d'accord	21	31,8
Légèrement en désaccord	3	4,5
Tout à fait en désaccord	9	13,6
Consommation de substances psychoactives	32	48,5
Drogue	21	31,8
Drogue et alcool	11	16,7

⁷ Il est possible de constater un écart entre le pourcentage de jeunes disant être à l'école ou combinant école et autre occupation au moment du T2 (n = 26, 39,4%) et ceux disant avoir effectué un retour à l'école depuis leur passage à Gestion Jeunesse (n = 41, 62,1%). Différents facteurs pourraient expliquer cet écart. L'un d'eux pourrait être le fait que certains jeunes ont rempli le T2 à l'été, dans une période où généralement l'école est terminée et où plusieurs travaillent. Un autre facteur explicatif est le suivant : il est possible qu'un jeune ait effectué un retour à l'école depuis son passage à Gestion Jeunesse, mais qu'entretemps il ait choisi finalement d'arrêter son cheminement scolaire pour se trouver un emploi ou encore qu'il ait tout simplement terminé son parcours scolaire et qu'il soit maintenant en emploi.

À la question « *Je me considère en bonne santé* », les résultats des jeunes au T2 sont semblables aux résultats des jeunes ayant participé au T1, c'est-à-dire qu'on trouve une forte proportion de jeunes (81,8 %) disant être légèrement d'accord ou tout à fait d'accord sur ce point. Sur le plan de la consommation, on constate que 48,5 % des jeunes au T2 indiquent consommer des drogues ou une combinaison de drogues et d'alcool, proportion quasi identique à celle de l'échantillon du T1 (48,6 %).

L'intensité des services reçus par les jeunes a également pu être étudiée étant donné que Gestion Jeunesse compile ces informations dans leurs dossiers : nombre de rencontres avec les conseillers en emploi, nombre d'ateliers suivis (CV, entrevue, méthodes de recherche d'emploi, etc.), nombre de stages effectués, nombre de rencontres en accompagnement à la recherche d'emploi. La compilation de ces données a permis d'obtenir un score total d'activités suivies par le jeune. Ainsi, il est possible d'établir que les jeunes ont participé en moyenne à 14,3 activités ($\bar{ET} = 10,8$) durant leur parcours à Gestion Jeunesse, dont $M = 9,7$ rencontres avec leur conseiller, $M = 2,5$ ateliers, $M = 0,3$ stage et $M = 1,8$ rencontres d'accompagnement à la recherche d'emploi. La variance du nombre total d'activités étant élevée, le tableau 9, en regroupant le nombre d'activités par catégorie, permet d'observer la distribution de fréquences. On observe ainsi que la plupart des jeunes ont participé entre 6 à 15 activités à Gestion Jeunesse (54,6 %).

Tableau 9
Distribution de fréquences (jeunes) selon le nombre d'activités à Gestion Jeunesse

Nombre total d'activités reçues à Gestion Jeunesse (n = 66)	n	%
1 à 5	9	13,6
6 à 10	19	28,8
11 à 15	17	25,8
16 à 20	10	15,1
21 et plus	11	16,7

Afin d'établir s'il existe au T2 une différence entre les moyennes aux différents facteurs selon les groupes d'âge des participants (15, 16 ou 17 ans) et selon le genre, des tests de comparaison des moyennes ont été réalisés. Il s'avère qu'aucune différence significative n'apparaît ni en fonction de l'âge des répondants, ni en fonction du genre pour l'ensemble des résultats des facteurs au T2.

3.2.2. Comparaison des résultats entre les T1 et T2 selon les différents facteurs étudiés

Facteurs dont les moyennes au T1 et au T2 ne présentent pas de différence significative

Tel que mentionné précédemment, des tests de différence des moyennes au T1 et au T2 pour 12 des 13 facteurs initialement décrits au T1 ont été effectués pour les 66 participants. Seul le facteur n° 3 concernant les peurs n'a pu faire l'objet de ces analyses, car le sens des questions avait été modifié au T2. Les résultats pour ce facteur seront tout de même présentés après cette section. Les analyses montrent que, pour certains facteurs, il n'y a aucune différence statistiquement significative entre les moyennes des T1 et T2. C'est le cas pour les facteurs portant sur les connaissances à propos des

démarches favorisant l'obtention d'un emploi (n° 1), le locus de contrôle interne (n° 5), les motivations personnelles (n° 6), les motivations relationnelles (n° 7), les motivations extrinsèques (n° 8), le score de motivation globale (n° 9) et les savoir-faire (n° 10).

Facteurs dont les moyennes au T1 et au T2 présentent des différences significatives

Pour les autres facteurs, les tests de comparaison des moyennes au T1 et au T2 révèlent des différences statistiquement significatives qui témoignent soit d'une amélioration ou d'une détérioration des scores au T2. C'est d'abord, les résultats présentant une détérioration des scores qui seront présentés, puis suivront les scores ayant connu une amélioration.

Un seul facteur présente des scores s'étant détériorés au T2, soit le facteur n° 11 portant sur les qualités que s'attribuent les jeunes (autonomie, endurance, etc.). En effet, les tests de comparaison des moyennes révèlent une différence statistiquement significative qui témoigne d'une diminution des scores totaux des qualités que s'attribuent les jeunes, et ce, après les services reçus à Gestion Jeunesse ($t(56) = 2,67, < 0,01$). Au T1, la moyenne est de 17,8 ($ÉT = 1,46$), alors qu'au T2, la moyenne est de 17,1 ($ÉT = 1,99$), sur un score maximum de 30. Le tableau 10 présente la distribution des jeunes en fonction de la différence des scores obtenus au T1 et T2. Il est ainsi possible de voir que la différence de scores se situe surtout entre -1 et -3, puisque 42,1 % des jeunes ont eu un score plus faible d'un à trois points (sur un score maximum de 30).

Tableau 10
Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de qualités entre le T1 et T2

Différence entre les scores de qualités (T2-T1)	n	%
-4 à -6	4	7,0
-1 à -3	24	42,1
0	15	26,3
+ 1 à +3	14	24,6

Cela pourrait indiquer que dans le contexte de la complétion du premier questionnaire au T1, le jeune a pu se décrire de façon plus avantageuse, peut-être dans un but de désirabilité sociale liée à sa volonté de se trouver un emploi. Après avoir reçu des services, il est envisageable que les qualités qu'il s'attribue soient alors plus réalistes.

À l'inverse, une augmentation des moyennes des scores entre les T1 et le T2 est observée pour plusieurs facteurs, notamment ceux concernant les connaissances associées au marché du travail (n° 2), l'estime de soi (n° 4), le soutien ressenti de la part de la famille (n 12) et de la part des amis (n° 13).

Après leur suivi chez Gestion Jeunesse, les connaissances du marché du travail que déclarent avoir les jeunes se sont effectivement grandement améliorées, passant de $M_{t1} = 3,2$ ($ÉT = 1,5$) à $M_{t2} = 5,1$ ($ÉT = 1,06$), sur un score total maximum de 6 ($t(57) = 2,67, p < 0,01$). Le tableau 11 présente la répartition des jeunes selon la différence des scores obtenus entre le T1 et le T2. Ainsi, on observe que le tiers des jeunes ($n = 19$) ont connu une augmentation d'un point, le cinquième ($n = 13$) ont

une augmentation de deux points et un autre cinquième ($n = 13$) ont une augmentation de trois points.

Tableau 11
Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de connaissances du marché du travail entre le T1 et T2

Différence entre les scores de connaissances du marché du travail (T2-T1)	n	%
-1	1	1,6
0	9	14,1
+1	19	29,7
+2	13	20,3
+3	13	20,3
+4	7	10,9
+5	2	3,1

Des analyses plus poussées ont été effectuées afin de voir si la différence des moyennes obtenues aux T1 et T2 pour ce facteur se distinguait selon le genre et l'âge des répondants (au T1), mais en excluant le sous-groupe des 15 ans, car leur nombre ($n = 8$) est trop petit pour de telles analyses. Il appert que les acquis obtenus se démarquent particulièrement pour certains sous-groupes. En effet, la différence observée semble plus importante chez les filles et chez les jeunes de 16 ans, tel que présenté aux tableaux 12 et 13.

Tableau 12
Différence de moyennes T1-T2 pour les connaissances du marché du travail selon le genre

		Statistiques des échantillons appariés			
		Moyenne	n	Ecart type	T(ddl)
Garçons	Score connaissances marché travail T1	3,34	29	1,63	-6,25(28)***
	Score connaissances marché travail T2	5,13	29	0,91	
Filles	Score connaissances marché travail T1	3,11	35	1,39	-9,17(34)***
	Score connaissances marché travail T2	5,08	35	1,17	

*** $p < 0.001$

Tableau 13
Différence de moyennes T1-T2 pour les connaissances du marché du travail selon l'âge

		Statistiques des échantillons appariés			
		Moyenne	n	Ecart type	T(ddl)
16 ans	Score connaissances marché travail T1	3,08	39	1,56	-8,34(38)***
	Score connaissances marché travail T2	5,00	39	1,00	
17 ans	Score connaissances marché travail T1	3,70	17	1,36	-5,12(16)***
	Score connaissances marché travail T2	5,23	17	1,25	

*** $p < 0.001$

Le score d'estime de soi des jeunes a également connu une légère amélioration entre les deux temps de mesure, passant de $M_{t1} = 19,3$ ($ÉT = 2,62$) à $M_{t2} = 20,4$ ($ÉT = 2,97$), sur un score total maximum de 24 ($t(64) = -3,03$, $p < 0,01$). Le tableau 14 présente la répartition des jeunes selon la différence des scores obtenue entre le T1 et le T2 pour ce facteur. Ainsi, on observe que près du quart des jeunes ($n = 15$) ont connu une augmentation d'un à deux points sur leur score d'estime de soi et que plus du tiers ($n = 24$) ont vu leur score augmenter de trois à cinq points.

Tableau 14
Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores d'estime de soi entre le T1 et T2

Différence entre les scores d'estime de soi (T2-T1)	n	%
-3 à -5	11	16,9
-1 à -2	10	15,4
0	3	4,6
+1 à +2	15	23,1
+3 à +5	24	36,9
+6 à +8	2	3,1

Les analyses permettent de constater que la différence observée semble plus importante pour le sous-groupe des jeunes âgés de 17 ans au T1, tel que présenté au tableau 15.

Tableau 15
Différences de moyennes T1-T2 pour l'estime de soi selon l'âge

Statistiques des échantillons appariés					
		Moyenne	N	Ecart type	T(ddl)
16 ans	Score estime de soi T1	19,35	40	2,30	-0,98 (39) n° s.
	Score estime de soi T2	20,30	40	3,24	
17 ans	Score estime de soi T1	19,16	18	2,50	-2,12(17)*
	Score estime de soi T2	20,72	18	2,49	

* $p < 0.05$

Enfin, les scores de soutien perçu de la part de la famille et des amis ont également augmenté entre les T1 et T2. En effet, après leur suivi à Gestion Jeunesse, les jeunes évaluent plus positivement le soutien provenant de la famille ; les moyennes passent de $M_{t1} = 19,3$ ($ÉT = 4,34$) à $M_{t2} = 22,4$ ($ÉT = 3,91$), sur un score total maximum de 24 ($t(59) = -6,19$, $p < 0,001$). Le tableau 16 présente la répartition des jeunes selon la différence des scores obtenus entre le T1 et le T2. Ainsi, on observe que les deux tiers des jeunes ($n = 40$) présentent une augmentation du score de soutien de la part de la famille d'un à cinq points.

Tableau 16
Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de soutien
provenant de la famille entre le T1 et T2

Différence entre les scores de soutien provenant de la famille (T2-T1)	n	%
-1 à -7	6	10,0
0	3	5,0
+1 à +5	40	66,7
+6 à +10	7	11,7
+11 à +15	4	6,6

Pour ce qui est du soutien perçu de la part des amis, celui-ci a également augmenté, passant de $M_{t1} = 17,3$ ($ÉT = 3,61$) à $M_{t2} = 21,8$ ($ÉT = 2,53$), sur un score total maximum de 24 ($t(62) = -10,94$, $p < 0,001$). Le tableau 17 présente la répartition des jeunes selon la différence des scores obtenus entre le T1 et le T2. Ainsi, on observe que plus des deux tiers des jeunes ($n = 43$) présentent une augmentation du score de soutien perçu de la part des amis d'un à cinq points et que le quart ($n = 16$) ont une augmentation de six à dix points.

Tableau 17
Distribution des jeunes en fonction de la différence des scores de soutien
provenant des amis entre le T1 et T2

Différence entre les scores de soutien provenant des amis (T2-T1)	n	%
-1 à -5	2	3,2
0	0	0,0
+1 à +5	43	68,2
+6 à +10	16	25,4
+11 à +20	2	3,2

Tel que mentionné précédemment, seul le facteur n° 3 concernant les peurs des jeunes face au marché du travail n'a pu faire l'objet d'un test de comparaison des moyennes au T1 et T2 étant donné que le sens de la question posée a été modifié au T2. En effet, au T1, les jeunes devaient identifier quelles étaient leurs peurs parmi une liste d'éléments, alors qu'au T2, on leur demandait d'indiquer s'ils avaient le sentiment que les services reçus à Gestion Jeunesse les avaient aidés par rapport à chacune des peurs nommées au T1. Les résultats montrent que 92,3 % des répondants au T2 affirment avoir le sentiment que les services de Gestion Jeunesse les avaient aidés pour au moins une des peurs/appréhensions nommées au T1.

3.2.3. *Corrélations entre les différents facteurs au T2*

Afin d'apporter un éclairage sur l'interprétation des résultats, nous avons vérifié les niveaux d'association existants entre les différents facteurs au T2, ainsi que les caractéristiques des jeunes ayant participé au T1 et T2. Tout d'abord, ce sont les différents niveaux d'association existants entre les différents facteurs au T2 qui ont été analysés. Les résultats sont présentés au tableau 18.

