



**DIAGNOSTIC SUR LES BESOINS
EN MATIÈRE DE
CONTINUITÉ DES SERVICES JEUNESSE
*Bilan 2014***

ISABELLE LEVASSEUR

Agente de liaison

3 septembre 2014

La production du diagnostic sur les besoins en matière de continuité des services jeunesse, bilan 2014 a été assumée par l'Engagement jeunesse Lanaudière.

La rédaction des textes a été réalisée par Isabelle Levasseur.

Les textes ont été soumis au comité directeur régional (CDR) aux fins de validation.

La mise en page a été réalisée par la Table des partenaires.

Pour informations, communiquez avec la Table des partenaires du développement social de Lanaudière.



TABLE DES PARTENAIRES
DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL
DE LANAUDIÈRE

672, rue St-Louis, Joliette (Québec) J6E 2Z6

☎ 450-759-9944

☎ 450-759-8889

✉ lanaudiere@tpdsl.org

✉ chantal.lalonde@tpdsl.org

<http://www.tpsdl.org>

AVANT-PROPOS	5
INTRODUCTION	6
RAPPEL DES OBSTACLES À LA CONTINUITÉ DES SERVICES RELEVÉS EN 2009	9
LA CONTINUITÉ DES SERVICES EN 2014	11
MOBILISER LES ACTEURS LOCAUX ET RÉGIONAUX AUTOUR DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES	11
FAVORISER L'ÉCHANGE D'INFORMATION ET PROMOUVOIR LA CONNAISSANCE DES PROGRAMMES, MESURES ET BONNES PRATIQUES DES ORGANISATIONS	13
FAVORISER LA CRÉATION DE PASSERELLES ENTRE LES PARTENAIRES, LES RÉSEAUX ET LES INSTANCES DE CONCERTATION	15
SENSIBILISER, INFORMER ET SOUMETTRE DES PRÉOCCUPATIONS AUX INSTANCES NATIONALES DE L'ENGAGEMENT JEUNESSE	15
LES PROBLÉMATIQUES DE CONTINUITÉ DES SERVICES ENTRE LES GRANDS RÉSEAUX	16
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS RÉGIONALES ET NATIONALES	19

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ACJQ	Association des centres jeunesse du Québec
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
CDR	Comité directeur régional
CJE	Carrefour jeunesse-emploi
CJ	Centre jeunesse
CLE	Centre local d'emploi
CS	Commission scolaire
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
EJ	Engagement jeunesse
FGA	Formation générale adulte
FP	Formation professionnelle
IDEO	Innovation, Développement, Exploration, Orientation
MAMOT	Ministère des Affaires municipales et de l'occupation du territoire
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la diversité et de l'inclusion
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PQJ	Programme qualification des jeunes
RCJEQ	Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec
RLS	Réseau local de services
SARCA	Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement
SSMO	Service spécialisé de main d'œuvre

AVANT-PROPOS

Afin de réaliser l'Engagement jeunesse Lanaudière, les acteurs du milieu ont été invités à établir des passerelles entre eux, à mettre en œuvre des stratégies et des actions pour parvenir à un continuum de services dédiés aux jeunes. À cet effet, il est important de souligner leur sincère engagement et leur travail réalisé tout au long de cette belle aventure qu'est l'Engagement jeunesse.

Aussi, plusieurs acteurs locaux et régionaux ont été amenés à réfléchir sur leur prestation de services. La réflexion a porté, entre autres, sur la façon dont fonctionnent actuellement les mécanismes d'accueil et de référence, sur la façon dont on accompagne les jeunes et sur les liens entre les partenaires qui gravitent autour de ces jeunes.

Ces exercices de réflexion ont donné l'occasion à l'ensemble des acteurs de tracer un bilan sur leur façon de faire et ainsi faire ressortir les forces et les faiblesses, énumérer les constats et les obstacles afin de déterminer des recommandations servant à parvenir à un continuum de services dédiés aux jeunes pour la région de Lanaudière.

Le diagnostic sur les besoins en matière de continuité des services, réalisé pour la région de Lanaudière, comporte trois parties :

1. Rappel des obstacles à la continuité des services relevés en 2009;
2. La continuité des services en 2014;
3. L'expertise de l'Engagement jeunesse Lanaudière et les recommandations régionales.

Les partenariats dédiés à l'amélioration des services sont le gage d'une offre de services diversifiés et complémentaires qui répondra mieux aux besoins des jeunes. Les acteurs concernés doivent se mobiliser autour d'un objectif commun, soit d'améliorer les conditions d'accueil et d'accompagnement et de référence, peu importe la nature des services offerts aux jeunes.