Tableau 18
Corrélation entre les moyennes des différents facteurs au T2

Facteurs	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
1. Connaissances favorisant l'obtention d'un emploi T2	-												
2. Motivations relationnelles T2	-0,176	-											
3. Motivations personnelles T2	-0,023	0,439**	-										
4. Motivations extrinsèques T2	-0,079	0,087	0,021	-									
5. Motivation totale T2	-0,195	0,707**	0,620**	0,644**	-								
6. Estime de soi T2	0,019	0,042	0,182	-0,285*	0,008	-							
7. Locus de contrôle interne T2	-0,099	0,225	0,167	-0,267*	0,056	0,263*	-						
8. Connaissances marché travail T2	0,306*	-0,166	-0,086	-0,118	-0,169	0,223	0,076	-					
9. Savoir-faire T2	-0,035	0,181	0,160	-0,035	0,164	0,528**	0,273*	0,265	-				
10. Qualités T2	-0,017	0,269*	0,376**	-0,299*	0,161	0,394**	0,289*	0,135	0,450**	-			
11. Soutien ressenti de la part de la famille T2	0,105	0,127	0,131	-0,047	0,160	0,334**	0,190	0,036	0,180	0,296*	-		
12. Soutien ressenti de la part des amis T2	-0,124	0,083	0,215	0,065	0,239	0,102	0,244	0,145	0,158	0,377**	0,238	-	
13. Score total d'activités suivies	-0,079	-0,060	-0,099	0,017	-0,058	-0,117	-0,036	-0,101	-0,219	-0,084	-0,236	-0,033	-

* < 0,05

** < 0,01

Certaines associations significatives sont observées entre les différents facteurs au T2. Il appert que plus le jeune s'attribue de qualités, plus il rapporte un niveau élevé de motivations personnelles et relationnelles, d'estime de soi, de locus de contrôle interne et de savoir-faire, ainsi qu'un meilleur soutien perçu de la part de sa famille et de ses amis. Parallèlement, le niveau d'estime de soi rapporté par le jeune au T2 est significativement corrélé avec le locus de contrôle interne, le savoir-faire et le soutien ressenti de la part de la famille. Il s'avère également que plus un jeune s'attribue de qualités et présente un niveau élevé d'estime de soi et de locus de contrôle interne, moins son score de motivations extrinsèques est élevé.

On peut aussi constater une corrélation positive et significative entre les connaissances des démarches favorisant l'obtention d'un emploi et les connaissances associées au marché du travail. De plus, le locus de contrôle interne présente une association positive significative avec le score de savoir-faire.

En second lieu, il a été vérifié s'il y avait des associations entre les caractéristiques des répondants et les moyennes obtenues aux différents facteurs du T2, plus particulièrement pour ce qui est de la consommation et de l'intensité des services reçus.

Au T1, dans la première section des résultats, il a été noté que les jeunes qui déclaraient consommer des substances psychoactives rapportaient avoir plus de peurs au T1 que ceux qui ne consomment pas, avoir moins de motivations personnelles à travailler, ainsi que davantage de soutien de la part

des amis. À partir des résultats au T2, il est donc intéressant de vérifier si cette association est toujours présente en comparant les moyennes obtenues pour chacun des facteurs du T2 selon que le jeune déclare consommer ou non des substances psychoactives. Or, cette fois, aucune différence significative n'est apparue.

Une autre variable analysée en regard des scores obtenus aux différents facteurs est l'intensité des services reçus. Pour évaluer cette intensité, un score a été calculé en fonction du nombre de rencontres, d'ateliers, d'accompagnements à la recherche d'emploi, et de stages auxquels le jeune a participé durant le suivi à Gestion Jeunesse. La dernière ligne du tableau 18 présente les résultats des tests de corrélation effectués pour déterminer s'il y a une association entre le nombre d'activités suivies et les différents facteurs au T2. Les résultats n'indiquent aucune relation significative entre l'intensité des services reçus et les moyennes aux différents facteurs.

Par contre, il s'avère que seulement 33 % des jeunes ont effectué un stage en emploi durant leur suivi à Gestion Jeunesse. Nous avons alors vérifié s'il existait une différence entre les moyennes aux différents facteurs selon que le jeune ait réalisé ou non un stage durant son suivi à Gestion Jeunesse. À ce sujet, seule la moyenne des connaissances du marché du travail au T2 se distingue significativement : les répondants ayant effectué un stage rapportent avoir moins de connaissances du marché du travail que ceux qui n'en ont pas réalisé. En effet, la moyenne des jeunes n'ayant pas fait de stage est de $M = 5,3$ ($ÉT = 0,89$), alors que la moyenne de ceux ayant réalisé un stage est de $M = 4,7$ ($ÉT = 1,24$), sur un score total maximum de 6 ($t(62) = -2,43$, $p < 0,05$). On pourrait alors poser l'hypothèse que le fait d'être confrontés à la réalité du marché du travail amène les jeunes à réaliser que leurs connaissances n'étaient en réalité pas si complètes.

3.3. *Sommaire des résultats du volet quantitatif*

Les analyses quantitatives réalisées à partir des réponses aux questionnaires (T1 et T2) mettent en lumière les caractéristiques particulières des jeunes et permettent d'apprécier l'évolution qu'ont connue ces derniers à la suite des services reçus à Gestion Jeunesse. Il faut toutefois demeurer prudent dans l'interprétation de ces résultats, car plusieurs facteurs n'ayant pas été mesurés dans cette étude peuvent influencer le parcours et le fonctionnement des jeunes, surtout à cette période charnière de leur vie.

Premièrement, le portrait des jeunes, établi à partir de leurs caractéristiques, témoigne des difficultés que présente la clientèle de Gestion Jeunesse. Au T1, on observe que le quart des jeunes sont hébergés soit en centre de réadaptation pour adolescents, en foyer de groupe ou en famille d'accueil ou famille d'accueil de proximité. Les jeunes au T1 présentent également un faible niveau scolaire et un haut taux de décrochage scolaire. La consommation de substances psychoactives fait également partie des difficultés observées chez les jeunes tant au T1 qu'au T2, avec dans les deux cas, près de la moitié des jeunes des échantillons disant consommer des drogues et/ou de l'alcool. Toutefois, les résultats du T2 ont permis de constater que 62,1 % des jeunes de l'échantillon disaient avoir effectué un retour à l'école depuis leurs démarches à Gestion Jeunesse, ce qui témoigne d'une évolution positive des jeunes sur cet aspect.

Bien que ce portrait témoigne des difficultés des jeunes à leur arrivée à Gestion Jeunesse, il est à noter que pour plusieurs facteurs évalués au T1, les scores des jeunes sont plus élevés que ce qui était attendu. En effet, il s'avère que les connaissances liées aux démarches favorisant l'obtention d'un emploi, le niveau d'estime de soi et de locus de contrôle interne, les motivations face au travail, les qualités et le savoir-faire que les jeunes s'attribuent ainsi que le soutien perçu de la famille et des amis présentent des moyennes élevées. Ces jeunes semblent donc rapporter une grande confiance en eux et en leurs compétences. Plusieurs hypothèses explicatives peuvent être envisagées. D'une part, le phénomène de désirabilité sociale peut être en cause. En effet, il est possible que les jeunes sur- ou sous- rapportent certains comportements et certains attributs, s'ils ont la croyance que ceux-ci sont indésirables ou désirables socialement (BRENER, BILLY & GRADY, 2003). Également, les jeunes peuvent aspirer à paraître à leur avantage lorsque placés dans un contexte de recherche d'emploi (MARCOTTE, communication personnelle, mars 2017). D'autre part, selon GRESHAM, LANE, MacMillan *et al.* (2000), les adolescents présentant des problèmes de comportements extériorisés (hyperactivité, agressivité, etc.), donc correspondant au portrait de certains jeunes suivis chez Gestion Jeunesse, ont tendance à avoir un biais d'illusions positives par rapport à eux-mêmes, tout en minimisant les indices externes plus objectifs. Un tel mécanisme pourrait servir de moyen de défense pour les jeunes face à l'échec social et l'adversité (VOLZ-SIDIROPOULOU, BOECKER & GAUGGEL, 2016).

Deuxièmement, la comparaison des résultats du T1 et du T2 a permis d'évaluer le cheminement des jeunes après leur passage à Gestion Jeunesse. Les résultats présentés démontrent que les jeunes ont évolué positivement pour certains des facteurs à l'étude. C'est le cas notamment pour les connaissances associées au marché du travail qui étaient moyennement faibles au T1 et qui, au T2, étaient significativement plus élevées ($M_{t1} = 3,2$ à $M_{t2} = 5,1$ sur un total de 6). Cette augmentation était par ailleurs plus marquée chez les filles et chez les jeunes âgés de 16 ans au T1. L'estime de soi et le soutien perçu de la famille et des amis ont également connu une augmentation significative, bien que plus modérée, avec des scores déjà assez élevés au T1. De plus, les peurs et les appréhensions associées au marché du travail semblent être une dimension qui s'est améliorée à la suite des services reçus. En effet, 92,3 % des jeunes au T2 avaient le sentiment que les services de Gestion Jeunesse les avaient aidés par rapport à leurs peurs/appréhensions nommées au T1. Ainsi, on peut affirmer que les services de Gestion Jeunesse semblent avoir été bénéfiques pour les jeunes en ce qui concerne ces différentes dimensions.

À l'inverse, au T2, les répondants se prêtent un peu moins de qualités qu'au T1. Parallèlement, il appert que les jeunes ayant effectué un stage *via* les services de Gestion Jeunesse rapportent avoir moins de connaissances du marché du travail que ceux qui n'ont pas réalisé de stage. Cela révèle peut-être que les jeunes en arrivent à avoir une vision plus réaliste d'eux-mêmes après avoir été confrontés à différentes expériences concrètes durant leurs démarches à Gestion Jeunesse.

4. Résultats du volet qualitatif

Dans cette section des résultats du volet qualitatif, les résultats seront présentés en fonction des différents thèmes explorés dans les entrevues auprès des jeunes (n = 20) et dans les groupes de discussion qui ont été menés (conseillers en emploi de Gestion Jeunesse (n = 7), intervenants partenaires de Gestion Jeunesse (n = 4) et entrepreneurs partenaires de Gestion Jeunesse (n = 2)). Ces thèmes sont les suivants : la description de la clientèle, l'apport des services du point de vue des jeunes, les facilités et difficultés vécues par les jeunes dans leurs démarches, les facteurs favorables ou défavorables à la réussite de ces démarches, l'implication de l'entourage, l'appréciation des services offerts et les aspects organisationnels. Enfin, un sommaire des résultats qualitatifs sera effectué.

4.1. Description de la clientèle

4.1.1. Caractéristiques de la clientèle

Afin d'évaluer l'impact des services sur les jeunes, il importe de connaître et de comprendre au préalable qui sont les jeunes desservis par Gestion Jeunesse. Lors des groupes de discussion, il a donc été demandé aux conseillers en emploi, ainsi qu'aux intervenants des organismes partenaires, de décrire les caractéristiques des jeunes. Les réponses fournies à ce sujet permettent de mieux saisir les problématiques de ces derniers et leurs besoins à leur arrivée à Gestion Jeunesse.

Tout d'abord, les répondants ont indiqué que les jeunes se retrouvant à Gestion Jeunesse sont généralement des jeunes qui ont quitté ou sont en voie de quitter l'école, ou encore qui y sont seulement à temps partiel en raison de leurs difficultés. Ces jeunes ont bien souvent cumulé un retard dans leur parcours scolaire. Ils sont donc généralement inscrits dans un cheminement particulier adapté à leur niveau de scolarité. Cependant, les répondants soulignent que ce retard suscite souvent une grande démotivation chez les jeunes, tel que l'explique, cette partenaire, une responsable de l'adaptation scolaire d'une école secondaire :

Mais, ce sont des élèves qui trainent des difficultés d'apprentissage depuis longtemps. Généralement, la plupart des élèves ne réussissent pas à compléter leur 6^e année. Puis, il y en a qui deviennent démotivés, parce qu'ils ont l'impression de toujours travailler la même chose puis ne pas avancer... À un point tel, qu'à un moment donné, là, ils baissent les bras, là on voit de l'absentéisme, on voit des troubles de comportement, on voit un désengagement et tout ça... [...] Dans des circonstances comme ça, quand on pense que le jeune est quand même apte à faire des stages, on va se revirer souvent vers Gestion Jeunesse. (IP#1)

Les répondants indiquent que les jeunes qui rencontrent ce genre de difficultés sur le plan scolaire attendent d'avoir l'âge requis soit pour aller dans un centre d'éducation des adultes ou avoir accès au marché de l'emploi. Les services offerts à Gestion Jeunesse font en sorte d'éviter que les jeunes décrocheurs se retrouvent à la maison à ne rien faire durant cette période de transition et qu'ils puissent acquérir des compétences :

En fait, ça permet justement qu'ils n'arrêtent pas complètement l'école, qu'ils ne soient pas à la maison à jouer aux jeux vidéo et tout ça et à ne rien faire en attendant d'avoir accès aux adultes. Nous autres, on peut les garder actifs jusqu'à tant qu'ils aient l'âge de rentrer aux adultes. (Gestion Jeunesse)

Les problématiques des jeunes les plus fréquentes selon les répondants sont les suivantes : déficit d'attention, problèmes de comportement, d'opposition, d'agressivité, de consommation, problèmes d'apprentissage, dyslexie, trouble envahissant du développement, intimidation, problèmes familiaux. D'ailleurs, les conseillers de Gestion Jeunesse indiquent que les jeunes qu'ils suivent sont, dans près de la moitié des cas, des jeunes suivis par les services des centres jeunesse, donc en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) ou de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA). À ce titre, voici un extrait des propos d'une des intervenantes partenaires liée aux services de protection de la jeunesse qui précise les caractéristiques de la clientèle qu'elle réfère à Gestion Jeunesse :

J'ai des gens dans ma charge de cas qui [sont] multi-problématique et [qui ont] une problématique de santé mentale là en surplus. Donc, j'ai très régulièrement des jeunes qui ne cadrent nulle part, qui ont des... qui ont un certain potentiel, mais qui ont des difficultés très, très importantes. [...] Il faut qu'il y ait un accompagnement, il faut qu'il y ait un encadrement qui soit présent là pour eux, pour aider ces jeunes-là à développer les habiletés qui sont nécessaires pour « upgrader » dans un programme supplémentaire. [...] On a des jeunes qui ont vécu et qui ont cumulé échec par-dessus échec. L'estime de soi, ils n'en ont plus aucune. Ils sont dévalorisés. Ils n'ont aucune confiance en eux et ils reçoivent aussi régulièrement [...] de leur famille, un discours très dévalorisant. Ils n'ont aucune perception positive de leur passé, de leur présent et encore moins de leur avenir. Ils sont conscients de leurs difficultés, de leurs limites. C'est très difficile de réussir à leur faire croire en quelque chose qui est un espoir, qui est un projet, un rêve, un objectif. (IP#4)

Ainsi, les propos rapportés par les divers répondants permettent de saisir la lourdeur des difficultés des jeunes qui se trouvent dans les services de Gestion Jeunesse et le grand besoin d'accompagnement et de soutien qu'ils présentent pour s'intégrer au marché du travail et réussir leur transition à leur vie d'adulte.

4.1.2. Processus de références

À Gestion Jeunesse, les services sont offerts sur une base volontaire. Cependant, les groupes de discussion ont permis d'apprendre, que dans certains contextes, le suivi à Gestion Jeunesse est fortement suggéré par une source externe aux jeunes. En effet, plusieurs jeunes s'y trouvent suite à une référence des intervenants ou des professionnels qu'ils côtoient déjà dans le milieu scolaire ou dans le réseau de la santé et des services sociaux. Par exemple, lorsqu'un jeune décroche du milieu scolaire avant l'âge légal de 16 ans, il est possible que le suivi à Gestion Jeunesse devienne une condition imposée par l'école, afin que celle-ci accepte que le jeune ne fréquente plus le milieu scolaire sans être dans l'obligation de faire un signalement à la DPJ. Dans d'autres cas, c'est le milieu scolaire qui propose aux jeunes d'aller à Gestion Jeunesse, parce qu'il fonctionne difficilement à

l'école, qu'il dérange en classe et que la situation ne change pas malgré des interventions du personnel scolaire. Parfois, le suivi à Gestion Jeunesse peut aussi être une condition imposée par un juge dans le cadre de la LSJPA. Les conseillers de Gestion Jeunesse expliquent également que, dans certains cas, ce sont le ou les parents qui demandent à leur jeune, qui ne veut plus fréquenter l'école mais qui est en âge légal de le faire, de consulter Gestion Jeunesse, afin d'éviter qu'il soit inactif à la maison. Dans ces situations, il peut arriver que des jeunes ne soient pas réellement motivés au départ à consulter Gestion Jeunesse et que la pression vienne plutôt de l'extérieur. Néanmoins, les conseillers expliquent que la perception du jeune peut changer au fil du temps :

Mais, c'est sûr que les jeunes, on leur demande tout le temps « Es-tu motivé à venir ici ? ». On ne peut pas savoir s'ils sont vraiment honnêtes dans leur réponse ou non, mais des fois on voit des jeunes qui ne sont pas motivés du tout au départ et on se dit « Mon Dieu, ça va être difficile » et finalement, ils aiment ça le climat [à Gestion Jeunesse]. Ils aiment ça parce qu'on leur donne des choix. Ils aiment ça venir et ils se font prendre dans leur jeu et on leur vend aussi l'emploi, pas juste « Tu vas gagner de l'argent », mais la fierté que ça apporte aussi le travail. [...] Des fois, ils font comme « C'est sûr que je ne serais pas venu de moi-même, mais dans le fond vous avez d'air cool. » (CGestion Jeunesse)

4.1.3. Motifs de consultation de l'organisme

Lors des entrevues, il a été demandé aux jeunes d'identifier quelles étaient leurs attentes et leurs motivations en allant consulter Gestion Jeunesse. Au même titre que la description de la clientèle effectuée par les conseillers en emploi et les intervenants partenaires, cela permet de mieux saisir les besoins et les problématiques des jeunes desservis par Gestion Jeunesse. Plusieurs jeunes ont indiqué le besoin d'avoir une pause de l'école en raison des difficultés qu'ils y vivaient (manque de motivation, besoin d'être dans l'action, difficultés sociales, problèmes de comportement menant à l'exclusion, etc.). Voici d'ailleurs comment une jeune décrit ce qui l'a amené à Gestion Jeunesse :

Moi ce qui est arrivé, c'est que j'étais... Je ne me sentais pas bien dans une partie de ma vie dans le fond. Puis, à l'école, je n'avais plus de motivation. Tu sais, je ne voyais pas les résultats venir tout de suite. [...] J'étais un peu tannée, mais tu sais, en même temps je ne voulais pas lâcher l'école pour moi, puis tu sais pour ma famille en même temps, ça fait que... je me suis dit : « Bon bien je vais aller voir qu'est-ce qui ce qui s'offre à moi là [Gestion Jeunesse] dans le fond, tu sais... Quel programme qui pourrait s'offrir à moi. » (JeuneF#16)

D'autres jeunes ont nommé qu'ils avaient besoin d'outils pour la recherche d'emploi, pour faire leur CV, pour savoir comment s'adresser à un employeur (quoi dire ou ne pas dire, quoi faire ou ne pas faire). Certains ont précisé le besoin d'apprendre à gérer le stress et l'anxiété associés à ces démarches. Quelques-uns ont aussi nommé le besoin d'aller chercher de l'expérience sur le marché du travail et de faire de l'argent afin d'être autonome.

4.2. Apport des services du point de vue des jeunes

Les entrevues réalisées auprès des jeunes ont permis de constater que les services offerts par Gestion Jeunesse ont offert aux jeunes l'occasion de réaliser plusieurs apprentissages, tant sur le plan personnel, relationnel que professionnel. Ces apprentissages ont pu être regroupés selon différentes dimensions ; des extraits associés à chacun de ces apprentissages sont présentés sous forme de tableaux.

4.2.1. Acquisition de connaissances relatives au monde du travail

Tout d'abord, plusieurs jeunes expriment avoir acquis des techniques relatives à la recherche d'emploi (n = 9) et sur la façon de faire un curriculum vitae (CV) (n = 16). En effet, plusieurs indiquent qu'ils connaissent maintenant les différents outils existants pour trouver un emploi (Emploi-Québec et autres sites Internet de recherche d'emploi) et qu'ils sont en mesure d'élaborer et de mettre à jour leur CV.

Un autre apprentissage souvent mentionné par les jeunes (n = 18) est la préparation aux rencontres avec les employeurs, que ce soit pour remettre leur CV, passer une entrevue ou pour faire les suivis à la suite d'une entrevue. Parmi les apprentissages associés aux contacts avec les employeurs, les jeunes disent avoir appris, notamment, les démarches à faire avant de se présenter sur place pour rencontrer l'employeur et le type de suivi à faire avant et après avoir transmis leur CV. Concernant les entretiens d'embauche, certains jeunes disent avoir fait l'apprentissage des questions qui peuvent être posées en entrevue et des manières d'y répondre. Les rencontres avec les employeurs représentent également un moment dans le processus de recherche d'emploi qui peut occasionner du stress et même de l'anxiété pour certains jeunes. Or, selon plusieurs jeunes interviewés, les services offerts par Gestion Jeunesse, tels que les mises en situation d'entrevue, les outils fournis et les échanges avec leur conseiller, ont pu les aider à bien se préparer, à développer des stratégies pour gérer ce stress et savoir comment s'adresser à l'employeur.

Troisièmement, plusieurs jeunes parmi les répondants (n = 13) ont mentionné que leur passage à Gestion Jeunesse et les stages réalisés leur ont permis de connaître et de mieux comprendre la réalité du marché du travail (ses opportunités, ses difficultés, ses exigences selon le type de travail, etc.), de développer des habiletés, de cumuler de l'expérience et de découvrir ou de consolider leurs intérêts. Pour d'autres, les stages ont été l'occasion de découvrir ce qu'ils ne souhaitaient pas faire comme travail ou encore que certains emplois, peu exigeants en termes de scolarité, peuvent être difficiles et précaires et qu'il peut être préférable pour eux de continuer à aller à l'école. Pour certains, les rencontres avec leur conseiller en emploi leur ont permis de se préparer aux exigences de l'emploi qu'ils souhaitaient occuper.

Tableau 19
Extraits associés à l'acquisition de connaissances relatives au monde du travail

Apprentissages des techniques de recherche d'emploi	<i>[...] Emploi Québec, ça je ne le savais pas [c'était quoi]. Puis, je me suis inscrite sur ça, puis c'est à cause de ça que j'ai eu plein d'emplois. Ça m'a aidé. Euh, sinon, elle m'a montré d'autres sites aussi sur internet. [...] Là, c'est rendu facile trouver un emploi, parce que je sais comment faire. (JeuneF#18)</i>
Apprentissages concernant le curriculum vitae	<i>De un, j'ai su comment faire ça là [un CV]. Parce que je ne savais pas... comment faire un CV. [...] Ça fait que ça, ça au moins je suis capable de faire ça, puis je suis capable de mettre à jour mon CV, parce que je ne savais pas comment mettre à jour mon CV non plus là. (JeuneF#3)</i>
Préparation aux contacts avec les employeurs	
- Questions d'entrevue	<i>Bien, ça m'aidait pour admettons, sur des trucs en entrevue là, comment, comment faire pour, tu sais, [...] quelles questions vont me poser les employeurs. C'est vraiment ça, ça m'a aidé. Puis, on se pratiquait à répondre aux questions : elle me posait des questions puis j'essayais de répondre. (JeuneM#20)</i>
- Présentation et façon d'aborder un employeur	<i>Bien, quand j'étais jeune, [...] Je n'étais peut-être pas assez gêné... Tu sais, il y avait des choses que je disais qu'il n'avait peut-être pas nécessairement rapport là. Il y avait des choses... [...] Tu sais, j'y parlais [à l'employeur] admettons avec une calotte, [...] Je ne comprenais pas dans ma tête de jeune ce que ça dérangeait que j'aie une calotte pendant que je parle à quelqu'un, C'est plein de choses de même que j'ai apprises tu sais... (JeuneM#9)</i>
- Gestion du stress	<i>Bien, au début, la seule entrevue que j'ai fait, j'étais ultra stressé, puis je ne savais pas trop quoi dire, puis je cherchais mes mots. Puis, là, tu sais, [mon conseiller] m'a montré des trucs pour gérer tout mon stress, puis quoi dire... (JeuneM#14)</i>
Connaissance du marché du travail	
- Découvrir ou consolider leurs intérêts et vivre un succès	<i>[...] Il cherchait quelqu'un d'expérience dans le coin des bébés parce qu'ils avaient engagé une autre fille de mon âge. Elle n'a même pas fait un chiffre au complet, parce qu'elle trouvait ça trop dur. Mais moi j'aime tellement ça que c'est ça... c'était très facile à apprendre. (JeuneF#12)</i>
- Difficultés des emplois précaires	<i>Je ne savais pas vraiment où est-ce que je m'en allais... Je ne savais pas où est-ce que ça allait me mener, mais dans ma tête ça [marché du travail] allait être plus facile que l'école tu sais. Ça fait que... j'ai fait un saut. [Rires] Tu sais, le marché du travail, ce n'est pas pareil [...] Quand j'étais au [nom de restaurant], bien, on s'entend c'est la restauration... ce n'est pas toujours évident [...] admettons que ça n'a pas été long que j'ai moins trippé [...] Ça a duré deux semaines et demi environ, quand c'était supposé durer quatre semaines, puis [...] j'ai décidé de retourner à l'école. [...] Bien, ça m'a apporté un aperçu de quoi ça va ressembler si je ne me botte pas plus le cul que ça. (JeunesM#9)</i>
- Se préparer aux exigences de l'emploi	<i>Elle m'avait dit c'était quoi qui était important, tu sais, exemple, tu travailles à telle place, dans un restaurant, qu'est-ce qui est important de faire, c'est quoi les compétences que tu devrais avoir. [...] Tu sais, elle m'a donné des trucs, [...] comme bon moi, compter mentalement, j'ai de la misère, ça fait qu'elle m'a dit : « Fais-toi une liste, de ta fermeture, de ce qu'il faut que tu fasses, qu'est-ce... Puis là, après coche [ce qui est fait] » [...] Pour ne pas que j'aie... Vu que j'ai mon TDA [trouble du déficit d'attention] pour pas, pour ne rien oublier [...]. À toutes les journées, je me faisais une liste. (JeunesF#3)</i>

4.2.2. Acquisition de compétences personnelles

Le passage à Gestion Jeunesse semble avoir été bénéfique sur le plan de la confiance, de l'estime et de l'affirmation de soi pour plusieurs jeunes interviewés (n = 9). Ceux-ci indiquent que l'ensemble de la démarche effectuée avec Gestion Jeunesse ou les services précis qu'ils ont reçus de l'organisme leur ont permis de découvrir ou de développer différentes qualités et compétences. Dans certains cas, le soutien apporté par le conseiller pouvait même amener le jeune à prendre davantage soin de lui et à avoir de meilleures habitudes de vie (ex. : bien se nourrir), un changement qui peut par la suite avoir des répercussions positives sur son fonctionnement socioprofessionnel. Pour d'autres, ce sont les stages qui leur ont permis de développer leur confiance en eux et de croire en leur potentiel. Il a aussi été possible de constater que pour certains jeunes, la confiance et l'estime acquises se répercutent dans l'affirmation de soi et dans le fait d'être moins timide ou gêné en contexte professionnel.

Les services reçus à Gestion Jeunesse ont aussi permis, selon plusieurs jeunes interviewés (n = 13), d'acquérir diverses compétences personnelles (saines habitudes de vie, gestion des tâches de la vie quotidienne, gestion financière, transports, prise de médicaments, etc.). Les entrevues effectuées ont permis de constater que certains jeunes présentent des lacunes à ce niveau qui nuisent à leur fonctionnement et se répercutent sur leur réussite scolaire ou professionnelle. Ainsi, avec l'aide de Gestion Jeunesse, certains jeunes ont acquis des moyens pour pallier à ce type de difficultés.