INTRODUCTION

LE CONTEXTE

Engagement jeunesse (EJ) est une entente interministérielle signée entre cinq ministères :

- MELS – Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport;
- MESS – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- MSSS – Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- MIDI – Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion;
- MAMOT – Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

Engagement jeunesse s'inscrit à l'intérieur de la stratégie d'action jeunesse 2009-2014 intitulée *Enrichir le Québec de sa relève* et a pour mandat d'accroître l'efficacité, la cohérence et la complémentarité des services offerts aux jeunes de 16 à 35 ans en difficulté afin qu'ils bénéficient d'un accompagnement adapté et continu vers leur intégration sociale et professionnelle. Engagement jeunesse vise à améliorer les liens entre les différents organismes publics, communautaires et privés offrant des services d'accueil, de référence, d'accompagnement et d'intégration des jeunes en difficulté, à réduire les délais d'accès et à simplifier la réglementation et les procédures administratives et à moduler les programmes, les interventions ou les stratégies dans le but de les rendre plus complémentaires.

Pour réaliser l'EJ, les acteurs du milieu sont interpellés à mettre en œuvre des stratégies et des actions afin que les jeunes puissent, entre autres, accéder plus facilement à certains services, passer sans heurt d'une mesure ou d'un programme gouvernemental à un autre et bénéficier d'un meilleur accompagnement dans leurs démarches. Toutefois, l'articulation des stratégies et des actions doit s'établir selon les principes directeurs suivants : produire un diagnostic présentant le portrait de la clientèle et les mesures ciblées par l'Engagement jeunesse, réaliser une démarche de concertation et de coordination avec les intervenants locaux et régionaux et, finalement, s'appuyer sur les structures de concertation qui œuvrent déjà pour la continuité des services et ne pas dédoubler ces structures.

Les travaux ont été concentrés sur les mesures suivantes :

- Le Chantier d'accompagnement des 16-24 ans qui connaissent des difficultés particulières
 - Programme Alternative jeunesse
 - La mesure Jeunes en action pour les 18-24 ans
 - La mesure IDÉO 16-17
 - Programme J'embarque quand ça me ressemble
- La transition des jeunes handicapés de l'école à la vie active (TÉVA)
- Le Programme Qualification des jeunes en centres jeunesse (PQJ)
- Le déploiement du plan de cheminement à l'autonomie

LA MÉTHODOLOGIE

Une série d'étapes a été franchie entre 2009 et 2014 pour réaliser l'Engagement jeunesse sur les territoires :

- Formation et mobilisation d'un comité directeur régional (CDR) et d'un comité de suivi multisectoriel, représentant les différents ministères interpellés par l'EJ et d'autres organisations jeunesse.
- Élaboration de sept diagnostics présentant le portrait de la clientèle et les mesures ciblées par l'Engagement jeunesse (constats et pistes de solutions).
- Identification des enjeux et des obstacles à la continuité des services chez les jeunes.
- Élaboration et mise en œuvre de trois plans d'action régionaux (2009-11, 2011-14 et 2014-2015).
- Formation et mobilisation de dix comités de travail dont le mandat est d'assurer la mise en œuvre des stratégies d'action inscrites aux plans d'action.
- Participation active auprès des mécanismes de concertation jeunesse afin de sensibiliser les acteurs locaux et régionaux à l'importance de la continuité des services chez les jeunes en difficulté.
- Réalisation d'activités de sensibilisation, d'information et de promotion en lien avec la continuité des services jeunesse.

La réalisation de ces étapes permet aujourd'hui de rédiger à nouveau un diagnostic portant sur les besoins en matière de continuité des services.

L'objectif de cet exercice consiste à sensibiliser les acteurs locaux, régionaux et nationaux à l'importance d'une continuité de services chez les jeunes en difficulté afin de susciter chez ces derniers un engagement pour assurer la continuité des services au sein de leurs organisations et de les inviter à travailler ensemble à un meilleur arrimage des programmes et des services jeunesse sur le territoire de Lanaudière. Les éléments contenus dans ce diagnostic proviennent de plusieurs sources dont le diagnostic portant sur la continuité des services offerts aux jeunes, rédigé en 2009, le rapport bilan 2009-2014 rédigé en 2014 et par des échanges réalisés auprès des acteurs mobilisés autour de l'Engagement jeunesse. Les contenus et les recommandations formulés n'engagent pas les sources qui ont contribué à la préparation des textes.

LA TERMINOLOGIE

Afin de bien comprendre de quoi il est question, les comités de coordination de l'EJ ont cru bon de s'entendre sur certaines définitions :

Continuité des services

Articulation de services offerts par des organismes œuvrant à différents niveaux en un réseau intégré qui permet d'assurer une prise en charge continue, sans rupture ou incohérence, des personnes qui ont besoin de ces services¹.

Efficience des services

Rapport entre les services livrés et les ressources utilisées².

¹ Source : Office québécois de la langue française

² Source : Idem

Cohérence des services

Convenance logique des services entre eux, absence de contradiction, de doublages, harmonie entre les services³.

Mécanisme de concertation

Action consistant à associer sous forme de contacts et de consultations préalables les « partenaires sociaux » intéressés à l'élaboration de diverses mesures économiques et sociales en vue d'une action⁴. Il s'agit ici, pour le présent ouvrage, de tables de concertation qui sont mises en place aux niveaux local et régional.