Tableau 20
Extraits associés à l'acquisition de compétences personnelles

Connaissance de soi	<i>Ça nous permet d'en savoir plus sur nous-mêmes, parce que [...] il faut que tu fasses ton CV, puis, c'est là que tu apprends plus tes qualités. [...] J'ai appris certaines qualités oui, par exemple, que j'étais capable d'être sociable, à l'écoute, que j'avais aimé les langues, des trucs comme ça. J'ai pu en savoir beaucoup plus. Ça, ça m'a bien aidé. (JeuneM#5)</i>
Développement de l'estime de soi	<i>Puis là, elle me disait : « non, tu n'es pas... tu n'es pas conne, tu n'es pas... Tu es une fille intelligente, puis tu es capable. » Puis, elle m'aidait là. Ça m'a tellement remonté le moral là. Ça fait que ça m'a aidé, puis après j'ai recommencé à manger... (JeuneF#3)</i>
Développement de la confiance en soi et de l'affirmation de soi	<i>Rendue à Gestion Jeunesse, je pense que j'étais complètement à terre... J'essayais pourtant, puis ça ne marchait pas... Puis, rendue à Gestion Jeunesse, j'ai eu beaucoup d'aide, je suis allée [faire un stage] en garderie. [...] Ça fait que, ça m'a remonté beaucoup avec les enfants. Puis Gestion Jeunesse m'a beaucoup aidé là-dedans. [...] Ils m'ont appris à avoir plus d'estime de moi, de plus confiance en moi. [Rires] [...] Beaucoup de... tu sais, de me montrer que je suis capable de faire comme les autres et même plus des fois... [...] J'ai appris que je pouvais aller plus loin, que si je le veux, je le peux. Que si j'ai un rêve en tête, que je suis capable d'y arriver. (JeuneF#11)</i> <i>Bien, je suis moins timide... dans les entrevues. Quand je faisais des entrevues, j'étais moins timide. J'étais capable de parler, parce qu'au début, je ne parlais pas. Je répondais aux questions... j'avais de la misère à répondre aux questions des employeurs. [...] Quand j'arrivais, j'étais sûr de ne pas être prise, tu sais... Je n'avais pas bien, bien de confiance en moi, puis, ça m'a donné vraiment beaucoup de confiance... [...] [J'étais] vraiment plus à l'aise, puis, j'avais plus de confiance. Plus d'estime... ça a comme monté mon estime de moi un peu... (JeuneF#3)</i>

Compétences personnelles (saines habitudes de vie, gestion des tâches de la vie quotidienne, gestion financière, du transport, des médicaments, etc.)	<i>Quand j'ai commencé à travailler, elle m'a montré... Elle m'a dit : « C'est quoi, c'est de quoi as-tu vraiment besoin, de vraiment prioritaire ? » Puis, on se faisait un budget [...]. J'avais tant pour les trucs importants, on avait tout calculé là, puis tant pour m'amuser, puis tant pour économiser. [...] Elle m'avait dit surtout pour mes médicaments, parce qu'avant j'oubliais tout le temps mes médicaments. Elle m'a dit : « Prends-toi une dosette... AM et PM. » Puis, prépare tes médicaments pour toute la semaine. » [...] Puis, elle m'a dit aussi de me faire une liste comme me lever, déjeuner, serrer la vaisselle, lavage, faire le lit, travail puis avec les heures là. Faire vraiment une liste pour ne pas que je sois en retard [...]. Elle m'avait donné un tableau, comme matin, midi... déjeuner, euh, puis... collation. Puis là, je marquais lundi ce que je mangeais, mardi... Je le faisais vraiment là. [...] Ça fait qu'à tous les jours je savais, puis je pouvais me faire des bons repas, parce que c'était marqué les quatre groupes alimentaires. [...] Ça m'a vraiment aidé. (JeuneF#3)</i>
--	---

4.2.3. Acquisition de compétences interpersonnelles et professionnelles

L'acquisition de compétences interpersonnelles et professionnelles a aussi été soulevée par les jeunes interviewés (n = 13). En effet, certains jeunes indiquent avoir développé leurs compétences relationnelles (capacité à s'exprimer et à échanger avec l'employeur et les collègues, à s'adresser aux clients, à respecter les autres et à gérer ses émotions) grâce aux services reçus et aux stages offerts par Gestion Jeunesse. Plusieurs jeunes ont également fait mention de compétences et de qualités professionnelles telles que l'autonomie, la ponctualité, le fait d'être travaillant, la constance dans le travail, l'organisation et l'attention aux besoins des clients. D'autres ont expliqué avoir développé leur motivation soit pour un retour à l'école ou en lien avec le travail.

Pour certains jeunes, le passage à Gestion Jeunesse a aussi été l'occasion de découvrir des intérêts sur le plan professionnel, que ce soit à travers les discussions avec leur conseiller ou grâce à leur expérience de stages. C'est le cas d'un des jeunes interviewés qui nous raconte avoir tenté une expérience de stage en vente (domaine dans lequel il voulait se diriger initialement), mais que ce stage lui a fait réaliser qu'il n'avait peut-être pas les aptitudes ou la personnalité pour ce domaine. Finalement, sa conseillère en emploi l'a dirigé vers une école d'insertion professionnelle spécialisée en soudure et en ébénisterie qui s'est avérée être une découverte positive pour lui (voir le dernier extrait dans le tableau 21).

Tableau 21
Extraits associés à l'acquisition de compétences interpersonnelles et professionnelles

Compétences relationnelles	
- S'adresser aux clients	<i>J'ai appris que quand un client rentre, tu vas lui dire bonjour. Tu vas lui dire bonjour, tu lui demandes s'il a besoin d'aide, s'il dit non, bien tu le laisses, mais s'il te demande de l'aide, tu vas le voir. (JeuneM#17)</i>
- Capacité à s'exprimer	<i>Moi... avec les employeurs, je suis genre... Soit je parle trop, soit je ne parle pas assez. Puis, là elle m'a dit, elle m'a aidé à trouver le juste milieu. Tu sais. Surtout que quand j'arrive frustrée genre, ... parce que des fois moi quand je suis fâchée, je parle bête à tout le monde puis « tassez-vous ! ». Puis là, elle m'a appris à comment dire correctement que ça ne va pas. (JeuneF#3)</i>
- Gestion des émotions	<i>Bien, admettons, je me chicanais avec un client. Parce que ça m'est déjà arrivé... Puis, il ne faut pas faire ça, je le sais. Bien, je lui en parlais puis elle me donnait des trucs pour éviter, justement, de me chicaner avec. J'ai comme appris à me fermer là comme on dirait là. (JeuneF#2)</i>
Compétences et intérêts professionnels	
- Compétences professionnelles diverses	<i>Pour les retards, les absences, ça fait que, mon assiduité est vraiment meilleure qu'avant. (JeuneF#11)</i> <i>Ouais, être attentionnée puis, euh... Ça, ça m'aide beaucoup dans mon métier aujourd'hui, parce que c'est, c'est la règle numéro 1. Tu sais avec le client, tu es gentil. (JeuneF#8)</i>
- Découvrir ses intérêts professionnels	<i>Bien, pour vrai, j'ai hésité parce que je n'ai jamais été un gars qui a pensé à faire de la job manuelle, tu sais, je n'ai jamais voulu faire ça comme... Puis, finalement je me suis dit : « Bon, ben, je vais aller essayer ça. » Puis, j'ai vraiment aimé ça. [...] Ça l'a passé vite, aille, ça l'a passé vite en sale là [mon cheminement à l'école d'insertion professionnelle]. J'ai rencontré là, du monde, là-bas merveilleux là... Puis, c'est grâce à Gestion Jeunesse finalement là, tu sais... Ils m'ont amené vers le chemin qu'il fallait que j'aie. (JeuneM#9)</i>

4.3. Expériences vécues par les jeunes dans leurs démarches

Lors des entrevues, il a été demandé aux jeunes d'identifier qu'est-ce qui a été plus facile ou difficile dans les démarches effectuées à Gestion Jeunesse. Les réponses à ce sujet sont diversifiées et parfois divergentes d'un jeune à l'autre. En effet, pour certains, les démarches peuvent avoir été faciles à effectuer, alors que pour d'autres cela peut avoir été plus difficile et exigeant. Or, une certaine tendance dans les difficultés nommées ressort dans le discours des jeunes, soit les contacts avec les employeurs, notamment lors de la remise du CV, lors des appels pour savoir s'ils cherchent des employés (n = 5) ou lors des entrevues (n = 7). Le tableau 22 présente plus en détail les différents éléments considérés plus faciles ou plus difficiles par les jeunes dans les démarches liées à l'emploi :

Tableau 22
Facilités et difficultés vécues par les jeunes dans leurs démarches

Éléments de réponses	Facile	Difficile
Transmettre son CV aux employeurs ou les appeler pour savoir s'ils cherchent des employés.	1	5
Faire son CV (ex. : organiser son CV, être capable de nommer ses qualités et de répertorier ses expériences de travail).	5	3
Faire des entrevues avec les employeurs.	1	7
Recherche d'emploi sur Internet.	3	2
Pratiquer le processus d'entrevue avec le conseiller en emploi.	0	1
Remplir le questionnaire.	2	0
Recherche sur les milieux scolaires sur Internet.	1	0
Reprendre un horaire régulier après avoir décroché de l'école (ex. : se lever le matin, ne pas dormir durant la journée, être assidu).	0	1
Attendre le retour d'appel des employeurs ou faire face à un refus d'embauche.	0	1

Parallèlement, quelques jeunes parmi les répondants ont précisé que grâce à l'accompagnement offert par Gestion Jeunesse, les démarches étaient somme toute assez faciles, et que si des difficultés étaient rencontrées, celles-ci devenaient plus faciles à gérer avec l'aide reçue.

4.4. Facteurs favorables et défavorables à la réussite des jeunes dans leurs démarches

Afin de comprendre les facteurs pouvant influencer favorablement ou défavorablement les démarches de qualification effectuées par les jeunes, les employeurs ainsi que les conseillers en emploi de Gestion Jeunesse ont été questionnés à ce sujet. D'abord, dans les deux groupes de répondants, un des facteurs défavorables au maintien en stage est le comportement dysfonctionnel du jeune. Ces comportements peuvent être de l'ordre du mensonge, du vol, de la consommation de substances, d'un mauvais ajustement de la médication et des effets secondaires (ex. : fatigue, difficulté de concentration, etc.), de problèmes d'adaptation ou de perception (ex. : sentiment de persécution face à l'employeur ou aux collègues) ou des difficultés personnelles ou familiales. Tel que l'explique cet employeur, malgré les interventions de l'employeur et des conseillers de Gestion Jeunesse, il arrive que les comportements dysfonctionnels des jeunes empêchent la poursuite du stage dans l'entreprise :

On en a des cas comme ça aussi, on ne peut pas aller plus loin puis on... on fait appel, [à l'intervenant de Gestion Jeunesse], on lui dit : « Écoute, on n'est plus capable d'aller plus loin, on ne peut plus l'aider... ». On ne peut plus le garder, soit qu'il nous ment, ou qu'il trouve toutes sortes de défaites ou..., soit qu'il nous vole aussi carrément... Alors, des fois, on est obligé de prendre une décision de dire au jeune : « Écoute, on ne peut plus t'aider. Puis tu ne veux pas t'aider non plus. » Des fois, on les confronte, des fois ça fonctionne. [...] Ce n'est pas tous les jeunes, mais il y en a certains jeunes qui sont

totale... irrécupérables ou... On n'est pas capable de mettre en place quelque chose qui pourrait l'amener à tout le moins, à réfléchir, tu sais... à son avenir, ou à l'aider à se prendre en charge. (E#1)

Les échecs et les mauvaises expériences vécues dans le passé des jeunes peuvent expliquer dans certains cas ce type de comportements destructeurs selon les conseillers de Gestion Jeunesse :

À la base, on croit que n'importe quel jeune peut s'insérer dans la société. C'est notre croyance. Alors, on part de ça. On ne part pas nécessairement des étiquettes, tout ça, mais le jeune il faut qu'il y croie lui aussi. Alors, s'il a tout le temps vécu des échecs et entendu dire « Tu n'es pas bon, tu ne seras pas capable, na na na ». Nous autres, on leur dit « Hé, on a ça à te proposer. On a un stage, on a un emploi », mais lui te regarde en voulant dire « Pourquoi ça marcherait ? » [...] Alors, il faut tout le temps comme aller à l'avant de l'obstacle et deviner ses peurs, ses inquiétudes, parce qu'il va en nommer, mais il ne les nommera pas toutes, [...]. On ne peut pas tout prévoir et des fois, c'est ça, il arrive quelque chose qui ne devait pas arriver et c'est encore le sentiment d'échec ou « je n'y arriverai pas ». Des jeunes qui sabotent... Des fois, ça va bien et à la fin du stage... Oh, c'est quoi ? Il a eu la peur du succès ? La peur... quand tu n'as jamais connu le succès, le succès peut être épouvantable. (CGestion Jeunesse)

Parallèlement, les conseillers de Gestion Jeunesse expliquent que dans certains cas les comportements problématiques des jeunes qui sont hébergés en centre de réadaptation (ex. : consommation, fugue, agir violent, etc.) ont pour conséquence la mise en place de certaines restrictions ou de mesures d'encadrement (ex. : interdiction de sortir du centre pour une certaine période, heure limite de retour le soir) qui empêchent les jeunes de se présenter au travail et qui restreint leurs possibilités d'emploi.

Dans un autre d'idée, la motivation intrinsèque ou l'intérêt du jeune pour le travail est un élément nommé par les employeurs comme pouvant être favorable à la réussite des démarches des jeunes. En effet, ils constatent que chez certains jeunes, un « déclic » s'opère dans leur tête concernant leur avenir, leur désir et les choix qu'ils feront, alors que d'autres ne semblent pas rendus là dans leur parcours. Ces derniers ne savent pas encore ce qu'ils souhaitent faire dans la vie et s'ils ne sont pas engagés dans cette démarche de leur plein gré, cela va se répercuter dans leur façon de s'investir dans le travail.

Les conseillers soulignent également un facteur générationnel pour expliquer le fait que certains jeunes lâchent leur stage ou leur emploi en cours de route. Les jeunes d'aujourd'hui sont décrits par les conseillers comme étant une génération qui aime le changement, la nouveauté et qui est axée sur le plaisir immédiat. Ainsi, si un jeune n'obtient pas le congé souhaité pour faire telle ou telle activité, il peut décider de quitter son emploi et se dire qu'il en trouvera facilement un autre ultérieurement. Certains jeunes arrivent parfois dans l'emploi en voulant imposer leurs propres conditions, telles que de ne pas travailler la fin de semaine, lors des fêtes ou d'événements spéciaux, ce qui ne correspond pas aux attentes des employeurs.