Protocole d'entente

Contrat entre des parties qui, sans être ferme, énonce les engagements que chacun prend envers l'autre⁵

³ Source : Idem

⁴ Source : Idem

⁵ Source: Idem

PREMIÈRE PARTIE

RAPPEL DES OBSTACLES À LA CONTINUITÉ DES SERVICES RELEVÉS EN 2009

La réalisation du diagnostic sur la continuité des services aux jeunes paru en 2009 a permis de constater que la continuité des services offerts aux jeunes évolue au gré des changements des programmes et des mesures qui surviennent lors de l'adoption de nouvelles politiques. Des facteurs tels que le milieu de vie, les relations familiales, le marché du travail et les difficultés scolaires viennent modifier les besoins des jeunes qui nécessitent des ajustements dans les services.

Durant l'exercice de 2009, bon nombre d'acteurs ont été invités à réfléchir sur la prestation de leurs services et sur la façon dont on accompagne les jeunes. Cet exercice a permis d'identifier les obstacles à la continuité des services et d'énumérer les conditions gagnantes pouvant nous amener à un continuum de services dédiés aux jeunes. Ces conditions gagnantes ont servi d'assise à la réalisation des plans d'actions régionaux 2009-2011, 2011-2014 et 2014-2015 et ont guidé l'ensemble des travaux réalisés dans le cadre de l'Engagement jeunesse Lanaudière.

OBSTACLES RELEVÉS EN 2009

Il existe une méconnaissance des programmes, mesures et services offerts aux jeunes par les intervenants jeunesse et les gestionnaires.

- Affecte la référence et la collaboration intersectorielle.
- Représente un défi pour les organisations quant à la circulation et à l'échange d'information.

La continuité des services... et les conditions gagnantes

- Un meilleur accompagnement
- L'évaluation et la référence
- La connaissance des programmes et services des organismes du milieu
- La clarification des rôles et la reconnaissance de l'expertise de chacun
- La communication et le partenariat entre les organismes

Il existe peu de liens entre les réseaux publics (Emploi, Éducation, Santé et Services sociaux, Immigration) et les organisations.

- Constitue une approche en silos et une gestion par programme ou par groupe cible.
- On assiste de plus en plus à des « Ententes » entre ministères ou organisations.
- On nomme l'approche globale ou intégrée (coordonner l'ensemble des mesures et des interventions sociales en fonction de la famille) comme une pratique qui favorise la continuité des services.

Les multi problématiques que vivent les jeunes exigent plus de suivi et d'accompagnement de la part des organisations.

- Amène un besoin d'approfondir nos connaissances en lien avec les problématiques jeunesse et leurs besoins.

- On nomme les intervenants pivots au sein des organisations comme une avenue intéressante pour favoriser l'accueil, la référence et l'accompagnement des jeunes.

Les acteurs jeunesse éprouvent des difficultés à rejoindre les jeunes en rupture sociale ou en rupture avec les services.

- On nomme le travail de rue ou de proximité comme une pratique efficace pour intervenir auprès de ces jeunes.

DEUXIÈME PARTIE

LA CONTINUITÉ DES SERVICES EN 2014

Au cours des cinq dernières années, le comité directeur régional (CDR), le comité de suivi et les acteurs locaux et régionaux ont travaillé, à la mesure de leurs moyens, à assouplir les obstacles à la continuité des services relevés en 2009. La région de Lanaudière ne s'est pas juste *engagée* envers sa jeunesse, elle a su relever le défi de l'Engagement jeunesse.

S'appuyant sur les conditions gagnantes, les acteurs mobilisés autour de l'Engagement jeunesse se sont approprié les programmes et les mesures ciblés par l'Engagement jeunesse, ont amélioré leur connaissance des clientèles et des problématiques auxquelles elles sont assujetties, ont expérimenté des trajectoires de service au sein des organisations et ont finalement innové en matière d'actions concertées.

Mobiliser les acteurs de toutes les organisations, tant publiques que communautaires, à amorcer un dialogue basé sur une relation de confiance et de respect des compétences de chacun et les amener à travailler ensemble dans l'accompagnement des jeunes lanaudois demande du temps. Malgré toutes ces réalisations, force est de constater que nous avons manqué de temps et qu'il reste encore du travail à réaliser pour rendre opérationnel un continuum de services jeunesse.

MOBILISER LES ACTEURS LOCAUX ET RÉGIONAUX AUTOUR DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES

Le positionnement de l'Engagement jeunesse

«Par régionalisation, on entend généralement la prise en compte des spécificités régionales dans "l'administration des affaires publiques"». Bien que l'EJ fût une mesure régionalisée sur laquelle les régions devaient miser sur une démarche expérimentale et graduelle, l'absence de promotion nationale et régionale a produit une difficulté de positionnement de la mesure et a engendré une méconnaissance générale des orientations gouvernementales en lien avec la continuité des services. En ce sens, nous avons recommandé au SAJ qu'une intervention soit effectuée le plus rapidement possible au niveau de la promotion afin d'avoir une image forte, uniforme, portée et soutenue par le national. Cependant, la responsabilité de la promotion d'EJ a été octroyée aux régions et assurée par les CDR. Par conséquent, nous constatons que :

- l'absence de promotion tant régionale que nationale a eu pour effet de multiplier les efforts pour mobiliser et réaliser l'EJ au sein des territoires;
- l'absence du positionnement provenant du niveau national a mitigé la légitimité de la mesure Engagement jeunesse;
- une meilleure visibilité de l'EJ aurait permis l'établissement d'un cadre collectif, une meilleure compréhension des activités et enjeux reliés à l'EJ et aurait permis un déploiement plus rapide.

L'accueil, la référence et l'accompagnement des jeunes

Au cours de son cheminement social et professionnel, un jeune peut avoir besoin de différents services offerts par plusieurs organismes, ce qui implique qu'il pourra être référé vers l'un ou l'autre de ces organismes. C'est ce que l'on appelle la trajectoire de service. Une référence commande une évaluation des besoins du jeune afin de pouvoir le diriger vers les services les plus appropriés pour lui. Les jeunes doivent être accompagnés à travers cette trajectoire de services par différents acteurs qui conjugueront leurs efforts à favoriser une meilleure insertion sociale et professionnelle.

Pour assurer la continuité des services, il importe de continuer le développement de pratiques probantes d'accueil, de référence et d'accompagnement, et ce, afin de favoriser les changements de pratique chez les acteurs dans l'accompagnement des jeunes. À cet effet, nous avons identifié en 2009 la mise en place d'intervenants pivots au sein des organisations comme étant une piste de solution à envisager, mais, cette idée n'ayant pas été retenue à cette époque, des démarches telles que le PCA et la TEVA font aujourd'hui office de pratiques gagnantes en matière d'accueil, de référence et d'accompagnement. Bien que ces démarches proposent un leadership partagé, qu'elles visent le développement de pratiques intersectorielles et qu'elles font l'objet d'ententes officielles entre plusieurs réseaux du moins, dans le cas de TEVA, certains éléments viennent contrecarrer leur implantation au sein des organisations.

La transition-école vie active (TEVA)

Dans la région, la planification de la TEVA est actualisée à travers les travaux de l'Entente MSSS-MELS et est intégrée à la démarche sur le Plan de service individualisé et intersectoriel (PSII). Malgré la signature d'un protocole d'entente, malgré les orientations du MELS à l'égard de la réalisation de la TEVA, malgré la mise en place de nombreuses initiatives pour soutenir les jeunes une fois la transition réalisée (filet de sécurité : emploi, activités valorisantes, loisirs, etc.), l'actualisation de la TEVA au sein des établissements scolaires reste mitigée, se réalise généralement en l'absence des signataires du protocole d'entente et des partenaires qui gravitent autour du jeune et s'actualise souvent par des programmes existants au sein des établissements scolaires (DEFI, parcours axés sur l'emploi, etc.). Par conséquent, nous constatons que :

- l'absence d'un positionnement clair et appuyé par le ministère répondant et de certains partenaires signataires du protocole d'entente nuit à l'actualisation de la démarche TEVA au sein des établissements scolaires;
- l'absence de personnes responsables de l'implantation de la TEVA dans certains milieux a grandement ralenti le déploiement de celle-ci et, par le fait même, a entraîné une rupture de service dans le cheminement de nombreux jeunes handicapés.

Le plan de cheminement à l'autonomie (PCA)

Tout comme la TEVA, le PCA s'avère une démarche prometteuse de changement. En effet, le PCA est un bon véhicule pour promouvoir l'importance de l'intersectorialité dans l'accompagnement des jeunes à travers la trajectoire de services.

Le déploiement du PCA est assuré par l'Engagement jeunesse en collaboration avec les centres jeunesse de Lanaudière. Cette collaboration a permis l'élaboration d'un plan de déploiement

régional commun qui a donné lieu à la création d'un comité régional PCA dont le mandat est de mobiliser les acteurs jeunesse autour de la démarche du PCA afin qu'ils développent une vision partagée du passage à la vie adulte et puissent s'approprier la démarche afin de mieux accompagner les jeunes Lanaudois en situation de besoin. L'appropriation de la démarche PCA au sein des organisations a nécessité beaucoup de travail de coordination, de mobilisation et de soutien. Bien que la phase de diffusion par la prestation des ateliers de sensibilisation et d'appropriation soit bien amorcée, certains milieux demandent à être soutenus. En effet, on note un besoin d'accompagnement et de soutien auprès de certaines organisations pour consolider et implanter la démarche PCA comme pratique d'intervention au sein des organisations.

Aussi, dans le contexte où la reconduction de la mesure Engagement jeunesse au-delà du 31 mars 2015 reste très incertaine, l'absence d'une coordination régionale met en péril non seulement la phase de diffusion et d'implantation du PCA, mais également le maintien d'un comité régional PCA fort et multisectoriel.