Nos jeunes [...] c'est une génération comme ça, la génération des changements. Ils ont une job, ça s'épuise vite dans cette job-là, le plaisir, la nouveauté. [...] Si je prends la

génération de mes parents et ma génération. On avait une job, on se foutait ben de ça allait être à quelle heure et comment on allait être payé. C'était le boss qui mettait les conditions puis on disait « Oui, oui, merci. Je suis honorée que vous me preniez ». Aujourd'hui, c'est comme si les jeunes arrivent quasiment en mettant des conditions « Moi, s'il pense que je vais travailler les fins de semaine... », « La journée de ma fête, je ne travaille pas » et « Là, je vais-tu travailler à Noël ? ». (CGestion Jeunesse)

L'accompagnement des jeunes dans le milieu de travail a aussi été nommé comme un facteur pouvant influencer positivement le parcours des jeunes. Le mentorat de la part de l'employeur ou le soutien d'employés réguliers ont notamment été ciblés par les employeurs comme un facteur favorable à la réussite d'un stage effectué par un jeune. De fait, ces derniers précisent que certains de leurs employés ont parfois les compétences et l'intérêt de soutenir les jeunes dans leur stage pour les guider et les motiver. À l'inverse, les conseillers de Gestion Jeunesse indiquent que si l'employeur n'offre pas de supervision adaptée aux capacités du jeune, il y a des risques que le stage ou l'emploi se solde en échec :

On a un marché du travail qui est très sévère. Après deux semaines, si tu ne rentres pas dans mon cadre, je passe au suivant. Nos jeunes en difficulté qui viennent nous voir, ils ont de la misère à se maintenir aussi dans ce cadre-là, parce qu'on ne leur laisse pas assez le temps de s'adapter. C'est ça la problématique. On a des très bons jeunes, qui des fois, je trouve ça dommage, que les employeurs les perdent parce qu'à long terme, c'est payant des jeunes comme ça, mais ils n'ont pas de temps à leur consacrer [pour faire] du modeling et pour [les aider à] se maintenir. (CGestion Jeunesse)

Bien que les conseillers en emploi soient en mesure de guider les employeurs à ce sujet dans le cadre des stages, ce n'est pas le cas lorsque le jeune est engagé comme employé. Le rôle de Gestion Jeunesse n'est pas le même. En effet, dans le cadre des stages, les conseillers peuvent indiquer à l'employeur les difficultés du jeune et de quelle façon l'encadrer afin d'éviter l'échec, ce qui n'est pas le cas lorsque le jeune est en emploi :

[Dans le cadre d'un stage] c'est sûr qu'on les « coach » les employeurs, parce qu'ils ne sont pas des intervenants. Des fois, ça va être la première fois qu'ils vont avoir cette clientèle-là. Eux autres, ce qu'ils voient c'est un jeune de seize ans. Ils se disent « Un jeune de 16 ans c'est capable de faire ça ». [Nous, on leur dit] « Michaël [nom fictif d'un jeune], lui c'est plus difficile à ce niveau-là. Ça va être important de ne pas le laisser tout seul. Ça va être qui votre personne avec qui vous allez le jumeler ? » (CGestion Jeunesse)

Les employeurs indiquent également que l'accompagnement offert par Gestion Jeunesse peut avoir une influence sur la réussite des stages réalisés par les jeunes. Les conseillers assurent un suivi des jeunes en stage, ils sont disponibles et interviennent lorsque le stage d'un jeune ne se déroule pas bien, ce qui permet de mettre en place des moyens pour assurer la réussite du stage, tel que l'explique cet employeur :

[Les jeunes] sont bien encadrés, ils sont bien préparés. Ils savent dans quoi ils s'embarquent. Puis les intervenants connaissent bien notre réalité. Puis ils sont

capables de mettre le doigt sur le problème. [...] Il y a une volonté, tu le sens. Il y a une volonté que le jeune s'en sort, qu'il se reprenne en charge. (E#2)

Les conseillers ont également soulevé la question de l'influence du milieu familial dans les démarches des jeunes. Les conseillers en emploi ont, entre autres, expliqué que certains jeunes n'ont pas un modèle de parents qui se lèvent le matin pour aller travailler ou encore que certains parents n'encouragent pas leur enfant dans leur stage parce qu'ils considèrent que c'est de l'exploitation, car ils ne sont pas rémunérés. Pour d'autres, c'est le manque de soins offerts et de stimulation par les parents ou les problèmes d'alimentation qui sont à l'origine des difficultés d'employabilité des jeunes. La question du transport pour un jeune qui habite en dehors de la ville est également problématique surtout lorsque le parent n'est pas en mesure de lui offrir le transport pour se rendre au travail.

Ainsi, ces différents facteurs favorables ou défavorables à la réussite des jeunes dans leurs démarches démontrent les enjeux auxquels font face les conseillers en emploi et les employeurs. Si ces derniers sont prêts à prendre les jeunes sous leur aile, cet accompagnement exige tout de même du temps, de l'énergie et une considération particulière pour la complexité de la situation de ces jeunes.

4.5. Implication de l'entourage

Lors des entrevues auprès des jeunes, il leur a été demandé d'indiquer quelles personnes de leur entourage se sont impliquées ou les ont soutenus dans leur démarche à Gestion Jeunesse. D'une part, plusieurs jeunes interrogés (n = 13) ont exprimé avoir reçu du soutien de leur parents (père et/ou mère selon le cas), par exemple à travers les encouragements reçus, en offrant du transport pour leurs rendez-vous ou encore en leur demandant comment se déroulait leur démarche. Cependant, les propos des jeunes ne semblent pas démontrer une implication active des parents dans les démarches des jeunes. Pour trois autres répondants, ce soutien provenait de la famille d'accueil dans laquelle ils étaient hébergés. Seuls 4 jeunes ont indiqué ne pas avoir obtenu de soutien de leur famille d'origine, soit parce qu'ils n'étaient plus en contact avec ceux-ci ou parce que leurs parents n'étaient pas intéressés et impliqués par rapport à leur démarche. D'autre part, 6 jeunes ont reçu du soutien de leur ami(e), de leur copain ou de leur copine. Enfin, 5 jeunes indiquent avoir aussi obtenu le soutien et les encouragements d'un intervenant associé à une autre ressource (ex. : DPJ, CRDIQ, CSSS, etc.). Dans l'ensemble, la plupart des jeunes interrogés considèrent avoir reçu du soutien de leur famille et, lorsque ce n'est pas le cas, les jeunes disent en avoir reçu d'autres personnes significatives, soit de leur famille d'accueil ou de leurs amis.

4.6. Appréciation des services offerts par l'organisme et du travail des conseillers

Lors des entrevues et des groupes de discussions, les répondants se sont exprimés sur leur appréciation de l'organisme, des services et du personnel. Les commentaires répertoriés concernent l'accueil à Gestion Jeunesse, les services reçus et la relation des jeunes avec les conseillers et révèlent les aspects appréciés, mais aussi certains éléments à améliorer. Enfin, l'appréciation des aspects administratifs sera exposée.

4.6.1. Accueil à Gestion Jeunesse

Pour mieux comprendre comment se déroule l'arrivée du jeune à Gestion Jeunesse, il importe de savoir qu'il y a généralement un premier conseiller qui rencontre celui-ci afin d'évaluer ses besoins et de lui présenter les services. Souvent cette rencontre a lieu dans le milieu scolaire du jeune, avec le personnel concerné de l'école et ses parents. Par la suite, le jeune est assigné à un conseiller, qui peut être le même conseiller présent lors de cette rencontre ou un autre conseiller de l'équipe. Lors de sa première rencontre à Gestion Jeunesse, le jeune est aussi amené à rencontrer la personne à la réception de Gestion Jeunesse, et parfois le directeur de l'organisme. L'accueil à Gestion Jeunesse est apparu comme un élément fort apprécié par la majorité des répondants. Tout le personnel impliqué dans la trajectoire du jeune est défini comme étant accueillant et chaleureux. Il est aussi mentionné qu'ils prennent le temps d'expliquer aux jeunes comment les services fonctionnent. Voici d'ailleurs quelques extraits illustrant cela :

J'ai eu un petit peu peur, avant là... J'étais un peu nerveux, parce que je n'avais jamais embarqué dans le domaine de l'emploi dans le marché du travail. Je n'avais jamais fait ça, donc je ne savais pas à quoi m'attendre, mais je me suis senti très bien accueilli. C'était vraiment sympathique. Je n'ai pas vraiment de commentaires là-dessus. J'ai trouvé ça assez gentil. Je me sentais à l'aise. C'était vraiment bien. (JeuneM#5)

Ah super bien ! Je me sentais vraiment à l'aise, comme vraiment bien accueilli là. Tu sais, tous les services qu'on obtient là-bas... Tout le monde est super gentil, ils accueillent à bras ouverts tout le monde, tu peux discuter facilement avec eux. Tu sais, ça ne va pas être bête, ils vont être vraiment, comme on peut dire, joyeux. Puis c'est ce qui est l'fun, c'est comme un peu si tu faisais partie de leur famille au final. C'est ça qui fait qu'on se sent bien là-bas. (JeuneM#17)

L'accueil chaleureux se traduit aussi à travers les petites attentions que le personnel a envers les jeunes, notamment en vérifiant s'ils ont faim ou soif à leur arrivée. Plusieurs jeunes nomment que le fait de se faire offrir un jus ou un muffin est apprécié et leur permet de se sentir bien accueillis. Les sourires et le ton de voix amical, calme et rassurant du personnel font partie également des éléments qui témoignent de cet accueil chaleureux.

L'attitude et la façon que les conseillers et le reste du personnel s'adressent aux jeunes semblent aussi un aspect favorable à la motivation des jeunes et à l'établissement de la relation avec les conseillers. Cette attitude et cet accueil chaleureux et sympathiques décrits par les répondants semblent être rassurants pour les jeunes. Cela les aide à briser la glace lorsqu'ils arrivent à l'organisme et leur permet de créer une relation de confiance essentielle au cheminement des jeunes.

4.6.2. Relations avec les conseillers en emploi

Dans une perspective plus large que l'accueil, il a été demandé aux jeunes de décrire quelle était leur relation avec leur conseiller en emploi. Encore une fois, les propos des jeunes sont très positifs à ce sujet. En effet, les conseillers en emploi sont décrits par l'ensemble des jeunes comme étant rassurants, gentils, sympathiques, souriants, amicaux, drôles, ouverts d'esprit, compréhensifs,

patients, respectueux du rythme, professionnels, compétents, assurant un bon suivi et soucieux du bien-être des jeunes.

Toutes ces qualités semblent avoir permis d'établir un climat de confiance, une sécurité et une ouverture chez des jeunes qui ont souvent vécu plusieurs échecs et difficultés, tel que l'expliquent les partenaires :

Je ne sais pas comment on pourrait composer sans ressource comme Gestion Jeunesse là. Ce n'est pas le bout de ligne, mais c'est un filet [de protection]. [...] Quand ils arrivent dans des bureaux comme ici [à Gestion Jeunesse], où l'humour est de mise, les jeunes, tiens, on voit tomber les résistances, ça tombe d'un cran. En termes d'efficacité d'accompagnement, les résultats ne sont pas toujours aussi vite qu'on aimerait, mais déjà on voit les défenses tomber. On voit de belles réussites. [...] alors de faire un, de participer à un stage qui est vraiment adapté, qui, qui répond bien à leur besoin, puis à leur difficulté, leur permet de faire la différence et de se dire : « Hey ! Wow ! J'ai réussi. Je peux faire quelque chose de ma vie. » Ça fait que, ça, c'est un déclic qu'on a besoin pour ces jeunes-là. Parce que sinon, ils n'ont rien devant, devant eux. Ça fait que, ça fait, toute la différence. (IP#3)

Chez nous, en adaptation scolaire, on a aussi des élèves avec plusieurs difficultés. On a des, je dirais, des petits problèmes de santé mentale. [...] Ce sont des jeunes qui effectivement n'ont pas assez d'autonomie pour utiliser d'autres services. Ça fait que, ici, ils sont vraiment bien encadrés, puis souvent on a des petits lapins dans des costumes de loup. Hein ! ? Ça fait que, ici, ils sont vraiment bons pour enlever le costume. J'ai un jeune en particulier là, vraiment, je ne sais pas comment [nom d'une conseillère] là, mais... il lui mangeait dans la main là. Puis, avec nous autres là, [c'était] un petit porc-épic. (IP#1)

4.6.3. Aspects appréciés des conseillers et des services

En plus de l'accueil et de la relation établie avec les conseillers, les répondants ont été questionnés, de façon plus précise, sur les aspects appréciés par rapport aux services et au travail des conseillers.

L'accompagnement, le suivi et les services personnalisés

Un des aspects revenant fréquemment dans le discours des jeunes (n = 14) et des autres répondants est le fait que les conseillers offrent un accompagnement, un suivi et des services personnalisés. Cela peut se traduire, entre autres, par le fait que les conseillers offrent le transport aux jeunes pour leurs rendez-vous à Gestion Jeunesse ou lors de la première rencontre avec les employeurs. C'est alors l'occasion pour les conseillers de rappeler aux jeunes comment bien se présenter devant les employeurs, quoi dire en entrevue d'embauche et comment mettre de l'avant leurs compétences. Lorsque les conseillers ne sont pas en mesure d'offrir ce transport ou souhaitent développer l'autonomie des jeunes, ils peuvent les aider dans l'identification des trajets d'autobus à utiliser :

Puis, en plus il me faisait tous mes trajets. Par exemple, si j'avais une entrevue puis qu'elle ne pouvait pas se déplacer avec moi... Elle allait sur Trajecto, puis elle faisait mon trajet de bus.