- L'absence de leadership ou l'absence d'un porteur garant de la démarche fait en sorte que la démarche PCA demeure un processus volontaire à appliquer au sein des organisations.
- Une coordination régionale ayant la responsabilité et les pouvoirs d'accompagner les organisations dans l'implantation du PCA au sein des organisations aurait permis la consolidation de la démarche et le changement de pratiques chez les acteurs en matière d'accueil, de référence et d'accompagnement auprès des jeunes.

FAVORISER L'ÉCHANGE D'INFORMATION ET PROMOUVOIR LA CONNAISSANCE DES PROGRAMMES, MESURES ET BONNES PRATIQUES DES ORGANISATIONS

La circulation de l'information

Pour assurer le passage des jeunes d'un service à l'autre, il est primordial que les organisations publiques et communautaires pensent, agissent et travaillent en fonction d'un continuum de services. En ce sens, il faut avant tout s'assurer que l'information puisse circuler à l'intérieur des organismes et entre les organismes. Bien qu'une stratégie de communication pour présenter EJ dans chacun des ministères ait été identifiée par le CDR, les « couloirs » de communication ont été peu efficaces au sein de certaines organisations. Par conséquent, nous constatons que :

- la personne identifiée comme relayeur d'information au sein d'une organisation n'assume pas toujours son rôle. Le mandat et les responsabilités attachés à cette fonction auraient avantage à être mieux définis;
- la taille des organisations et le roulement de personnel demeurent des obstacles importants quant à la circulation de l'information;
- les mécanismes de communication interne et externe se doivent d'être connus, compris et considérés par les organisations.

La connaissance des programmes et services des organismes du milieu

Pour arriver à une continuité de services, il est impératif que les organismes connaissent l'ensemble des services offerts par chacun ainsi que l'ensemble des programmes jeunesse existants. Le fait de connaître les programmes et les services favorise la référence des jeunes vers les organismes et évite le dédoublement des services. Bien que des outils d'information et de référence tels que le Maillon, les bottins des ressources ou la plateforme web existent et sont disponibles pour les acteurs, nous constatons que :

- les organismes communautaires connaissent généralement bien les services dédiés aux jeunes, ce qui n'est pas du tout le cas des organisations publiques;
- la mise à jour des services et des intervenants est importante et souvent déficiente;
- il faut tenir compte de l'évolution de l'offre des services des organismes et des changements de politiques auxquels les programmes sont assujettis (changement de nom, modulation du programme, etc.);
- il appartient aux acteurs de parfaire leur connaissance des programmes et des services dédiés à la jeunesse et d'utiliser les outils disponibles.

La concertation

Il existe dans Lanaudière différents types de mécanismes de concertation. Des concertations sectorielles et intersectorielles, des concertations par champs d'intervention et des concertations par réseau. Ces mécanismes sont présents tant au niveau régional, sous-régional qu'au niveau local.

Bien que l'on assiste à la multiplication et la duplication des tables de concertation, il n'existe qu'un seul mécanisme de concertation régionale intersectorielle en matière de jeunesse sur le territoire de Lanaudière et il est assumé par le comité de suivi de l'EJ. À cet effet, la mobilisation, le réseautage, la concertation et les collaborations entre les partenaires de ce mécanisme régional de concertation intersectorielle sont des éléments qui sont ressortis positivement de ce lieu de concertation.

Rappelons que la force de la concertation intersectorielle est de pouvoir obtenir une vue d'ensemble de la situation, de partager les processus opérationnels des organisations, d'identifier les défis et les enjeux d'une clientèle donnée, de partager l'information et d'assurer des pratiques partenariales axées sur la continuité des services. Cependant, la force de toute concertation demeure l'engagement des partenaires qui la composent, mais également par le rôle qu'assume la personne ressource attitrée à cette concertation. À cet effet, le rôle de coordination assumé par l'agente de liaison dans le cadre de l'EJ a permis de susciter et maintenir la mobilisation de divers acteurs autour d'un continuum de service, de développer du contenu pour soutenir une réflexion et de favoriser les échanges afin de permettre la mise en place d'actions concertées. Par conséquent, nous constatons que :

- la poursuite du mécanisme de concertation régionale intersectorielle en matière de jeunesse est un enjeu majeur pour assurer une continuité des services jeunesse et pour consolider le changement de pratiques auprès des acteurs;
- pour susciter et maintenir la mobilisation de divers acteurs autour d'un continuum de service, il est impératif d'y assurer un soutien à la coordination.

FAVORISER LA CRÉATION DE PASSERELLES ENTRE LES PARTENAIRES, LES RÉSEAUX ET LES INSTANCES DE CONCERTATION

Les liens entre les organisations et les réseaux publics

La réalisation de l'EJ fut centrée sur la mobilisation, le réseautage, la concertation et les collaborations entre les partenaires. Nous avons consenti beaucoup d'efforts à développer des ponts entre les organisations et les réseaux de la santé, de l'emploi, de l'immigration et de l'éducation par la mise en place d'actions visant l'échange d'information, l'expérimentation et le développement d'actions concertées.