[...] Puis, elle me disait où aller, puis vraiment détaillé... quoi, puis quel bus à telle heure, ainsi de suite... [...] Puis moi quand je ne sais pas où me rendre à une place là, ça me stresse. Ça me stresse jusqu'à... Je ne dors plus là, je ne dors pas là. (JeuneF#3)

L'accompagnement peut aussi prendre la forme de visites d'écoles avec les jeunes, de transmission d'informations concernant les nouvelles offres d'emploi ou des stages qui pourraient correspondre à leurs intérêts, ou encore de références aux employeurs qu'ils connaissent. Cela peut aussi se faire par un retour avec le jeune sur une entrevue avec un employeur ou sur leur adaptation à leur nouvel emploi. Les partenaires soulignent également l'importance de cet accompagnement et des services adaptés pour les jeunes qui vivent des difficultés :

Puis Gestion Jeunesse, ce qui est intéressant, c'est qu'ils sont très bien encadrés. [...] Il y a quelqu'un qui les suit, qui les appelle et tout ça. Puis, compte tenu qu'on a quand même une clientèle souvent qui est défavorisée au niveau organisationnel, bien, c'est un beau service pour eux là. (IP#1)

Donc, ce n'est pas juste dire « Viens à mon bureau puis on va t'aider, on va parler puis après ça, on repart là. » Donc, ils vont assez loin, ce côté personnalisé là, c'est ça, c'est le gros plus, c'est ce qui fait la différence avec d'autres organismes. (IP#2)

De participer à un programme ici [à Gestion Jeunesse], de participer à un stage qui est vraiment adapté, qui répond bien à leur besoin, puis à leur difficulté, leur permet de faire la différence et de se dire : « Hey ! Wow ! J'ai réussi. Je peux faire quelque chose de ma vie. » Ça fait que, ça, c'est un déclic qu'on a besoin pour ces jeunes-là. Parce que sinon, ils n'ont rien devant eux. [...] Ça fait que les programmes adaptés de Gestion Jeunesse vont faire la différence. Puis ils vont travailler fort, parce qu'il y a parfois des jeunes qui ont des difficultés tellement grandes que juste être en relation, juste se présenter dans un endroit, c'est extrêmement anxiogène, qui sont très malhabiles dans leurs relations sociales, qui vont provoquer du rejet, qui vont être victimes d'intimidation. Ça prend des milieux de stages ou des employeurs qui sont vraiment prêts à les accompagner, à les soutenir, à les guider, à... Vraiment un milieu qui est bienveillant. [...] Ça fait que, si on n'avait pas ça, bien on aurait des jeunes qui resteraient à la maison dans leur milieu d'hébergement, puis qui ne pourraient pas développer leur potentiel, puis leur autonomie là pour la préparation à leurs 18 ans. (IP#4)

L'écoute, l'intérêt et le respect du rythme

Un autre aspect qui semble grandement apprécié par les jeunes (n = 12) est l'écoute des conseillers, que ce soit en démontrant de l'intérêt envers les jeunes, en s'intéressant à comment ils se portent ou ils se sentent, en étant ouverts à leurs confidences (par rapport à leur vie personnelle, à l'école ou l'emploi), en respectant le rythme des jeunes ou encore en vérifiant s'ils ont bien compris les informations transmises :

C'est des personnes qui prennent vraiment le temps d'écouter tes besoins, puis de... tu sais, ils savent dealer puis « gager » avec tes besoins savoir où tu as de la misère, où tu

as moins de misère, dans quoi tu es meilleur, ce que tu aimerais... c'est ça. Ils prennent vraiment le temps d'écouter comme il faut ce que tu veux, ça fait que... c'est le fun pour ça là. (JeuneM#9)

L'aide et les conseils

L'aide et les conseils offerts par les conseillers sont des aspects appréciés qui ont été soulignés par près de la moitié des jeunes interviewés (n = 9). En effet, les jeunes rapportent avoir reçu l'aide et les explications dont ils avaient besoin, que ce soit par rapport à leurs difficultés personnelles ou par rapport à l'emploi ou l'école.

La disponibilité

La disponibilité des conseillers est également un élément qui est ressorti du discours de quelques jeunes (n = 4). Par exemple, le fait d'ajuster les rencontres en fonction des besoins du jeune, de pouvoir appeler les conseillers en cas de besoin ou de questionnements et d'avoir une réponse rapide sont des aspects positifs mentionnés par les jeunes.

Enfin, cette appréciation des services reçus se traduit par les réponses que les jeunes fournissent lorsqu'on leur demande s'ils recommanderaient les services à leurs amis. À cette question, tous les jeunes ont indiqué soit avoir déjà référé Gestion Jeunesse à des amis ou qu'ils le feraient si l'occasion se présentait. Ils nous ont aussi indiqué pourquoi ils l'ont fait ou pourquoi ils le feraient :

En tout cas, j'ai recommandé ça souvent. Puis, pourquoi, parce que justement, moi ça a changé ma vie, puis ça m'a apporté beaucoup de choses. Puis, moi, je pense qu'il y a des gens qui manquent de soutien comme ça, dans leur vie personnelle. Tu sais... les familles ne sont pas tout le temps-là, ou peu importe tu sais... Ça fait qu'il y en a qui aurait peut-être besoin de ça. Puis [...] tu sais, pour moi, c'est comme une psychologue à toute... en tout temps-là. [...] Ça fait que... ça l'aide à la motivation ça, d'avoir quelqu'un de plus de... qu'on sait qui va être là pour vrai. (JeuneF#16)

Bien, moi je recommanderais oui, à mes amis, pleins d'amis même. Le pourquoi, c'est que Gestion Jeunesse, ils offrent un bon service, on ne se le cachera pas... Puis, c'est... ils t'aident beaucoup dans les démarches. Puis... ils t'aident... ils ne te lâchent pas pendant que tu vas trouver un job... c'est ça que j'ai aimé. (JeuneM#7)

4.6.4. Aspects à améliorer chez les conseillers et dans les services

Bien que le portrait des conseillers décrit précédemment est très positif et que l'ensemble des jeunes ont apprécié les services reçus à Gestion Jeunesse, quelques-uns (n = 6) ont soulevé certains éléments qui pourraient être améliorés. Les commentaires en ce sens portent sur deux aspects : le premier est le temps alloué aux explications et le deuxième concerne la vie privée.

Temps alloué aux explications

Certains jeunes ($n = 4$) ont nommé le fait qu'ils auraient aimé que leurs conseillers prennent un peu plus de temps pour leur expliquer certains aspects associés à la recherche d'emploi, au marché du travail, à la relation avec l'employeur ou leur donnent plus d'informations sur le plan scolaire et qu'ils s'assurent qu'ils ont bien compris tous les éléments expliqués. Certains de ces jeunes indiquent qu'ils ont un rythme d'apprentissage plus lent que d'autres et qu'ils n'étaient pas toujours à l'aise de nommer leur incompréhension ou leur besoin d'avoir davantage d'explications.

Vie privée

Le respect de la vie privée est un aspect abordé par deux jeunes. L'un d'eux explique une situation où il a eu l'impression que sa vie privée n'a pas été respectée par son conseiller, lorsque ce dernier aurait visionné sa page Facebook sans l'avertir au préalable. Celui-ci voulait vérifier si les informations présentes étaient acceptables aux yeux de potentiels employeurs qui pourraient être tentés de la vérifier. Bien que le jeune ait compris que cette démarche visait à l'aider dans son image de travailleur, il aurait préféré que son conseiller l'informe à ce sujet plutôt que d'aller voir directement sa page. L'autre jeune ayant abordé ce même sujet souligne qu'il était inconfortable lorsque son conseiller venait le rencontrer pour un suivi sur le lieu de son stage, alors qu'il y avait des clients à proximité. Il aurait aimé que ce soit plus discret.

4.6.5. Aspects administratifs

Certains aspects administratifs ont été questionnés lors des entretiens afin de déterminer si les besoins des jeunes étaient bien répondus en ce qui a trait au genre du conseiller (préférence pour une femme ou un homme comme intervenant), aux délais avant le premier rendez-vous et entre les rencontres, puis à la durée des rencontres avec le conseiller. Les résultats à ces questions sont présentés dans les paragraphes qui suivent.

Genre du conseiller

Tel que présenté dans le tableau 23, la majorité des répondants semble n'avoir aucune préférence pour le genre du conseiller. En effet, pour les jeunes, que leur conseiller soit un homme ou une femme n'a pas d'importance.

Tableau 23
Préférence par rapport au genre du conseiller selon le genre des répondants

Préférence par rapport au genre du conseiller	Répondants		Total
	Filles ($n = 12$)	Garçons ($n = 8$)	
Pas de préférence	6	7	13
Féminin	5	1	6
Masculin	1	0	1

Ce qui importe davantage c'est que la personne soit compétente, passionnée, aidante et sympathique. Néanmoins, certains jeunes ont exprimé une préférence. C'est le cas pour 6 filles et 1 garçon : 5 filles disaient préféré une femme intervenante, une fille disait préférer un homme intervenant et un garçon disait préférer avoir une femme comme intervenante.

Fréquence des suivis et des rencontres

Concernant le délai avant d'avoir leur premier rendez-vous avec un conseiller de Gestion Jeunesse, la majorité des répondants indique que cela a été très rapide, soit une à deux semaines, et ils en sont satisfaits. Le portrait est semblable pour ce qui est du délai entre les rencontres, à quelques exceptions près. En effet, la majorité des jeunes disent avoir apprécié la fréquence à laquelle se tenaient leurs rencontres avec leur conseiller. Pour la plupart, les rencontres étaient ajustées à leur besoin. Par exemple, si un jeune préférait avoir un rythme plus lent, les rencontres pouvaient se tenir une fois par mois, et à l'inverse, pour un jeune qui désirait cheminer plus rapidement, les rencontres avaient lieu une fois par semaine et parfois même deux fois par semaine s'il le souhaitait.

Néanmoins, six jeunes indiquent que la fréquence des rencontres ou des suivis ne répondaient pas toujours à leur besoin. Pour l'un d'eux, les appels téléphoniques faits par son conseiller pour savoir où il en était dans ses démarches étaient trop nombreux (soit trois ou quatre fois par deux semaines), alors qu'il aurait préféré un suivi aux deux semaines. Tandis que pour cinq jeunes, un manque au niveau de l'intensité des suivis a été soulevé (irrégularité des suivis, difficulté à trouver un moment de rencontre, rendez-vous reportés ou demandes d'information du jeune non répondues). Quelques jeunes (n = 3) ont aussi indiqué qu'ils auraient souhaité avoir des relances de la part de leur conseiller sur leur situation une fois leur démarche à Gestion Jeunesse terminée.

Durée des rencontres

La durée des rencontres est un autre élément généralement apprécié par les jeunes. Encore une fois, la majorité indique que la durée était très adéquate (soit entre une heure et une heure et demie) et établie en fonction des besoins des jeunes. Les répondants expriment qu'ils avaient tout le temps nécessaire pour recevoir les explications dont ils avaient besoin sans se sentir pressés. Or, cinq jeunes ont tout de même exprimé que leurs rencontres n'étaient pas assez longues pour voir et comprendre en profondeur tous les éléments de contenu. Ces derniers relatent que leurs rencontres duraient de 30 à 45 minutes et qu'ils avaient l'impression d'être bousculés par le temps.

4.7. Enjeux organisationnels

Lors des entrevues et des groupes de discussion, les répondants ont eu l'occasion de formuler leurs commentaires concernant les aspects organisationnels des services de Gestion Jeunesse. D'abord, les facteurs favorables et défavorables au travail des conseillers et au partenariat seront abordés. Ensuite, les recommandations concernant l'organisation et la structure des services seront présentées.

4.7.1. Facteurs favorables et défavorables au travail des conseillers et au partenariat

Lors des groupes de discussion, il a été demandé aux conseillers en emploi de Gestion Jeunesse, ainsi qu'aux intervenants partenaires, d'identifier ce qui facilite ou complique leur travail et le partenariat. Les conseillers indiquent que l'autonomie professionnelle qu'ils ont facilite grandement leur travail auprès des jeunes. En effet, ils ont la possibilité d'ajuster leur horaire et leurs interventions en fonction des besoins des jeunes et peuvent être créatifs dans leurs interventions. Le fait d'avoir les effectifs suffisants pour répondre aux demandes et ainsi de ne pas avoir de liste d'attente sont également des éléments favorables au travail des conseillers selon ces derniers. Cela permet à la clientèle d'avoir accès rapidement aux services et aux partenaires d'avoir une réponse rapide à leur demande. Cette rapidité de réponse et de suivi est d'ailleurs un élément apprécié par les intervenants partenaires interrogés. De plus, selon les conseillers et les intervenants partenaires, la stabilité du personnel de Gestion Jeunesse est un facteur qui facilite le partenariat et l'établissement d'une relation de confiance.

De surcroît, la bonne communication et l'échange d'informations par les conseillers en emploi ont été soulignés par les intervenants partenaires comme un facteur facilitant le partenariat :

Moi j'apprécie le suivi, le « follow-up », l'interaction, la mise à jour régulière au besoin, l'échange d'informations sur l'évolution [des jeunes]. (IP#2)

Il y a un corridor d'informations, il y a des protocoles d'entente heureusement qui favorisent, entre Gestion Jeunesse puis anciennement le Centre Jeunesse [maintenant fusionné au CIUSSS de la Capitale-Nationale], l'échange d'informations. Ça fait que, c'est utile. (IP#3)

Néanmoins, du côté des conseillers en emploi de Gestion Jeunesse, certains facteurs qui nuisent parfois à l'établissement de ce partenariat ont été nommés. L'un de ces facteurs est le manque de communication et de concertation dans les actions des intervenants partenaires. Le fait que les objectifs des intervenants partenaires et des conseillers en emploi soient parfois différents peut faire en sorte que les interventions de chacun ne vont pas dans le même sens, ce qui peut avoir un impact sur les jeunes et leurs démarches d'employabilité. De plus, bien que cela soit peu fréquent, selon les propos des conseillers en emploi, le manque de reconnaissance de la part de certains intervenants partenaires envers le travail des conseillers en emploi peut être un facteur défavorable au partenariat et à la concertation. Les conseillers en emploi soulignent qu'une meilleure communication de la part des intervenants partenaires par rapport aux décisions prises en regard du jeune pourrait faciliter la collaboration.

4.7.2. Propositions concernant l'organisation des services

Parmi les commentaires sur l'organisation des services, différentes recommandations concernant les stages ont été formulées. Quelques répondants, parmi les intervenants partenaires et les jeunes, proposent d'assurer un meilleur arrimage entre les capacités et les intérêts des jeunes et l'offre de stage. Quelques-uns suggèrent aussi une rémunération de stage plus élevée ou une durée de stage moins longue. Par rapport à ces aspects, certains intervenants partenaires expliquent que, pour certains jeunes, le stage peut paraître long et peu payant, alors que pour d'autres, le salaire ne

semble pas avoir d'importance et ils sont simplement heureux de faire autre chose qu'être assis sur un banc d'école.

Une autre recommandation émise par un jeune concerne l'attribution des conseillers en fonction de l'âge des jeunes. Celui-ci mentionne ne pas avoir apprécié le fait de devoir changer de conseiller au cours de sa trajectoire à Gestion Jeunesse en raison de son âge⁸. Ce jeune explique avoir eu l'impression d'avoir à recommencer à zéro avec le nouveau conseiller attribué, alors que son premier conseiller connaissait déjà ses intérêts et ses besoins.