Dans Lanaudière, plusieurs partenaires établissent entre eux des liens formels et informels afin, d'une part, de mieux répondre aux besoins de leur clientèle et, d'autre part, de maximiser leur offre de service. La signature d'entente formelle permet de mettre en place des mécanismes de collaboration entre des partenaires de façon à soutenir les jeunes en besoin de services. Toutefois, il est important de mentionner qu'une entente formelle ne garantit en rien l'arrimage des services. À titre d'exemple, nommons l'actualisation de la TEVA au sein des établissements scolaires par le plan de service individualisé et intersectoriel (PSII). Même assujettie à un protocole d'entente, l'implantation de la TEVA au sein des établissements scolaires demeure faible, voire inexistante, selon le cas.

Bien qu'aucune entente formelle concrétisant des passerelles de services n'ait été signée entre les organisations sous le joug de l'Engagement jeunesse, des passerelles de services informelles sont présentement utilisées et reposent sur des ententes entre partenaires. L'Arrimage Santé-Emploi en est un bon exemple. Ces travaux visaient à mieux desservir les jeunes âgés de 18 à 35 ans provenant des CJE et ayant des besoins de services en santé mentale et en suivi psychosocial. L'utilisation d'une fiche de référence commune, la reconnaissance des pratiques et des praticiens en place et la mise en place de solutions alternatives pour répondre au besoin de services en santé mentale sont des éléments qui contribuent à l'établissement de passerelles entre ces deux organisations. Par conséquent, nous constatons que :

- les collaborations entre les partenaires, qu'elles soient formelles ou informelles, confirment une réelle volonté de mieux desservir une clientèle;
- l'établissement des liens entre les organisations et les réseaux publics permet de rendre la trajectoire de services fluide et continue;
- le roulement de personnel au sein des organisations fragilise les passerelles informelles; celles-ci doivent faire l'objet de renouvellement constant;
- les passerelles formelles officialisent les liens entre les organisations, mais ne garantissent pas toujours l'arrimage des services.

SENSIBILISER, INFORMER ET SOUMETTRE DES PRÉOCCUPATIONS AUX INSTANCES NATIONALES DE L'ENGAGEMENT JEUNESSE

La modulation de programmes

La région de Lanaudière avait ciblé quatre stratégies d'action pour lesquelles une modulation de programme ou d'intervention semblait nécessaire pour améliorer la complémentarité et la continuité des services. Seule l'une d'elles n'a pu être résolue sur le plan régional : **la**

contribution parentale dans l'admissibilité à l'aide de dernier recours. Bien que soulevée comme problématique d'adaptation et de continuité de services par plusieurs acteurs qui accompagnent les jeunes dans leur parcours socioprofessionnel, bien qu'un argumentaire a été rédigé à cet effet, bien que l'expérience réalisée dans la région de Montréal a donné des résultats, cette stratégie n'a jamais été portée au national dans le cadre d'une demande de modulation de programme.

Rappelons que, pour une pour avoir droit à l'aide de dernier recours, la contribution des deux parents est obligatoire. Or, avec l'éclatement des familles, il n'est pas rare de voir qu'un parent soit absent de la vie du jeune, ce qui nécessite de la part du parent présent d'effectuer plusieurs démarches pour demander le soutien de l'autre parent. Si ce dernier ne peut pas être rejoint ou s'il ne peut pas contribuer, il faut en faire la preuve.

Ces démarches occasionnent des délais dans l'obtention de l'aide de dernier recours et complexifient la procédure pour le jeune qui, malheureusement, abandonne les démarches et s'abstient de bénéficier de l'aide de dernier recours, augmentant ainsi sa vulnérabilité et sa marginalité avec des conséquences trop évidentes pour être ignorées : itinérance, délinquance, problèmes de santé physique et mentale, conflits relationnels, dépendance à l'alcool, aux drogues et aux médicaments, sentiments de détresse, d'isolement social et d'impuissance. **En conséquence, la mise en action de ces jeunes exigera de la part des organisations des investissements considérables en termes de services et de ressources financières.**

LES PROBLÉMATIQUES DE CONTINUITÉ DES SERVICES ENTRE LES GRANDS RÉSEAUX⁶

Les services de santé et de services sociaux

Programme Jeunes en difficulté

La santé et le bien-être constituent d'importantes fondations sur lesquelles s'appuie toute démarche d'insertion sociale et professionnelle. Si la majorité des jeunes franchissent le passage à la vie adulte de façon relativement aisée, il faut reconnaître que certains jeunes vivent des difficultés auxquelles il faut s'attarder. En effet, le passage à la vie adulte implique des changements majeurs tant aux plans physique que psychologique, induisant du stress et pouvant affecter la santé et le fonctionnement en société. De plus, le cumul des problématiques accroît la vulnérabilité des jeunes et peut interférer sur leur réussite scolaire ou leurs démarches d'insertion. Intervenir rapidement permet d'éviter un enchaînement d'effets défavorables dans leur parcours.

Dans le réseau de la santé et des services sociaux, l'âge de 18 ans représente le point de jonction entre les services offerts aux jeunes et aux adultes. Dans les centres de santé et de services sociaux (CSSS), le programme Jeunes en difficulté se termine à 17 ans. On sait toutefois que, désormais, le passage à la vie adulte se poursuit souvent jusqu'à 24 ans. En dépit de cette réalité, on observe des difficultés d'arrimage entre les services destinés aux jeunes et ceux destinés aux adultes, notamment en matière de santé mentale.

⁶ Chantier national, Pour une meilleure continuité de services au profit des jeunes de 16 à 24 ans vivant d'importantes difficultés d'adaptation sociale et professionnelle, juin 2014.

L'accessibilité en santé mentale

Les problèmes d'accessibilité en santé mentale sont connus et bien documentés. La région de Lanaudière a contribué à l'élaboration du chantier national portant sur *Une meilleure continuité de services de santé et de services sociaux*⁷ et a expérimenté diverses initiatives en lien avec les délais d'accès en santé mentale. En effet, les travaux réalisés dans le cadre du Programme de soutien au financement du traitement de la toxicomanie (PSFTT) et les travaux réalisés par l'arrimage santé-emploi en lien avec l'itinérance et les jeunes en difficulté démontrent clairement que l'on doit se préoccuper des problématiques de santé mentale que vivent les jeunes âgés de 16 à 35 ans.

Par conséquent, certains constats en matière de santé mentale ressortent des travaux menés dans le cadre d'Engagement jeunesse :

- Un jeune aux prises avec des difficultés d'adaptation sociale et professionnelle doit franchir plusieurs étapes avant de pouvoir accéder à des services de suivi. Chacune de ces étapes devient parfois un obstacle à la poursuite de ses démarches (particulièrement pour un jeune qui requiert un suivi en santé mentale);
- De façon générale, on observe que les mécanismes d'accueil et de triage pour accéder à des services de santé mentale fonctionnent bien. Toutefois, les délais d'attente pour les jeunes qui souhaitent bénéficier de services de suivi en santé mentale demeurent longs. Cette attente accroît les problématiques et fragilise le parcours social et professionnel de ces jeunes;
- De façon générale, pour qu'un jeune puisse bénéficier de services de suivi en santé mentale, il doit préalablement obtenir une référence médicale. Or, il appert qu'une grande proportion de jeunes n'a pas de médecin de famille. Ces jeunes doivent alors se présenter dans une clinique sans rendez-vous et trouver du transport pour s'y rendre (réalité plus difficile en milieu rural);
- Les intervenants des réseaux de l'emploi et de l'éducation des adultes ont besoin de soutien des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux pour assurer un accompagnement efficace des jeunes aux prises avec des problématiques de santé mentale pendant leur parcours académique ou d'insertion sociale et professionnelle.

Les services d'aide à l'emploi

Un grand nombre d'intervenants œuvrant auprès des jeunes dans les centres locaux d'emploi ou les organismes communautaires d'insertion socioprofessionnelle témoignent d'une proportion grandissante de jeunes présentant des attitudes et des comportements qui constituent des embûches majeures à leur cheminement. Il peut s'agir, par exemple, de détresse psychologique, de toxicomanie, de problématiques liées au jeu compulsif, de troubles d'apprentissage, de retard de développement, de problèmes de comportement ou de troubles de santé mentale.

Une étude réalisée par le Regroupement québécois des organismes en développement de l'employabilité (RQuODE) pour le compte du Comité consultatif jeunes (CCJ) de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) démontre que les intervenants qui travaillent dans

⁷ Pour une meilleure continuité de services de santé et de services sociaux, rédaction d'un chantier national par les agents de liaison de l'EJ du Québec, juin 2014

les organismes communautaires jeunesse d'insertion socioprofessionnelle souhaitent un accroissement de l'accessibilité aux services de santé et de services sociaux pour les jeunes et leur famille afin de mieux les appuyer dans leur démarche d'insertion socioprofessionnelle.

« La multiplicité des besoins des jeunes, combinée aux différentes problématiques vécues, requiert une approche holistique regroupant notamment des services de préemployabilité, d'employabilité, de soutien psychosocial, d'assistance aux besoins de base, etc. À défaut, cette clientèle cible, déjà aux prises avec des problèmes d'apprentissage, de démotivation et d'isolement, risque fort bien de se perdre dans une offre de service variée mais déconnectée ».⁸

Le soutien aux intervenants

Toujours dans le cadre de cette recherche, près d'un intervenant sur trois a mentionné se sentir démuni face aux problématiques multicroisées de sa clientèle. Les intervenants du secteur de l'insertion socioprofessionnelle qui reçoivent ces jeunes ne peuvent pas toujours évaluer la situation de manière précise ni, par conséquent, identifier la stratégie d'intervention la plus appropriée. C'est pourquoi les réseaux doivent être appelés à travailler en étroite collaboration afin de répondre à des besoins de plus en plus nombreux et variés, nécessitant des expertises diverses et complémentaires.