4.7.3. Propositions concernant la structure des services

Certaines recommandations émises concernent davantage la structure organisationnelle. Parmi les propos rapportés, un intervenant partenaire et un jeune suggèrent l'ouverture de points de services dans d'autres secteurs, en périphérie du centre-ville, si cela était possible financièrement. Un intervenant partenaire indique qu'il souhaiterait voir l'organisme rayonner davantage, c'est-à-dire avoir plus de visibilité, car il apprécie les services et aimerait que plus de personnes les connaissent. Considérant l'alourdissement de la clientèle et constatant l'augmentation des besoins des jeunes en difficulté en matière d'emploi, un autre intervenant partenaire souligne qu'il serait bien que l'organisme ait l'opportunité d'agrandir son équipe. Or, pour un autre intervenant partenaire, l'idée que l'organisme s'agrandisse l'inquiète, puisque l'ambiance risquerait d'être moins familiale ou le service moins personnalisé.

La question du financement a également été soulevée tant par les conseillers en emploi que par les intervenants partenaires. À ce sujet, les conseillers indiquent que le financement « par tête », c'est-à-dire selon le nombre de jeunes suivis, suscite une crainte constante de coupure. Un intervenant partenaire mentionne d'ailleurs que s'il n'y avait pas cette incertitude et cette pression constante associée au financement de l'organisme, cela permettrait de mettre plus d'énergie dans la recherche de partenariat et le rayonnement. Les intervenants partenaires insistent aussi sur l'importance du module pour les jeunes décrocheurs de 15 ans et précisent que ce module devrait faire partie du financement régulier et récurrent de l'organisme.

4.8. Sommaire des résultats du volet qualitatif

En somme, l'analyse des données qualitative a permis de mettre en évidence le grand besoin de soutien et d'accompagnement que la clientèle desservie par Gestion Jeunesse exige. Les entrevues ont aussi permis de découvrir que l'accompagnement fourni aux jeunes par Gestion Jeunesse, les encouragements des conseillers, les divers ateliers et les stages offerts aux jeunes leur donnent l'opportunité d'acquérir des compétences sur divers plans, tant personnel, relationnel que professionnel. Ces services permettent également aux jeunes de développer et de mettre en pratique les habiletés nécessaires à une démarche d'employabilité, ainsi que de prendre conscience qu'ils ont le potentiel pour réussir.

⁸ En effet, à Gestion Jeunesse, pour des raisons administratives, certains conseillers sont attribués au groupe d'âge des 15 ans, alors que d'autres desservent le groupe des 16-17 ans.

Plusieurs enjeux pouvant faciliter ou nuire aux démarches des jeunes ont été désignés. Certains sont plus difficiles à influencer, tels que les comportements dysfonctionnels de certains jeunes, leur motivation intrinsèque, leur intérêt pour le travail, l'influence du milieu familial sur les jeunes et les contraintes légales lorsque le jeune est suivi par les services du Centre jeunesse. Cependant, d'autres facteurs liés aux services et à l'organisation de Gestion Jeunesse sont des éléments sur lesquels l'organisme peut avoir une emprise. L'accompagnement offert par Gestion Jeunesse dans le cadre des stages est d'ailleurs un point fort de l'organisation qui favorise la réussite des jeunes selon les employeurs, et donc qui devrait être maintenu à Gestion Jeunesse.

Les entrevues ont aussi permis de souligner l'appréciation de l'organisme et des services par les différents répondants. L'accueil offert à Gestion Jeunesse, de même que les qualités attribuées aux conseillers, semblent favoriser le développement de relations positives avec les conseillers ainsi que l'implication des jeunes dans les démarches. De plus, plusieurs aspects des services sont appréciés par les jeunes et semblent faire une différence dans la réussite de leurs démarches dont l'accompagnement, les services personnalisés, l'écoute, l'intérêt et le respect du rythme des jeunes, l'aide et les conseils offerts, ainsi que la disponibilité des conseillers. Seuls quelques commentaires plus négatifs à cet égard ont été soulevés par certains jeunes qui souhaiteraient que les conseillers prennent plus de temps pour les explications relatives aux démarches d'emploi ou au milieu scolaire.

Sur le plan administratif, il ressort que pour la plupart des jeunes, le délai entre les rendez-vous et la durée des rencontres étaient adéquats et répondaient à leurs besoins. Seuls quelques jeunes ont indiqué que les délais entre leurs rencontres étaient trop longs ou encore que la durée de celles-ci était trop courte.

Sur le plan organisationnel, l'autonomie professionnelle, la stabilité du personnel, la communication et l'échange d'informations de Gestion Jeunesse avec ses partenaires sont tous des éléments identifiés par les différents répondants comme favorables au travail des conseillers et au partenariat. Bien que le partenariat semble généralement positif et bien établi entre Gestion Jeunesse et les différents acteurs concernés, le manque de communication et parfois le manque de reconnaissance de la part de certains intervenants partenaires envers le travail des conseillers peuvent être des facteurs défavorables à la collaboration. Les conseillers en emploi soulignent également qu'une meilleure concertation entre les différents intervenants par rapport aux décisions qui sont prises en regard du jeune pourrait faciliter la collaboration et favoriser la réussite des jeunes dans leurs démarches.

5. Conclusion

Dans cette section finale, un résumé des résultats concernant les deux volets de l'étude sera présenté. Les forces et les limites associés à ce projet seront aussi abordés, puis des recommandations issues du processus seront proposées.

5.1. Constats généraux

L'analyse conjointe des sections qualitative et quantitative permet d'établir des parallèles entre les données recueillies et de faire émerger les différences et les similarités entre les résultats.

Tout d'abord, en ce qui concerne le portrait des jeunes, l'ensemble des données indique que les jeunes qui bénéficient des services de Gestion Jeunesse rencontrent diverses difficultés et problématiques. Le volet qualitatif révèle que plusieurs jeunes rencontrent des difficultés importantes sur le plan scolaire (retards scolaires, décrochage, manque de motivation, suspensions, etc.), au niveau personnel (comportements dysfonctionnels, troubles de santé mentale, manque de moyens et d'outils pour s'organiser, etc.) et social (difficultés d'insertion sociale, manque de compétences sociales et professionnelles). À cet égard, les données quantitatives sont particulièrement éclairantes⁹ : une proportion importante des jeunes qui bénéficient des services de Gestion Jeunesse sont suivis en LPJ ou LSJPA (41,7 %), vivent en centre de réadaptation, en famille d'accueil ou en foyer de groupe (25,7 %) et consomment de la drogue ou de l'alcool (48,6 %). De plus, 29,2 % de ces jeunes ont un niveau primaire complet ou incomplet, 26,4 % ont un secondaire 1 et 25 % un secondaire 2, alors qu'ils sont âgés de 15 à 17 ans.

Par ailleurs, les données quantitatives montrent que les jeunes ont en général une perception beaucoup plus positive de leurs compétences, de leur estime de soi et de leur savoir-faire que ce que laissent entendre les résultats du volet qualitatif. Il est possible, par contre, que les jeunes, lors de la passation du questionnaire, sur – ou sous – rapportent certains comportements et certains attributs par souci de désirabilité sociale. Le soutien perçu de la part de la famille et des amis constitue également une dimension pour laquelle les résultats diffèrent entre les données qualitatives et quantitatives : alors que les données du volet qualitatif indiquent une implication limitée des parents dans les démarches des jeunes, surtout aux yeux des intervenants, les questionnaires adressés aux jeunes lors des T1 et T2 indiquent plutôt que ces derniers perçoivent un niveau de soutien relativement élevé de la part de leur famille et leurs amis.

Sur le plan des services, les dimensions abordées dans les deux volets diffèrent, mais certains résultats sont complémentaires. Le volet qualitatif révèle que les services offerts aux jeunes leur permettent d'améliorer leurs connaissances par rapport au marché du travail, de mieux utiliser les techniques en recherche d'emploi et de mieux gérer le stress et l'anxiété associés à la recherche d'un emploi. Plusieurs participants, tant du côté des jeunes que des intervenants et des partenaires, mentionnent également l'amélioration des compétences des jeunes, tant sur le plan personnel

⁹ Ces données sont issues du questionnaire T1 (n = 144).

(connaissance de soi, estime de soi, confiance en soi, affirmation de soi, habiletés de gestion de la vie quotidienne), relationnel (contacts avec les clients, s'exprimer auprès de l'employeur, gestion des émotions) que professionnel (aptitudes d'un bon employé, découvrir ses intérêts professionnels). Le volet quantitatif indique quant à lui une amélioration significative des connaissances des jeunes en lien avec le marché du travail entre le T1 et le T2 ($M_{t1} = 3,2$ à $M_{t2} = 5,1$ sur 6) ainsi qu'une légère amélioration significative de l'estime de soi ($M_{t1} = 19,3$ à $M_{t2} = 20,4$ sur 24), du soutien de la part de la famille ($M_{t1} = 19,3$ à $M_{t2} = 22,4$ sur 24) et des amis ($M_{t1} = 17,3$ à $M_{t2} = 21,8$ sur 24). De plus, 92,3 % des répondants au T2 qui avaient avoué avoir une ou des peurs/appréhensions en lien avec le marché du travail affirment que les services de Gestion Jeunesse les ont aidés pour au moins une des peurs nommées au T1, ce qui indique un fort sentiment d'aide par rapport aux craintes ressenties par les jeunes face au marché du travail.

Cependant, pour 7 des 13 facteurs étudiés dans le volet quantitatif, aucune différence significative n'a été notée entre les T1 et T2. Il est possible que ces dimensions ne présentent pas de changements ou que le questionnaire n'a pas permis de les mesurer. On note également une diminution significative du score des qualités que les jeunes s'attribuent entre le T1 et T2. Parallèlement, il appert que les jeunes ayant effectué un stage via les services de Gestion Jeunesse rapportent, au T2, avoir moins de connaissances du marché du travail que ceux qui n'en ont pas réalisé. Tel que mentionné précédemment, il est possible que cela indique que les jeunes en arrivent à avoir une vision plus réaliste d'eux-mêmes après avoir été confrontés à différentes expériences concrètes durant leurs démarches à Gestion Jeunesse.

Concernant l'appréciation des services, une dimension davantage explorée dans le volet qualitatif, les résultats mettent en lumière l'apport des services offerts par Gestion Jeunesse dans le cheminement des jeunes. Qu'il s'agisse de l'accueil chaleureux, de la relation significative qui se tisse avec le personnel, de l'accompagnement et du suivi personnalisé, de l'écoute, la disponibilité, l'intérêt et le respect du rythme des jeunes, ou encore de l'aide et des conseils offerts, le projet a permis de souligner l'appréciation des services tant par les jeunes, les intervenants partenaires que les employeurs partenaires.

5.2. Forces et limites de l'étude

Enfin, la présente étude comporte certaines forces et limites qui nécessitent d'être mentionnées. Tout d'abord, concernant le volet quantitatif, le questionnaire élaboré, quoiqu'il ait permis d'évaluer de façon systématique différentes sphères de la vie personnelle et professionnelle du jeune, ne constitue pas un questionnaire ayant été utilisé dans le cadre d'études antérieures ou ayant au préalable été validé scientifiquement. De plus, la difficulté à rejoindre les jeunes pour le T2 rend les comparaisons entre les T1 et T2 plus difficiles à supporter sur le plan statistique puisque leur nombre diminue de façon considérable entre les deux temps de mesure, passant de 144 à 66. Sur le plan qualitatif, le point de vue de tous les acteurs concernés par les services de Gestion Jeunesse a été considéré, soit celui des jeunes, des conseillers en emploi, des intervenants et entrepreneurs partenaires, ce qui constitue une force de ce projet. Notons cependant que les intervenants et entrepreneurs partenaires n'ont pas été sélectionnés au hasard, mais ont plutôt été ciblés par Gestion Jeunesse, ce qui pourrait constituer un biais de sélection et avoir un impact sur les résultats. De plus, tant pour les volets quantitatifs que qualitatifs, il est permis de croire que les jeunes qui ont

pu être rejoints pour participer au T2 ou encore aux entretiens qualitatifs présentent dans l'ensemble une situation potentiellement plus stable comparativement à ceux qu'il n'a pas été possible de joindre ou ceux ayant refusé de participer à la recherche, ce qui peut constituer un biais de participation.

5.3. Recommandations

Ces résultats sur les services et les caractéristiques de la clientèle desservie par Gestion Jeunesse nous amènent à suggérer quelques recommandations pour soutenir l'organisation dans sa mission auprès des jeunes en difficulté :

- Considérant que les contacts avec les employeurs lors de la recherche d'emploi (remise du CV, entrevues, suivis) représentent un défi fréquemment mentionné par les jeunes, l'intérêt porté à cet aspect dans les services offerts à Gestion Jeunesse devrait être maintenu et faire l'objet d'une attention particulière.
- Dans les deux volets de l'étude, les aspects liés à l'expérience et la connaissance du marché du travail constituent des points critiques et il est évident que les jeunes ont besoin de support et d'accompagnement pour mieux connaître les enjeux liés au marché du travail et affronter leurs craintes et appréhensions en lien avec celui-ci.
- Concernant les délais entre les rencontres (entre les jeunes et les conseillers de Gestion Jeunesse) et la durée de celles-ci, quelques commentaires émis dans le volet qualitatif par certains jeunes pourraient être considérés ; par exemple, les conseillers pourraient vérifier directement auprès des jeunes si les délais et la durée des rencontres répondent à leurs besoins, ou encore s'assurer que les explications relatives aux démarches d'emploi ou au milieu scolaire sont bien comprises et suffisamment détaillées.
- Selon les acteurs interrogés dans le volet qualitatif, l'intégration du jeune à l'emploi représente un défi qui demande un soutien de la part des employeurs et des autres employés dans le milieu de travail ; en ce sens, la sensibilisation et la formation auprès des employeurs susceptibles d'engager des jeunes de Gestion Jeunesse pourraient être plus systématiquement offertes.
- Considérant l'utilisation actuelle du questionnaire T1 comme outil d'intervention (au moment de l'accueil du jeune) et le fait que la validité de certains items semble affectée par la désirabilité sociale, il serait pertinent d'en revoir l'utilisation clinique et de l'ajuster au besoin.
- Certaines suggestions sur l'organisation et la structure des services ont été proposées par quelques répondants du volet qualitatif et pourraient représenter des pistes de réflexion pour l'organisme. Il s'en dégage un souhait que l'organisme soit mieux financé, qu'il ait une plus grande visibilité et même qu'il puisse déployer ses services sur un plus large territoire.
- Considérant l'évaluation positive que font les jeunes et les partenaires des services offerts par Gestion Jeunesse ainsi que les impacts positifs observés de ces services sur la trajectoire des jeunes, il est recommandé de maintenir les services en place et de poursuivre le travail effectué auprès de cette population.