À ce propos, dans sa réponse à l'Avis portant sur les jeunes éloignés du marché du travail du CCJ, Emploi-Québec reconnaissait « la nécessité de mettre en place davantage de passerelles multisectorielles, sur le plan local ou régional, si l'on veut assurer un véritable continuum de services entre les acteurs du milieu de la santé, les intervenants du milieu communautaire et les agents d'aide à l'emploi. »⁹

Le Réseau des Carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ) faisait état de la même préoccupation dans son mémoire portant sur la Politique québécoise de la jeunesse en identifiant l'accessibilité du milieu de la santé et des services sociaux comme un enjeu important pour les jeunes en processus d'insertion socioprofessionnelle. Le RCJEQ est d'avis que les passerelles développées entre les CJE et les CSSS contribuent à ce que les jeunes puissent accéder plus rapidement aux services de santé et de services sociaux appropriés et que, conséquemment, ils se maintiennent dans leurs démarches et s'insèrent plus rapidement.

Avant de penser à intégrer un emploi, les jeunes qui vivent d'importantes difficultés doivent d'abord amorcer une démarche vers le rétablissement et stabiliser leur situation personnelle.

⁸ Nolet, F. (2012). *Les jeunes éloignés du marché du travail au Québec – Phase 2 – Enquête auprès des intervenants*, Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité pour le compte du Comité consultatif Jeunes, 23 p.

⁹ Direction de la planification et du développement des stratégies d'Emploi-Québec. (2013). *Avis du comité consultatif jeunes (CCJ)* intitulé « Les jeunes éloignés du marché du travail ». 4 p.

TROISIÈME PARTIE

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS RÉGIONALES ET NATIONALES

Nous avons pu remarquer que les travaux entourant le développement de l'Engagement jeunesse ont donné lieu à la réalisation de collaborations et de partenariats entre diverses organisations. La mobilisation des comités de coordination de l'Engagement jeunesse autour de la continuité des services a permis la mise en place d'actions visant l'échange d'information, l'expérimentation et le développement d'actions concertées.

Les acteurs ont été invités à réfléchir sur leurs pratiques de concertation et de collaboration afin d'amorcer un changement de pratiques en lien avec la continuité et la complémentarité des services. À cet effet, ils ont constaté que, pour contrer les limites organisationnelles présentes dans certaines organisations, la souplesse dans l'application des mesures et l'imagination dans la livraison des services peuvent s'avérer des éléments fort intéressants pour développer des mécanismes d'arrimage entre les organisations et arriver à établir un continuum de services.

DES ACTIONS GARANTES D'UNE MEILLEURE CONTINUITÉ DE SERVICES AUX JEUNES

En regard des expériences et des travaux menés dans Lanaudière et dans différentes régions du Québec, quelques recommandations nous apparaissent prometteuses afin d'améliorer la collaboration intersectorielle au profit des jeunes vivant d'importantes difficultés.

Recommandations au niveau régional

1. Maintenir une concertation régionale jeunesse intersectorielle et en assurer le soutien;
2. Poursuivre la connaissance des programmes et services jeunesse auprès des acteurs afin d'assurer une meilleure référence des jeunes;
3. Assurer la continuité des services et favoriser les changements de pratiques dans l'accompagnement des jeunes par l'implantation du PCA et de la TEVA au sein des organisations;
4. Susciter la souplesse dans l'application des mesures et la création de solutions alternatives dans la prestation des services afin de contrer les limites organisationnelles présentes dans certaines organisations;
5. Inciter le développement de passerelles formelles entre les organisations afin de mieux desservir une clientèle, rendre la trajectoire de services fluide et continue et contrer le phénomène du roulement de personnel au sein des organisations.

Recommandations au niveau national

1. Assurer une coordination régionale ayant la responsabilité et les pouvoirs d'accompagner les organisations dans le déploiement et la consolidation des démarches TEVA et PCA au sein des régions.
2. Étendre les services offerts dans le cadre du programme Jeunes en difficulté jusqu'à 24 ans, et ce, afin d'éviter la rupture de services souvent associée à cette étape charnière.
3. Encourager le développement de protocoles d'entente entre les CSSS et leurs partenaires (CJE, CS, etc.) afin d'offrir un soutien clinique aux intervenants des autres réseaux et de faciliter la référence en santé mentale, notamment en favorisant la référence directe des jeunes de 16 à 24 ans en difficulté aux guichets d'accès en santé mentale.
4. Encourager la désignation d'un intervenant répondant au sein des équipes en santé mentale des CSSS, comme recommandé par le Commissaire à la santé et au bien-être.
5. Poursuivre les travaux entamés dans le cadre du Plan de travail 2013-2016 de l'Entente de complémentarité des services entre le MELS et le MSSS¹⁰ visant à élargir la clientèle desservie par l'entente aux jeunes de 16 à 24 ans afin d'assurer une prestation conjointe de services aux jeunes adultes en difficulté.

¹⁰ Ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de l'Éducation (2003). *Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes*. Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation, Québec, 34 p.