6. *Références*

- BRENER, N.D., BILLY, J.O.G. et GRADY, W.R. (2003). Assessment of Factors Affecting the Validity of Self-Reported Health-Risk Behavior among Adolescents: Evidence from the Scientific Literature. *Journal of adolescent health*, 33(6), 436-457.
- GRESHAM, F.M., LANE, K.L., MACMILLAN, D.L., BOCIAN, K.M. et WARD, S.L. (2000). Effects of Positive and Negative Illusory Biases : Comparisons Across Social and Academic Self-Concept Domains. *Journal of school psychology*, 38(2), 151-175.
- L'ÉCUYER, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu*. Québec : P.U.Q.
- MAÍANO, C., NINOT, J. et BILARD, J. (2004). Age and Gender on Global Self-Esteem and Physical Self-Perception in Adolescents. *European physical education review*, 10(1), 53-69.
- MAYER, R. et DESLAURIERS, J.P. (2000). Quelques éléments d'analyse qualitative, dans R. MAYER, F. OUELLET, M.C. SAINT-JACQUES et D. TURCOTTE (dir.). *Méthodes de recherche en intervention sociale* (159-189). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- PAILLÉ, P. et MUCCHIELLI, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. 3^e édition. Paris : Armand Colin.
- VOLZ-SIDIROPOULOU, E. BOECKER, M. et GAUGGEL, S. (2016). The Positive Illusory Bias in Children and Adolescents with ADHD. *Journal of Attention Disorders*. 20(2), 178-186.

Annexe 1

Description des facteurs (regroupement des questions sous forme de variables)

Facteur n° 1 : Connaissances à propos des démarches favorisant l'obtention d'un emploi

1. Je peux communiquer avec l'employeur par texto.
2. Je me présente en personne chez l'employeur.
3. Je me présente à n'importe quelle heure chez l'employeur pour remettre mon CV.
4. Je peux conserver ma casquette en entrevue avec l'employeur.
5. Je me présente avec des vêtements propres et soignés.
6. Je peux tutoyer l'employeur.
7. Je me présente accompagné d'un de mes parents et je le laisse me présenter.
8. Je remets mon CV à la première personne que je rencontre dans l'entreprise.
9. Mes amis et moi cherchons un emploi, nous pouvons faire nos démarches ensemble.
10. Une fois mon CV déposé, je n'ai plus de suivi à faire et je dois attendre qu'on m'appelle.

Non = 0, Oui = 1

Score total minimum = 0 Score total maximum = 10

Facteur n° 2 : Perception de ses connaissances associées au marché du travail

1. Sais-tu à combien est le salaire minimum ?
2. Connais-tu la différence entre un emploi à temps plein ou à temps partiel ?
3. Sais-tu en quoi consiste un quart de travail ?
4. Connais-tu les « Normes du travail » ?
5. Est-ce tu sais ce qu'un employeur s'attend de toi ?
6. Connais-tu la procédure pour quitter convenablement ton emploi ?

Non = 0, Oui = 1

Score total minimum = 0 Score total maximum = 6

Facteur n° 3 : Peurs et appréhensions face au marché du travail

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. Ne pas prendre le bon trajet d'autobus. | 7. Vivre des conflits. |
| 2. Être rejeté / Pas embaucher. | 8. Faire des erreurs. |
| 3. Entrevue d'embauche. | 9. De ne pas aimer son travail. |
| 4. De ne pas trouver d'emploi. | 10. De trouver le travail difficile. |
| 5. Cadran qui ne fonctionne pas. | 11. De ne plus avoir de temps libre. |
| 6. Temps de la recherche d'emploi soit long. | 12. Autre peur / appréhension. |

Non = 0, Oui = 1

Score total minimum = 0 Score total maximum = 12

Facteurs n° 4 : Estime de soi

1. Tu estimes avoir un certain nombre de qualités.
2. Tu estimes qu'en tant que personne, que tu es aussi bon que les autres.
3. Tu peux faire les choses aussi bien que la plupart des autres personnes.
4. Tu as une attitude positive face à toi-même.
5. Dans l'ensemble, tu es satisfait(e) de toi-même.
6. Tu as tendance à te considérer comme « poche ».

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 4 Score total maximum = 24

Facteur n° 5 : Locus de contrôle interne

1. Réussir dans la vie est une question de travail acharné. Le succès ne dépend pas de la chance.
2. Quand je fais des plans, je suis presque certain que je pourrai les réaliser.
3. Il y a un lien entre la façon dont j'étudie et les notes que j'obtiens.
4. Je crois que c'est possible que la chance joue un rôle important dans ma vie.
5. Ce qui m'arrive dépend uniquement de moi et de mes actes.

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 4 Score total maximum = 20

Facteurs n° 6 : Niveau de motivation personnelle

1. Subvenir à mes besoins.
2. Être en action.
3. Apprendre.

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 4 Score total maximum = 12

Facteurs n° 7 : Niveau de motivation relationnelle

1. Me faire de nouveaux amis.
2. Faire partie d'une équipe de travail.

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 4 Score total maximum = 8

Facteurs n° 8 : Niveau de motivation extrinsèque

1. Avoir de l'argent.
2. Payer mon cellulaire.
3. Parce que je suis obligé.

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 4 Score total maximum = 12

Facteurs n° 9 : Niveau de motivation globale

Addition des facteurs n° 6 à 8.

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 8 Score total maximum = 32

Facteurs n° 10 : Savoir-faire

- | | |
|--|--|
| 1. Aider les autres. | 16. Réagir rapidement. |
| 2. Travailler avec un ordinateur. | 17. Lire et écrire. |
| 3. Animer un groupe. | 18. Résoudre des problèmes. |
| 4. Facilité à apprendre. | 19. Capable de compter une caisse. |
| 5. Les langues. | 20. Travailler sous pression. |
| 6. Bricoler. | 21. Avoir confiance en moi. |
| 7. Construire / assembler/plan. | 22. Faire de la mécanique. |
| 8. Convaincre / persuader. | 23. Entrer en contact avec des gens. |
| 9. Cuisiner. | 24. Compter et calculer. |
| 10. Être à l'écoute des autres. | 25. Sens de l'observation. |
| 11. Motiver les autres. | 26. Vente. |
| 12. Ordonné / méthodique. | 27. Me concentrer. |
| 13. Ouvert aux nouvelles idées. | 28. M'exprimer verbalement. |
| 14. Prendre des décisions. | 29. M'adapter à de nouvelles situations. |
| 15. Rapporter des idées / l'information. | 30. Manipuler de petits objets. |

Non = 0, Oui = 1

Score total minimum = 0 Score total maximum = 30

Facteur n° 11 : Qualité

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Assidu. | 11. Ouvert d'esprit. |
| 2. Respect de l'autorité. | 12. Persévérant. |
| 3. Autonome. | 13. Productif. |
| 4. Collaborateur. | 14. Bonne qualité du travail. |
| 5. Endurant. | 15. Respectueux du matériel et des lieux. |
| 6. Capacité d'adaptation. | 16. Responsable. |
| 7. Hygiène et présentation soignée. | 17. Sociable. |
| 8. Sens de l'initiative. | 18. Soucieux des clients. |
| 9. Motivé. | 19. Manuel. |
| 10. Ordonné et organisé. | |

Non = 0, Oui = 1

Score total minimum = 0**Score total maximum = 19****Facteurs n° 12 : Soutien ressenti de la part de la famille**

1. Ma famille me donne le soutien moral dont j'ai besoin.
2. Ma famille aime connaître mes opinions.
3. Si je me sens déprimé, je peux aller vers les membres de ma famille pour aller parler.
4. Ma famille est sensible à mes besoins.
5. Ma famille m'aide à résoudre mes problèmes.
6. Je me sens mal à l'aise quand je me confie à des membres de ma famille.

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 6**Score total maximum = 24****Facteurs n° 13 : Soutien ressenti de la part des amis**

1. Mes amis me donnent le soutien moral dont j'ai besoin.
2. Mes amis aiment connaître mes opinions.
3. Si je me sens déprimé, je peux aller vers mes amis pour aller parler.
4. Mes amis est sensible à mes besoins.
5. Mes amis m'aident à résoudre mes problèmes.
6. Je me sens mal à l'aise quand je me confie à mes amis.

Tout à fait en désaccord = 1 à Tout à fait d'accord = 4

Score total minimum = 6**Score total maximum = 24**

Annexe 2

Canevas d'entrevue - Jeunes

Services offerts

1. Qu'est-ce qui t'a amené à Gestion Jeunesse ?
 - Quels étaient tes besoins, tes attentes et tes motivations en venant à Gestion Jeunesse ?
 - Comment as-tu connu leurs services ?
2. Parle-moi de comment ça se passe avec ton conseiller en emploi.
 - Comment t'es-tu senti accueilli à ton arrivée et tout au long du processus ?
 - Comment est ton lien avec ton conseiller ?
 - Peux-tu me parler un peu plus de ce que tu apprécies et ce que tu n'apprécies pas de ton conseiller ?

Réponses aux besoins

3. Parle-moi des services que tu as reçus à Gestion Jeunesse (les noter sur une feuille).
4. Qu'est-ce que chacun de ces services t'a apporté ou t'a appris ?
5. Parle-moi des qualités ou des choses que tu as apprises sur toi à Gestion Jeunesse
 - Comment Gestion Jeunesse t'a aidé sur ce plan ?
6. Qu'est-ce qui a été facile ou difficile dans tes démarches ?
7. Quelle a été l'implication des personnes de ton entourage dans tes démarches (famille, amis ou autres) ?

Aspects administratifs des services

8. Préfères-tu un homme ou une femme comme conseiller en emploi et pourquoi ?
9. Comment as-tu trouvé le délai avant d'avoir ton premier rendez-vous ?
10. Comment as-tu trouvé la durée des rencontres ?
11. Comment as-tu trouvé le délai entre les rendez-vous avec ton conseiller ?
 - Quel serait le délai idéal selon toi ?

Appréciation et pertinence

12. Qu'est-ce qui t'as le plus aidé à Gestion Jeunesse ?
13. Qu'est-ce qui ne t'as pas aidé ou qui pourrait être amélioré à Gestion Jeunesse ?
14. Recommanderais-tu à un ami d'utiliser les services de Gestion Jeunesse ? Et pourquoi ?
15. As-tu d'autres commentaires à ajouter concernant Gestion Jeunesse ?

Annexe 3

Groupe de discussion – Entrepreneurs

Débuter par une brève présentation de chacune des personnes (type d'entreprise, offre des stages ou un emploi aux jeunes, depuis quand ils collaborent avec Gestion Jeunesse).

1. Pouvez-vous me parler de ce qui vous a amené à vous impliquer avec Gestion Jeunesse et auprès des jeunes ?
2. Qui sont les jeunes qui vous sont référés par Gestion Jeunesse ; pouvez-vous les décrire ?
3. Comment cela se passe-t-il ? Comment se déroule l'accueil des jeunes qui vous sont référés ?
4. Qu'est-ce que cela implique pour vous concrètement d'embaucher un jeune de Gestion Jeunesse sur le plan de la gestion ? Quels sont les enjeux liés à l'embauche de ces jeunes ?
5. Qu'est-ce qui facilite le processus avec Gestion Jeunesse et avec les jeunes et qu'est-ce qui, au contraire, le rend plus difficile ?
6. Qu'est-ce qui fait, selon vous, que certains jeunes se maintiennent en emploi et que d'autres abandonnent ?
7. Comment, selon vous, leur passage par votre entreprise les aide-t-il ?
8. Est-ce qu'il y a des changements qui pourraient être apportés à Gestion Jeunesse (dans les services offerts, dans la structure de l'organisation, etc.) ?
9. Avez-vous d'autres commentaires à apporter ?

Annexe 4

Groupe de discussion – Intervenants partenaires

Débuter par une brève présentation de chacune des personnes et de leur fonction.

1. Pouvez-vous me parler de quelle façon êtes-vous appelés à travailler en partenariat avec Gestion Jeunesse (circonstances, activités, type de jeunes impliqués, etc.) ?
2. Comment cela se passe-t-il ? Qu'est-ce qui facilite le travail en partenariat avec Gestion Jeunesse et qu'est-ce qui, au contraire, le rend plus difficile ?
3. Quels sont les enjeux liés au partenariat avec Gestion Jeunesse (pourquoi celui-ci est-il important dans le cadre de vos services respectifs) ?
4. Est-ce qu'il y a des changements qui devraient ou qui pourraient être apportés à Gestion Jeunesse (dans les services offerts, dans la structure de l'organisation, etc.) ?

Annexe 5

Groupe de discussion – Conseillers en emploi de Gestion Jeunesse

Profil des jeunes

1. Pouvez-vous me parler des jeunes auprès desquels vous intervenez (leurs caractéristiques, les difficultés qu'ils vivent, ce qui les amènent à consulter Gestion Jeunesse) ?
2. Qu'est-ce qui fait, selon vous, que certains jeunes se maintiennent et poursuivent la démarche et que d'autres abandonnent ?

Partenaires

3. De quelle façon êtes-vous appelés à travailler en partenariat avec d'autres organisations (privés / publics) ?
4. Quels sont les enjeux liés au partenariat (pourquoi celui-ci est-il important dans le cadre d'un programme comme Gestion Jeunesse) ?
5. Comment cela se passe-t-il ? Qu'est-ce qui facilite et qu'est-ce qui rend plus difficile le travail en partenariat ?

Tâches liées à l'intervention

6. Décrivez-moi une journée type.
7. Qu'est-ce qui facilite votre travail et qu'est-ce qui, au contraire, le complique ?
8. Est-ce qu'il y a des interventions que vous souhaiteriez faire et que vous n'êtes pas en mesure de faire ou de compléter ? Lesquelles ? Pourquoi ?
9. Est-ce qu'il y a des changements qui devraient / qui pourraient être apportés à Gestion Jeunesse (dans la façon de réaliser les interventions, dans la structure de l'organisation, etc.)

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec

