

Rapport

**Regard des jeunes sur les
services qui leur sont destinés :
des pratiques à réviser**

Conseil de la santé et du bien-être

Mai 2001

Le Conseil de la santé et du bien-être a été créé par une loi en mai 1992. Il a pour mission de contribuer à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population en fournissant des avis à la ministre de la Santé et des Services sociaux, en informant le public, en favorisant des débats et en établissant des partenariats; ces activités portent sur les objectifs et sur les meilleurs moyens pour atteindre cette finalité.

Le Conseil se compose de 23 membres représentatifs des usagers des services de santé et des services sociaux, des organismes communautaires, des personnes impliquées dans l'intervention, la recherche ou l'administration du domaine de la santé et du domaine social, et de secteurs d'activité dont les stratégies d'intervention ont un impact sur la santé et le bien-être de la population.

Édition produite par :
Le Conseil de la santé et du bien-être

Pour obtenir un exemplaire de ce document,
faites parvenir votre commande par :

- téléphone : (418) 643-3040
- télécopieur : (418) 644-0654
- courriel : csbe@msss.gouv.qc.ca
- poste : Conseil de la santé et du bien-être
880, chemin Sainte-Foy, RC
Québec (Québec) G1S 2L2

Le présent document est disponible à la section
Publications du site Web du Conseil de la santé et
du bien-être dont l'adresse est :

www.msss.gouv.qc.ca/csbe

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2001
Bibliothèque nationale du Canada, 2001
ISBN : 2-550-37851-2

© Gouvernement du Québec

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est
autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Comité de travail
formé par le Conseil de la santé et du bien-être

MEMBRES

M. André Archambault	Président du comité et membre Conseil de la santé et du bien-être
M. Michel Bernier	Agent de recherche Conseil de la santé et du bien-être
M. Guy Boisjoli	Membre Conseil de la santé et du bien-être
M ^{me} Hélène Morais	Présidente Conseil de la santé et du bien-être
M ^{me} Marie Soleil Renaud	Membre Conseil de la santé et du bien-être
M. Lionel Robert	Secrétaire Conseil de la santé et du bien-être

RECHERCHE ET REDACTION

M ^{me} Claire Boily	Agente de recherche Conseil de la santé et du bien-être
------------------------------	--

SOUTIEN TECHNIQUE

M^{me} Ginette Langlois
M^{me} Carole Noël
M^{me} Céline Vaillancourt
M^{me} Lyne Vézina

TABLE DES MATIERES

FAITS SAILLANTS	5
INTRODUCTION	11
CHAPITRE 1	
PRESENTATION DE LA RECHERCHE	13
1.1 LES ENJEUX DE LA RECHERCHE	13
<i>1.1.1 Les représentations que les jeunes ont des services qui leur sont destinés</i>	13
<i>1.1.2 Des éléments de pratiques à explorer</i>	14
<i>1.1.3 Le choix des pratiques dites « alternatives »</i>	16
<i>1.1.4 Poser le choix des types de services destinés aux jeunes</i>	17
1.2 LA METHODOLOGIE EN CE QUI CONCERNE LA RECHERCHE SUR LE TERRAIN	17
<i>1.2.1 La cueillette de données par entrevue de groupe</i>	18
<i>1.2.2 Les sites d'intervention retenus</i>	18
<i>1.2.3 L'échantillon de l'étude</i>	19
CHAPITRE 2	
LE REGARD DES JEUNES SUR LES SERVICES	21
2.1 LES PROJETS DE VIE DES JEUNES	21
<i>2.1.1 Des jeunes qui désirent se réaliser</i>	21
<i>2.1.2 Un retour aux études parsemé d'embûches</i>	23
<i>2.1.3 L'apprentissage d'un métier garant d'une sécurité financière</i>	24
2.2 LES SERVICES UTILISES	26
<i>2.2.1 La sécurité du revenu</i>	26
<i>2.2.2 L'assistance à la formation et à l'emploi</i>	28
<i>2.2.3 Les interventions axées sur l'insertion sociale et professionnelle</i>	31
<i>2.2.4 Les services sociaux courants et de santé</i>	38
<i>2.2.5 La protection de la jeunesse</i>	40
<i>2.2.6 Les maisons des jeunes</i>	44
<i>2.2.7 L'école</i>	46
CHAPITRE 3	
LE REGARD DES JEUNES SUR LES PRATIQUES DES SERVICES SOCIAUX	55
3.1 LE DROIT D'EXERCER DES CHOIX	55
3.2 LES CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT	58
3.3 LE ROLE DES INTERVENANTS	65
3.4 LA DUREE D'UNE INTERVENTION OU D'UN PROGRAMME SELON LES BESOINS DES JEUNES	68
3.5 LA CONTINUITE DU SOUTIEN	70
3.6 LA CONFIDENTIALITE	71
3.7 LA CREATION ET LE MAINTIEN DE LIENS SIGNIFICATIFS	72
CONCLUSION	75
ANNEXE : SCHEMA D'ENTREVUE	79
BIBLIOGRAPHIE	81
LISTE DES MEMBRES	83

FAITS SAILLANTS

Les enjeux de la recherche

- L'étude porte sur les représentations que les jeunes ont des services qui leur sont destinés. Les jeunes en difficulté sont le groupe cible de la recherche.
- L'objectif est de dégager les caractéristiques des pratiques qui sont favorables à une plus grande participation et à une plus grande autonomie chez les jeunes et, par le fait même, de comprendre leurs besoins et leurs attentes.
- Vingt-neuf jeunes âgés entre 16 et 28 ans, dont 21 jeunes hommes et 8 jeunes filles, ont été interrogés lors d'entrevues de groupe.
- Les jeunes ont été repérés dans des organismes où les pratiques d'intervention sont dites « alternatives », c'est-à-dire non traditionnelles et complémentaires ou parallèles à celles déjà existantes. Ces organismes offrent des services d'hébergement, de formation, d'apprentissage de travail, de soutien et d'accompagnement ou d'animation pour les jeunes.

1 Le regard des jeunes sur les services

1.1 Des projets de vie des jeunes qui rendent compte de leurs besoins

- Leur désir de se réaliser exige souvent un retour aux études ou l'apprentissage d'un métier.
- Les parcours sont toutefois parsemés d'embûches d'ordre financier, en lien avec des problèmes de santé ou avec l'histoire de vie personnelle.

1.2 La sécurité du revenu

- Les critères d'admissibilité tels que le statut d'indépendance et la contribution parentale nient-ils *a priori* leur autonomie ?
- Le contexte est jugé répressif en raison des préjugés envers eux, des clauses discriminatoires dont ils font les frais et du peu de soutien pour les orienter vers les programmes existants.
- Ils désirent une couverture de tous les soins de santé dès leur inscription au programme, afin que tout individu ait les chances de se maintenir en bonne santé.

1.3 L'assistance à la formation et à l'emploi

- Les critères d'admissibilité aux programmes sont jugés restrictifs, entre autres en matière d'âge, de niveau de scolarité, de statut d'étudiant à temps plein.
- Ils se sentent pris dans les méandres bureaucratiques : c'est l'effet balle de ping-pong entre les ministères.
- Ils ont besoin d'un suivi d'orientation pour les guider vers les programmes et les ressources, avec l'aide de moins d'agents possible. Cela implique un partenariat entre les ministères pour faciliter les démarches des jeunes, unifier les efforts dans la recherche de solutions et simplifier les procédures administratives.
- Les services de recherche d'emploi sont jugés efficaces par ceux qui les ont utilisés. Les autres sont fort réticents en raison de l'aspect bureaucratique de la démarche.

1.4 Les interventions axées sur l'insertion sociale et professionnelle

- La nature diversifiée des interventions semble répondre aux besoins variés des jeunes que nous avons rencontrés. Ils ont besoin de projets où ils se sentent valorisés et reconnus socialement, quelle que soit la tâche effectuée.
- Les jeunes admettent leur part de responsabilité dans la résolution de problèmes. Ils doivent faire preuve de volonté pour s'en sortir et coopérer.
- Ces lieux d'intervention favorisent diverses formes de participation auxquelles les jeunes adhèrent, selon leurs motivations et leurs intérêts. Ils en appellent tous de l'engagement des jeunes dans un projet de vie.
- L'attrait est prononcé pour les programmes qui offrent une formation professionnelle ou la combinaison d'une formation scolaire et professionnelle, avec rémunération. La plupart assument leur autonomie financière et résidentielle et désirent hausser leur niveau de scolarité. Ils souhaitent une durée de formation plus longue pour élever leur niveau de scolarité et augmenter leur employabilité.

1.5 Les services courants et de santé

- Ils soulèvent des problèmes d'accès : les délais d'attente et le manque de ressources.
- Le programme de méthadone devrait être plus accessible aux toxicomanes.
- Un des défis consiste à amener les jeunes, surtout les jeunes hommes, à utiliser les services de soutien psychosocial.

1.6 La protection de la jeunesse

- Ce sont des jeunes qui s’interrogent sur le bien-fondé des placements, surtout quand le mode de placement ne leur convient pas. Mais ils reconnaissent que la détention est un moyen nécessaire pour ressaisir les jeunes contrevenants.
- Ils réagissent mal aux contextes d’intervention jugés trop coercitifs et expriment le besoin d’un contexte humain se rapprochant de la vraie vie et ouvert sur la vie de la communauté.
- Ils soulèvent le problème de la mixité des clientèles (des victimes d’abus regroupés avec des jeunes ayant des problèmes de délinquance et des troubles de comportement).
- La cohabitation en centre d’accueil d’un groupe de jeunes qui s’enflamment à se côtoyer quotidiennement peut avoir des effets négatifs : climat d’agressivité et de stress, influence malsaine, etc. Cela est très présent chez les jeunes hommes.

1.7 Les maisons des jeunes

- L’attrait des jeunes est manifeste pour des lieux qu’ils peuvent s’approprier et qui leur offrent une liberté d’action, sans trop de contraintes.
- Ils ont besoin d’un encadrement qui n’est pas trop structuré et structurant, mais qui leur donne des possibilités de participer à des activités.
- C’est un contexte qui leur offre de l’écoute et du soutien et qui est perçu comme un milieu de vie.
- La fréquentation semble à la baisse chez les plus de 15 ans.

1.8 L’école

- Les jeunes ont abandonné tôt l’école pour des motifs très variés. Chez plusieurs, l’expérience scolaire est non seulement un échec en matière de résultats scolaires, mais aussi du point de vue de l’expérience humaine.
- Le milieu scolaire leur apparaît comme étant un contexte autoritaire et coercitif, où les excès de réglementation sont perçus comme étant des freins à l’autonomie et à la responsabilisation.
- L’école est perçue comme étant un système normatif, particulièrement chez les jeunes marginaux qui se sentent étiquetés socialement.
- Ils estiment que les modes d’apprentissage et d’enseignement devraient être dynamisés. De plus, les formes de soutien offert aux jeunes avec des difficultés d’apprentissage sont souvent mal reçues, en raison des modalités et de la rigidité d’application.

- Ils ont généralement peu de relations significatives avec les professeurs, pour des raisons de préjugés présents autant chez les élèves que chez les professeurs et d'écarts culturels qui ont un effet de distanciation.

2 Le regard des jeunes sur les pratiques des services sociaux

2.1 Le droit d'exercer des choix

- Pour être efficaces, les interventions doivent reposer sur la participation volontaire.
- Les interventions doivent miser sur la prise en charge par les jeunes eux-mêmes. Cela implique qu'ils aient droit de parole dans les prises de décisions.
- Les jeunes sont plus intéressés et motivés à collaborer dans des contextes de respect, de liberté d'action et de responsabilisation.

2.2 Les conditions d'accompagnement

- Les jeunes refusent d'être traités comme des numéros et comme des « cas à problèmes ». Ils critiquent aussi la pratique trop centrée sur la médication comme résolution de problèmes, sans que l'on porte attention à la situation personnelle et sociale globale de l'individu.
- L'approche coercitive et répressive sert plus souvent à les rebeller qu'à les aider. L'encadrement doit être équilibré en fonction du contexte d'intervention qu'ils souhaitent souple et équitable.
- Le contexte d'intervention en centre jeunesse devrait être choisi en fonction des caractéristiques du jeune et de la clientèle à laquelle on veut l'intégrer.
- Quelques jeunes soulignent des lacunes dans le processus de réconciliation avec les parents.
- Ils souhaitent une approche humaine et respectueuse, des rapports égalitaires entre eux et les intervenants, dans des contextes de soutien adaptés à leurs besoins et qui améliorent concrètement leurs conditions de vie.
- La qualité de soutien repose aussi sur la disponibilité et le dynamisme des intervenants. Mais le manque de ressources et le surcroît de travail semblent être des entraves au maintien de la qualité des interventions.

2.3 Le rôle des intervenants

- Ils estiment que la compétence des intervenants repose avant tout sur leur savoir-faire et leur vécu. La professionnalisation de l'intervention conduirait, selon eux, vers un savoir théorique souvent exempt d'un savoir expérientiel.
- Il importe que les intervenants soient visibles et accessibles là où sont les jeunes (école, rue, ressources fréquentées, etc.). Le travailleur de rue ou de milieu représente un mode d'intervention efficace auprès des jeunes qui sont difficiles à rejoindre.
- L'intervenant est apprécié dans son rôle d'accompagnateur, d'éducateur et de défenseur. Il doit être une personne de référence qui propose des pistes de solution et non une personne d'autorité qui impose la voie à suivre.
- Des variables comme le sexe, l'âge et la personnalité de l'intervenant peuvent être déterminantes du développement du lien de confiance entre le jeune et l'intervenant. L'organisation du travail dans les ressources devrait permettre la mise en place de ces éléments de base et correspondre au besoin de sécurité, d'identité et de continuité des jeunes.

2.4 La durée d'une intervention ou d'un programme selon les besoins des jeunes

- Les jeunes répondants ont des parcours de vie très différents et des problèmes très variés, ce qui commande d'offrir des services qui leur permettent de cheminer à leur rythme et selon leurs capacités pour ériger des bases solides et consolider leurs acquis.
- Les interventions de troisième ligne doivent être les plus courtes et les plus intenses possible, réévaluées au besoin, afin d'offrir aux jeunes le mode d'intervention le plus approprié.

2.5 La continuité du soutien

- Certains jeunes déplorent le manque de suivi après une intervention en centre jeunesse, en cure de désintoxication ou dans une autre situation. Le sentiment d'insécurité est élevé chez ceux qui se retrouvent seuls sans ressources ni réseau social.
- La prestation de services devrait reposer sur deux principes de base : offrir aux jeunes la possibilité de recevoir un suivi et fournir aux intervenants les moyens de le faire.

2.6 La confidentialité

- La confidentialité des échanges est essentielle pour gagner la confiance des jeunes, sinon le succès de l'intervention est mis en péril. Elle devrait s'inscrire de façon inconditionnelle au sein des pratiques actuelles.
- Le doute quant à la confidentialité des échanges peut être un facteur d'hésitation à demander de l'aide.

2.7 La création et le maintien de liens significatifs

- La stabilité est déterminante du maintien des relations significatives.
- La stabilité appelle une réduction du nombre d'intervenants auprès d'un jeune.
- La stabilité est en rapport avec le ratio de jeunes par intervenant : il est jugé trop élevé, particulièrement dans les contextes de réadaptation sociale.
- La stabilité passe par la réduction du nombre de placements. Le sentiment d'appartenance ne peut se développer que s'il y a maintien du même environnement social et scolaire.
- La mobilité du personnel a aussi des effets perturbateurs sur les jeunes.

INTRODUCTION

En souhaitant formuler un avis sur la participation sociale des jeunes au ministre de la Santé et des Services sociaux et à la ministre déléguée à la Santé, aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse, le Conseil de la santé et du bien-être a entrepris une étude portant sur les services destinés aux jeunes, dans le but de savoir si les interventions actuelles favorisent une plus grande participation et une plus grande autonomie de leur part. Le Conseil est particulièrement interpellé par les jeunes en difficulté, de plus en plus nombreux à vivre dans une constante précarité ou en marge de la société.

Dans ses travaux précédents, le Conseil avait soutenu que l'intervention effectuée auprès des jeunes devrait reposer sur les deux grandes valeurs que sont la participation sociale et l'autonomie. Il avait aussi soulevé le fait que l'offre de services destinés aux jeunes méritait d'être revue, sans toutefois se lancer dans une réforme de structures. Le Conseil désire aujourd'hui apporter une contribution utile dans le dossier des jeunes en orientant sa réflexion sur les pratiques qui sont significatives pour les jeunes.

Dans son souci de se rapprocher des clientèles à qui sont destinés les interventions et les services, le Conseil a privilégié de donner la parole aux jeunes qui utilisent les services dont il est question, afin de retracer, à même leur discours, les caractéristiques des pratiques qui sont déterminantes d'une plus grande participation sociale et d'une plus grande autonomie. Cette perspective a l'avantage de mettre en lumière les motivations et les attentes des jeunes, à partir de leurs propres expériences. Le Conseil souhaite ainsi attirer l'attention des intervenants et des décideurs publics sur les besoins et les attentes qui sont exprimés de même que sur des changements qui pourraient être apportés.

Le premier chapitre présente plus en détail les enjeux de la recherche de même que les questions d'ordre méthodologique sur lesquels repose la démarche de la recherche. Nous avons procédé par entrevue de groupe pour dégager les représentations que les jeunes ont des services qui leur sont destinés. Le repérage des jeunes s'est fait auprès d'organismes qui offrent différents types de services à la clientèle jeunesse.

Les résultats de la recherche apparaissent aux chapitres 2 et 3. Dans le second chapitre, nous nous penchons sur la perception des jeunes à l'égard d'un ensemble de services touchant divers secteurs d'intervention : la formation scolaire et professionnelle, l'assistance à l'emploi, les interventions en insertion sociale et professionnelle, la sécurité du revenu, les services de santé et les services sociaux, le travail de rue et l'animation auprès des jeunes. Si certains services ne sont pas destinés exclusivement aux jeunes, il n'en demeure pas moins qu'ils constituent des services de base essentiels pour tout jeune sans ressources financières, en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle, et qu'il est justifié d'en examiner les pratiques.

Dans le troisième chapitre, nous abordons les pratiques, plus précisément celles des services sociaux, et relevons des éléments d'analyse qui nous guident vers les conditions favorables à une meilleure participation des jeunes. Ces éléments sont : le droit d'exercer des choix, les conditions d'accompagnement, le rôle des intervenants, la durée d'une intervention ou d'un programme selon les besoins des jeunes, la continuité du soutien, la confidentialité et, finalement, la création et le maintien de liens significatifs.

En guise de conclusion, nous formulons quelques réflexions sur les offres de services et les pratiques et proposons des pistes de recherche.

CHAPITRE 1

PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE

Le présent chapitre précise les enjeux de la recherche et la démarche méthodologique. Nous y définissons l'objectif de la recherche et les moyens choisis pour parvenir à examiner de près l'offre de services destinés aux jeunes qui ont un besoin accru en soutien et en accompagnement.

1.1 Les enjeux de la recherche

L'objectif poursuivi dans le contexte de cette recherche est de s'interroger sur les conditions favorables à la participation sociale et à l'autonomie chez les jeunes. Par participation sociale, on entend le rôle actif que l'individu est appelé à jouer dans la société, en se référant ainsi à l'engagement de l'individu envers la société et plus particulièrement envers la communauté dans laquelle il vit, aux possibilités qui lui sont offertes pour agir socialement et à la qualité des liens qu'il tisse avec son milieu. Cela renvoie aux notions d'insertion sociale et d'affiliation et à leur pendant négatif : l'exclusion et la désaffiliation (Laurendeau et Desrosiers, 1997). Le concept d'autonomie signifie la capacité d'avoir du pouvoir sur sa vie (*empowerment*), d'avoir le sentiment d'agir et d'exercer un certain contrôle sur les événements plutôt que de les subir. L'autonomie nécessite l'engagement du jeune dans la définition de son propre projet de vie et la responsabilisation personnelle sur les plans de l'initiative, de la prise en charge de soi-même, de la prise de conscience de ses droits et de ses devoirs de même que l'apprentissage des règles nécessaires à la vie en société (Jellab, 1998). D'une part, le jeune doit intégrer les attentes de la société et mobiliser ses propres ressources dans le processus d'insertion. D'autre part, la société doit fournir les possibilités permettant au jeune de participer pleinement à la vie en société et d'acquérir les connaissances et les habiletés personnelles et sociales pour réussir son projet de vie.

1.1.1 Les représentations que les jeunes ont des services qui leur sont destinés

En abordant la question des jeunes sous l'angle de la participation sociale et de l'autonomie, le Conseil reconnaît le rôle capital de l'école et des services sociaux dans le processus d'*empowerment* et d'insertion sociale chez les jeunes. En effet, l'école constitue le lieu commun de presque tous les jeunes de 16 ans et moins, âge obligatoire de fréquentation scolaire au Québec, et est garante d'une meilleure insertion sociale dans la société du savoir d'aujourd'hui. Quant aux services sociaux, ils constituent des mécanismes d'intervention mis en place pour aider les jeunes qui éprouvent des

difficultés. Ce sont là des lieux d'intervention publique qui sont déterminants d'une plus grande participation sociale et du développement de l'autonomie.

Or, le Conseil estime qu'à toutes fins utiles il est impossible d'aborder ces questions dans leur ensemble, avec toutes les considérations qu'elles soulèvent. D'une part, le Conseil ne peut, faute de ressources et de temps, se placer dans une situation où il doit composer avec les états généraux sur l'éducation et remettre en question l'organisation des services et la réforme en cours. D'autre part, il ne peut mener une réflexion sur l'ensemble des services sociaux, en raison de la grande complexité des questions que soulève l'analyse des services sociaux destinés aux jeunes.

Le Conseil a choisi de se pencher sur les représentations que les jeunes ont des services qui leur sont destinés, à partir des expériences qu'ils ont vécues, afin de connaître les pratiques qui sont significatives pour eux et d'en retracer les éléments explicatifs (les types d'intervention privilégiés, la qualité des interventions et de l'environnement social, la pertinence des services offerts, l'accessibilité des services, les conséquences dans le déroulement de leur vie actuelle, etc.). Par ailleurs, cela permet de comprendre leurs motivations et leurs attentes à l'égard de ces pratiques et d'interpeller, du même coup, les façons de faire des grandes institutions que sont l'école et les services sociaux.

En voulant se rapprocher de ceux à qui s'adressent les interventions et les services, le Conseil a choisi de faire reposer sa réflexion sur ce que les jeunes eux-mêmes disent des pratiques actuelles au sein des services dont ils sont les usagers. Il concentre donc son attention sur les jeunes en difficulté. Il croit pouvoir ainsi fournir un apport utile dans le dossier des jeunes en allant au-delà d'une revue de littérature et en explorant l'univers de représentations des jeunes qui ont des besoins accrus de soutien et d'accompagnement. La pertinence de la démarche réside dans le fait de situer le discours des jeunes au centre des préoccupations.

1.1.2 Des éléments de pratiques à explorer

Portant notre réflexion sur les caractéristiques des pratiques qui influent positivement sur la participation sociale et l'autonomie des jeunes en difficulté, cela nous amène à dégager les dimensions qui s'y rattachent. Dans son rapport de 1999, la Conférence des régions régionales de la santé et des services sociaux du Québec retient les données de l'étude de Blanchet *et al.*¹ sur les conditions de réussite des interventions promotionnelles ou préventives. Les auteurs de cette étude ont recensé les caractéristiques des programmes efficaces énoncées dans plusieurs rapports de recherche et les ont regroupées en quatre grandes catégories : les caractéristiques liées à l'intervention, celles concernant le milieu d'intervention, celles en lien avec les intervenants et celles touchant les interactions des

1 Blanchet, *et al.*, *La prévention et la promotion en santé mentale: préparer l'avenir*, Comité de la santé mentale du Québec, Éditions Gaëtan Morin, 1993.

intervenants et de la population cible. Les composantes qui ont pu être ciblées relèvent plus souvent qu'autrement du discours des intervenants (administrateurs, travailleurs sociaux, animateurs, etc.). Toutefois, cette information constitue des éléments d'analyse pertinents qu'il suffit de mettre en rapport avec notre propre objet d'étude.

Dans la catégorie des caractéristiques liées à l'intervention, les auteurs relèvent la pertinence et l'efficacité de l'intervention, la précision des objectifs et la qualité de l'évaluation, les stratégies d'aide et d'activités variées telles que le soutien, l'information et le développement personnel. Du côté des caractéristiques du milieu d'intervention, il est question de la participation des usagers, de l'intégration à la vie quotidienne, de la mise à profit des réseaux de soutien, de l'attrait pour les usagers, de la relation positive avec des adultes et entre pairs et d'un lieu physique accessible pour faciliter les contacts. En ce qui a trait aux caractéristiques liées aux intervenants, il s'agit de la compétence, de l'ouverture aux aspects contextuels et environnementaux, de la sensibilité à l'égard de la diversité sociale et culturelle, de l'engagement communautaire et de la capacité à travailler en équipe multidisciplinaire. Quant aux caractéristiques liées aux interactions des intervenants et de la population cible, les facteurs positifs sont le lien de confiance réciproque, l'accent sur les compétences et le pouvoir d'action, le respect des valeurs et des attitudes et le partenariat.

D'autres études apportent certaines précisions qui sont de l'ordre de l'intervention, soit les perspectives de prise en charge et l'absence de contraintes de temps (Saint-Amand et Kérisit, 1998), la stabilité du contexte d'intervention en relation avec le nombre d'intervenants dans un dossier, le nombre de placements, la continuité dans les relations, la durée du service (Fortier et Roy, 1996), une thérapie brève et une certaine déréglementation (Groupe de travail PROS jeunesse des Laurentides, 1996). Selon Chamberland *et al.* (1996), les éléments les plus souvent cités dans les études seraient la continuité, l'intensité et la précocité de l'intervention, l'engagement des intervenants et la qualité du processus d'évaluation.

En se situant par rapport à notre propre objet d'étude, il est certain que la plupart de ces composantes méritent d'être examinées à l'intérieur du discours des jeunes, afin de mieux saisir ce qu'eux-mêmes qualifient d'efficacité, de compétence, de qualité relationnelle et contextuelle et de pouvoir cerner les facteurs qui ont un rôle central et ceux qui se situent davantage en périphérie. Cependant, ce qui précède est en lien étroit avec les services offerts, et il nous faut déborder ce cadre d'analyse et nous pencher également sur l'étude des dimensions propres à nos concepts de base que sont la participation et l'autonomie. Des éléments se rapportant à l'affiliation ont été soulevés précédemment (environnement social, aspect relationnel, etc.), en tenant compte bien sûr de tous les acteurs concernés : intervenants, pairs, professeurs, employeurs, famille, etc. De plus, il faut approfondir davantage les caractéristiques liées à l'intervention en cherchant à comprendre les motifs qui incitent les jeunes à répondre positivement au processus d'insertion et de prise en charge personnelle, par les occasions qui leur sont offertes, que ce soit la réalisation d'un projet de vie (études, travail), l'exercice de choix et la participation à des activités sociales

de toutes sortes ou l'attrait de l'intervention elle-même. C'est là que le savoir expérientiel des jeunes prend toute son importance, à partir d'une lecture de leurs expériences passées et actuelles à l'égard des services qu'ils ont utilisés.

En outre, la participation sociale dépend souvent des conditions de vie décentes sur le plan économique. Par conséquent, il convient de vérifier si les interventions contribuent effectivement à améliorer leurs conditions de vie (logement, revenu, emploi, etc.).

1.1.3 Le choix des pratiques dites « alternatives »

Les pratiques dites « alternatives » font l'objet d'une première attention, en raison des caractéristiques de ces pratiques et des caractéristiques des jeunes qui y sont impliqués. En ce qui concerne les caractéristiques des pratiques alternatives, nous retenons les particularités suivantes : 1) ce sont des moyens d'intervention non traditionnels et complémentaires à ceux déjà existants, qui se caractérisent par des approches différentes dans leurs façons de faire et d'agir ; 2) elles répondent aux besoins d'un certain nombre de jeunes auprès desquels le système institutionnel connaît des ratés ; 3) ce sont des moyens mis en place pour contrer le décrochage scolaire, le lien de dépendance envers l'État et l'isolement social auprès d'une population dont le risque de marginalisation ou d'exclusion est élevé. Ce sont des pratiques qui se situent souvent à la frontière du réseau des services institutionnels publics ou parallèles à celui-ci et qui adoptent une approche qui se situe sur le plan de l'action sociale plutôt que thérapeutique, fondée sur un diagnostic social et non personnel. Elles ont comme caractéristiques d'être souvent des lieux d'initiatives locales, non standardisées, innovatrices et communautaires (Saint-Amand et Kérisit, 1998). Elles peuvent également relever d'un projet mis en place par des instances du réseau institutionnel, à l'intérieur de programmes adaptés aux besoins et aux situations des jeunes qui sont ciblés, en adoptant de nouvelles façons de faire. Aussi ne devons-nous pas restreindre la notion de pratique alternative exclusivement à des ressources communautaires.

Ces pratiques, destinées aux jeunes qui connaissent des difficultés, peuvent offrir des milieux de vie favorisant la prise en charge personnelle et le maintien de relations sociales de même que des parcours de vie diversifiés en matière de scolarisation, de formation et d'expérience de travail. Ce sont donc des lieux de socialisation, de sociabilité et d'apprentissage qui permettent aux jeunes d'acquérir des compétences et des habiletés sociales, de s'intégrer socialement, de jouer un rôle actif au sein de leur communauté et d'acquérir une plus grande autonomie afin de les amener à prendre leur vie en main.

En ce qui a trait aux caractéristiques des jeunes eux-mêmes, ceux-ci connaissent des conditions de vie difficiles, pour des motifs liés à la pauvreté, l'exclusion, l'inactivité, le décrochage scolaire, l'itinérance, des problèmes personnels, familiaux, de drogue ou d'alcool. Le Conseil a jugé pertinent d'interroger des jeunes qui sont des usagers de ressources où l'intervention repose sur des pratiques alternatives, puisque nous émettons

l'hypothèse qu'un bon nombre d'entre eux semblent être des « experts » en la matière, en ce sens qu'ils ont probablement une grande connaissance des services qui leur sont destinés, ayant bénéficié de différentes interventions dans le réseau institutionnel avant d'en arriver à avoir recours à ce genre de ressources, par choix ou par contrainte.

Une telle démarche offre une perspective d'analyse des services offerts en milieu institutionnel et en milieu communautaire, de façon à mieux saisir les caractéristiques des pratiques qui sont déterminantes d'une plus grande participation de leur part.

1.1.4 Poser le choix des types de services destinés aux jeunes

Aux fins de la recherche, l'intérêt a porté sur les ressources qui offrent des possibilités d'améliorer les conditions de vie des jeunes – lesquelles ont une incidence reconnue sur la santé et le bien-être –, et qui leur permettent d'exercer, par conséquent, un plus grand pouvoir sur leur situation et leur environnement. En règle générale, ces ressources visent l'insertion sociale et professionnelle des jeunes en difficulté et le développement de liens d'attachement avec la société. Elles exigent également l'engagement du jeune dans un projet de vie et sa responsabilisation quant à son initiative et à sa prise en charge. Les objectifs poursuivis varient selon la nature des interventions et en conséquence de la clientèle desservie. Ainsi, on passe à des cadres d'intervention très diversifiés, allant de programmes d'insertion sociale et professionnelle très concrets et de cadres de vie structurés à de la prévention de première ligne auprès d'une clientèle plus mouvante et moins visible que l'on désire diriger graduellement vers les ressources appropriées.

Ces lieux d'intervention offrent généralement des services d'hébergement, de formation ou d'apprentissage de travail (certaines combinaisons sont possibles) de même qu'une aide psychosociale et des expériences de socialisation qui permettent aux jeunes de développer un savoir-faire, un savoir-être, des relations significatives et des rapports positifs avec la communauté. Ces ressources poursuivent donc des objectifs d'insertion et d'affiliation, éléments constitutifs de la participation sociale de l'individu (Laurendeau et Desrosiers, 1997). De plus, certaines répondent de façon plus aiguë à des besoins fondamentaux (notamment le logement et la nourriture) ou sont axées sur deux des voies fondamentales pour la réussite de l'insertion sociale de ces jeunes : l'emploi et la scolarité (Lundry et Tollen, 1997).

Ces types de services offrent une intervention qui repose sur des pratiques alternatives, que ce soit au sein du réseau communautaire ou au sein d'établissements du réseau institutionnel public qui offrent des programmes « alternatifs ».

1.2 La méthodologie en ce qui concerne la recherche sur le terrain

L'intention, au départ, est de faire une recherche exploratoire en interrogeant un certain nombre de jeunes usagers de services qui offrent du soutien et de l'accompagnement. La

composition de l'échantillon n'est aucunement représentative de l'ensemble des jeunes usagers, encore moins de l'ensemble de la jeunesse québécoise. Il en va de même pour la sélection des organismes qui ne couvre pas l'ensemble du territoire québécois, mais qui souscrit au critère de la diversité des services offerts. La recherche a toutefois le mérite d'apporter de l'information pertinente et de dégager des pistes de réflexion.

1.2.1 La cueillette de données par entrevue de groupe

Dans une perspective de recherche exploratoire, l'entrevue semi-dirigée a servi d'outil pour recueillir l'information auprès des jeunes (le schéma d'entrevue est présenté en annexe). La méthode consiste à procéder par des questions générales et à approfondir à partir du discours des jeunes. Des précisions s'ajoutent au schéma d'entrevue au fur et à mesure que s'effectue la cueillette d'information nouvelle.

Confrontés à des contraintes de temps pour effectuer la recherche², nous avons procédé par des entrevues de groupe de quatre à six jeunes afin de recueillir le témoignage d'une trentaine de répondants. La composition de petits groupes de répondants a favorisé une bonne dynamique de participation, puisque les thèmes à explorer ne constituaient pas une intrusion dans la vie privée et intime des jeunes (les expériences vécues en milieu familial n'ont pas été abordées).

Sept entrevues de groupe ont été réalisées entre le 29 août et le 23 octobre 2000. Elles avaient une durée moyenne de trois heures et se sont déroulées dans les locaux des organismes qui ont été contactés pour le repérage des jeunes répondants. Un travail de retranscription s'est fait au fur et à mesure que les entrevues étaient réalisées afin de respecter fidèlement les propos des jeunes aux fins d'analyse.

1.2.2 Les sites d'intervention retenus

La sélection des sites d'intervention s'est faite à partir des critères suivants : 1) être une ressource qui reçoit des jeunes âgés entre 16 et 29 ans ; 2) s'adresser à une clientèle mixte (sauf une ressource de dépannage pour jeunes hommes, que nous avons jugé important de retenir en fonction de son mandat) ; 3) proposer de nouvelles formes d'intervention qui se différencient des interventions institutionnelles traditionnelles ; 4) poursuivre l'objectif d'offrir un soutien et des contextes d'apprentissage social, scolaire ou professionnel ; 5) être une ressource située dans les grands centres de Québec et de Montréal ou en région périphérique immédiate.

2 Des contraintes liées à l'échéancier d'exécution de même qu'à des interruptions d'activités et à une moins grande disponibilité des personnes ressources et des répondants éventuels durant les vacances estivales.

Les ressources particulièrement visées sont les maisons d'hébergement, les entreprises d'insertion sociale et professionnelle, les centres dispensant des programmes d'études aux décrocheurs scolaires, les maisons de jeunes et les organismes où interviennent des travailleurs de rue. Cette diversité permet d'explorer différents types de services, allant de la prévention à l'apprentissage au sein d'un programme d'intervention, et d'interroger des jeunes participant déjà à un programme, à un projet ou que l'on tente de sensibiliser à l'existence de ressources susceptibles de leur venir en aide. Des contacts ont été effectués auprès des responsables d'organismes afin de recevoir leur consentement et leur collaboration dans le repérage des participants.

1.2.3 L'échantillon de l'étude

Les entretiens ont été effectués auprès de 29 jeunes, dont 21 jeunes hommes et 8 jeunes filles. Ceux-ci étaient tous des utilisateurs des ressources au moment où ont eu lieu les entrevues. L'écart numérique entre les deux sous-groupes s'explique, d'une part, par la volonté des jeunes de participer ou non à la recherche et, d'autre part, par la dominance de jeunes hommes dans certains organismes. Certains responsables ont parfois jugé préférable de regrouper des jeunes d'une même unité pour faciliter les échanges. Quelques jeunes se sont désistés à la dernière minute pour diverses raisons.

Les jeunes répondants sont âgés de 16 à 28 ans, et 6 d'entre eux sont mineurs. La concentration d'âge se situe entre 17 et 22 ans. Il semblerait d'ailleurs que les jeunes âgés de plus de 25 ans soient généralement peu présents dans les effectifs des ressources communautaires que nous avons contactées.

Les règles de déontologie ont été respectées suivant le consentement des individus, après lecture d'un protocole d'entente qui précisait les objectifs de l'étude, assurait la confidentialité et l'anonymat des participants et demandait un engagement pour la totalité de l'entrevue.

CHAPITRE 2

LE REGARD DES JEUNES SUR LES SERVICES

Le présent chapitre se penche sur les représentations que les jeunes ont d'un ensemble de services dont ils bénéficiaient au moment des entrevues. Ces services qui sont offerts par les milieux institutionnel et communautaire recouvrent toutes sortes d'interventions auxquelles ils ont eu recours à un moment de leur vie pour des besoins aussi variés que l'aide financière, la formation, l'accompagnement social et psychosocial, la réadaptation sociale ou autres. À partir des expériences qu'ils ont vécues, il devient possible de savoir ce qu'ils pensent de ces services et s'ils ont l'impression qu'ils répondent à leurs besoins et à leurs attentes.

Les services dont il est question sont, pour la plupart, des formes de soutien pour aider les jeunes à se sortir de situations difficiles et à cheminer vers la réalisation de leur projet de vie. Mais quel projet les anime ? Si l'on veut les aider efficacement, ne doit-on pas commencer par prendre connaissance de leurs aspirations ? Une brève description de leur projet de vie et des stratégies qu'ils utilisent dans la vie courante nous permet de pénétrer, bien superficiellement, dans leur univers personnel, et nous éclaire quelque peu sur les moyens à mettre en place pour les appuyer dans l'accomplissement de leurs rêves.

2.1 Les projets de vie des jeunes

Le groupe rencontré étant très hétérogène, on retrouve des jeunes qui ont défini leur projet de vie immédiat et qui sont engagés dans sa réalisation, et d'autres qui cheminent avec plein d'hésitations ou qui s'en sortent en empruntant diverses stratégies. Dans des parcours parsemés d'embûches, ils maintiennent, pour la plupart, un fort désir d'autonomie.

2.1.1 Des jeunes qui désirent se réaliser

Un bon nombre de jeunes que nous avons rencontrés participent à des programmes ou des projets qui constituent des moyens susceptibles d'améliorer leurs conditions de vie. Ils aspirent à une meilleure formation qui permettra de meilleures possibilités d'embauche, à un travail qui correspond à leurs intérêts et qui laisse place au temps libre, à une rémunération appropriée pour vivre décemment, se bâtir un chez-soi, payer les dettes d'études, etc. Leurs rêves sont au fond d'une grande simplicité : avoir une vie normale, c'est-à-dire avoir une compagne ou un compagnon de vie, poursuivre des études ou avoir un emploi. Pour d'autres, la qualité de vie repose, dans l'immédiat, sur l'amélioration de leur état de santé avant qu'ils puissent songer à élaborer des projets à plus long terme.

Chez la plupart de ces jeunes, particulièrement chez les jeunes hommes, on note une réticence à avoir recours à l'aide sociale pour des raisons liées à l'étiquetage social et à des valeurs personnelles telles que la fierté, le désir d'autonomie, la débrouillardise, la valorisation de soi par le travail et l'accomplissement personnel. Le recours à l'aide sociale représente généralement un dépannage à court terme, à l'exception de ceux qui ont des problèmes de santé et qui sont déclarés inaptes au travail. Ces jeunes espèrent améliorer leurs conditions de vie et désirent participer à la société de consommation dans laquelle ils vivent.

C'est parce que pour faire de quoi d'intéressant, faut que t'aies de l'argent, si tu veux faire des activités pis toute ça, faut que t'aies de l'argent, tu sais on n'a pas d'argent. Un coup que t'as payé ton électricité, ton loyer pis ta bouffe là, t'es chanceux s'il te reste assez d'argent pour fumer la cigarette là, il t'en reste pu une cent là. (Jeune homme de 21 ans)

Si plusieurs sont engagés dans des projets d'insertion ou des programmes de formation, d'autres vivent dans une plus grande précarité et font appel à des stratégies de survie grâce à des petits boulots de toutes sortes et le travail au noir pour certains, pauvreté ou dépendance à des drogues dures oblige.

Je suis obligé de voler, je suis obligé de faire toutes sortes d'affaires pour avoir de l'argent, tous les jours, sinon je suis malade [consommateur d'héroïne]. (Jeune homme de 22 ans)

À écouter ces jeunes, on constate que la majorité des répondants font preuve d'autonomie sur le plan financier et empruntent des voies différentes pour s'en sortir. Plusieurs ont un projet bien défini et ont entrepris les démarches nécessaires pour atteindre leur but. Certains ont des difficultés à s'inscrire dans un projet servant de ligne conductrice, étant toujours à la recherche d'un objectif qui aurait du sens pour leur accomplissement personnel ou se sentant incapables de franchir l'étape décisive pour réaliser leurs aspirations, par manque de confiance en soi et par insécurité. Quelques-uns désirent vivre diverses expériences de vie durant leur jeunesse et ne peuvent concevoir, à ce moment-ci, s'engager dans un plan de vie fixe et à long terme. Cela laisse entrevoir des cheminements de vie très différents d'un jeune à un autre.

Les projets d'une majorité de ces jeunes s'inscrivent dans une perspective d'insertion professionnelle à court ou à moyen terme, laquelle passe, dans leur cas, par un retour aux études ou par l'apprentissage d'un métier en vue d'augmenter leur compétence sur le marché de l'emploi. Les exigences du marché du travail les confrontent à la nécessité de hausser leur degré de scolarité et les expériences de travail vécues leur ont fait prendre conscience du cul-de-sac vers lequel ils se dirigent, c'est-à-dire des emplois peu rémunérés et sans intérêt.

Parce qu'on vise plus haut. (...) Moi je veux pas avoir 7\$ de l'heure. Je veux avoir 20-25\$ de l'heure, pis je vais aller le chercher. (Jeune homme de 22 ans)

Dans certains cas, la maturité acquise au fil des ans a apporté le degré de détermination nécessaire à la réalisation de leurs aspirations.

Ben je choisis quelque chose que j'aime. Puis je sais pas, c'est des défis, c'est quelque chose que je voulais faire depuis longtemps. Quand t'es motivée à faire quelque chose, il me semble que t'es motivée, je sais pas, je vois mieux. (Jeune fille de 25 ans)

2.1.2 Un retour aux études parsemé d'embûches

Le désir de retourner aux études est élevé chez un bon nombre de ces jeunes. L'objectif principal est l'obtention du diplôme d'études secondaires (DES), car la plupart ont un faible niveau de scolarité et constatent, dans leur recherche d'emploi, que le DES est une condition préalable. Certains poursuivront des études collégiales ou une formation professionnelle et, plus rarement, vers un baccalauréat. Pour quelques-uns, le retour aux études est écarté définitivement après plusieurs années sur le marché du travail. Dans leur cas, la capacité d'assumer leur autonomie et de choisir leur style de vie est une source de motivation très grande qui surpasse les inconvénients liés à une faible scolarité.

Des considérations financières

Le coût des études et l'endettement prévisible en découragent plus d'un à actualiser un retour aux études. La réticence à l'égard des dettes est un indice d'insécurité lié à leur situation économique et, dans certains cas, à une attitude héritée du milieu familial. Pour plusieurs de ces jeunes, une tentative de retour aux études a résulté en une démission personnelle, en raison d'un classement inférieur important à l'éducation des adultes, découlant d'un abandon scolaire remontant à quelques années ou d'un niveau de connaissances insuffisant, malgré une continuité de scolarisation en centre d'accueil fermé.

J'étais encadré, j'étais super bolé à l'école. C'est pour ça que je te disais tantôt, quand je suis sorti du centre d'accueil, j'ai été à l'école des adultes, pis ils m'ont mis en secondaire II. Mais j'étais en 436 maths [Sec. IV] fort là. J'avais comme 94% là. (Jeune homme de 22 ans)

Le rattrapage de plusieurs degrés scolaires sans salaire rend souvent le projet irréalisable. Par exemple, les jeunes qui ont des difficultés d'apprentissage ne peuvent alterner les études et le travail, car le risque d'échec est élevé (certains en ont déjà fait l'expérience). C'est ainsi que quelques jeunes nous disent avoir abandonné après quelques mois en raison de problèmes financiers. D'autres ont été refusés à des programmes de soutien à la formation en raison du trop long délai que nécessiterait l'obtention d'un DES. Dans un cas précisément, une jeune fille devait reprendre à partir du premier niveau et elle avoue avoir de réelles difficultés d'apprentissage. Dans des situations semblables, l'absence de programmes de prêts et bourses pour les études de niveau secondaire ne facilite en rien

un retour aux études pour des jeunes adultes qui assument leur autonomie financière et résidentielle.

Des considérations de santé

Des motifs concernant des problèmes de santé peuvent aussi être un obstacle majeur. Certains jeunes doivent mettre en veilleuse leur projet de poursuivre leurs études jusqu'à l'amélioration de leur état de santé. D'autres persistent à continuer leurs études à temps partiel, malgré les pertes financières subies en tant que prestataires de l'aide sociale (frais d'inscription et des livres, bonification de l'allocation).

Je ne suis pas à temps plein, je n'ai pas la santé pour être à temps plein. Ils ne paient pas mes livres. Moi je préfère faire 15 heures, pis être contente de moi, pis de les faire comme il faut... (Jeune fille de 20 ans)

Ces jeunes avouent devoir faire des pressions pour obtenir ce qu'ils veulent et s'armer de patience devant des délais parfois très longs. La poursuite du projet repose sur leur volonté et leur ténacité à vaincre les contraintes bureaucratiques de toutes sortes.

Des considérations liées à l'histoire de vie

Des problèmes d'ordre personnel font aussi obstacle au projet de retour aux études, même s'ils ont été peu mentionnés lors des entrevues. Il était évident que les jeunes ne voulaient pas aborder ce qui relevait de leur vie privée. Certains renseignements laissent entrevoir des problèmes d'itinérance, de toxicomanie, d'alcoolisme et des difficultés familiales qu'ils ont traversés ou auxquels ils sont actuellement confrontés.

2.1.3 L'apprentissage d'un métier garant d'une sécurité financière

Certains jeunes ne développeront aucun intérêt pour l'école, quelle que soit la solution offerte. On perçoit facilement l'absence d'attrait pour l'activité intellectuelle et un intérêt marqué pour le travail manuel. Ces jeunes manifestent le désir de s'orienter rapidement vers la formation professionnelle et l'intérêt pour les stages en cours de formation. Ils poursuivent l'apprentissage d'un métier avec l'assurance d'avoir fait le bon choix de métier. D'autres sont ambivalents dans leur orientation professionnelle ou doutent de leur capacité pour exercer le métier pour lequel ils sont formés.

Une inscription dans un projet de vie qui peut être difficile

Les démarches de ces jeunes montrent à quel point l'inscription dans un projet de vie n'est pas chose facile pour tous. Pour des raisons d'insécurité, certains veulent s'assurer plusieurs portes de sortie en l'absence de scolarité. Ils expriment la volonté d'être polyvalents sur le marché du travail en acquérant plusieurs formations et expériences de travail. Cela peut se traduire par un désir d'acquérir la qualification pour exercer un métier, avec l'espoir d'entreprendre ultérieurement une autre formation qui répondrait

d'avantage à leurs aspirations. Dans l'immédiat, ils désirent exercer le métier et acquérir de l'expérience.

Moi je me garde une porte de sortie quand même, parce que l'intervention [comme travailleur social], c'est dur de rentrer là. C'est sûr que c'est mieux apprendre des techniques, des métiers. (Jeune homme de 22 ans)

Faute de définition d'un projet de vie, d'autres vont réaliser que la formation en cours ne répond pas à leurs attentes et à leurs aptitudes et vont désirer se diriger vers l'apprentissage d'un autre métier, en espérant toujours être admissibles à un programme de formation. Ces cas sont rares dans le groupe que nous avons rencontré, mais ils mettent en évidence les difficultés de certains jeunes à trouver leur voie du premier coup et leur espoir d'avoir droit à une seconde chance.

Des difficultés d'insertion dans le marché du travail

Tous n'ont pas la même facilité à cheminer avec succès vers une insertion professionnelle, malgré les démarches entreprises et les formations suivies. Dans certains cas, il est question d'échecs répétés sur le marché du travail, dus à des emplois perçus comme des contextes d'exploitation, de pression et de stress, à un manque de compétence ou à des comportements qui ne répondent pas aux normes du milieu (tenue vestimentaire, attitudes, etc.). Quelques jeunes ont la perception d'être exploités sur le marché du travail en raison de leur âge : l'absence de droits, des exigences plus élevées à leur égard, l'impossibilité de riposter ou d'exprimer librement leur pensée.

Moi je travaillais sur la construction pour un bourreau de travail. Je faisais 80 heures pour lui par semaine, pis j'étais ben payé par exemple. Pis il me chiait dessus parce que je ne rentrais pas le dimanche. Tu sais, t'en pognes comme ça. (Jeune homme de 21 ans)

(...) pour les jeunes tu sais, aller travailler souvent ça veut dire... tu sais comme moi travailler en administration ou des choses comme ça, même être serveuse, des fois ils t'obligent à t'habiller d'une autre manière que tu t'habilles, pis de ne pas être toi dans le fond, pis de fermer ta gueule, pis toute la patante. (Jeune fille de 24 ans)

Ces expériences de travail peuvent les rendre frustrés et méfiants à l'égard d'une société qu'ils jugent alors comme étant exploitante et normalisante. Chez les jeunes plus marginaux, la critique sera plus acerbe à l'égard des valeurs véhiculées (le conformisme et la performance), auxquelles ils ne sont pas prêts à adhérer. On peut penser que favoriser la participation sociale chez des jeunes qui ont développé une forte réticence envers la société en général commande initialement de leur offrir un accueil généreux et un soutien accru à la mesure de leurs attentes et de leurs besoins.

2.2 Les services utilisés

Les jeunes que nous avons rencontrés sont prêts à participer activement à améliorer leurs conditions de vie, dans la mesure où les opportunités ont du sens pour eux, que les moyens d'y parvenir soient simplifiés et accessibles, que le soutien se fasse dans un climat de respect et de tolérance et que le milieu de vie soit porteur d'expériences significatives.

2.2.1 La sécurité du revenu

Des critères d'admissibilité qui vont à l'encontre de l'autonomie individuelle ?

La plupart des jeunes rencontrés accordent une grande importance à l'autonomie financière et vont préférer se débrouiller en décrochant de petits boulots ici et là. La perception qu'ils ont de l'aide sociale est très claire et partagée : c'est un programme qui assure des conditions de vie minimales en période de difficulté. À leur avis, cela maintient les individus en état de survie et constitue un recours à court terme, sauf pour ceux qui ont des problèmes de santé importants. Les jeunes qui ont bénéficié ou qui bénéficient actuellement de l'aide sociale ont parfois des difficultés à acquitter les dépenses relatives au logement, à l'alimentation, aux médicaments, à la scolarité et à des responsabilités parentales, même dans des conditions avantageuses de logement à prix réduit.

Là tu mets 200 \$ pour ton loyer, 270 \$ pour la bouffe, mais tu rentres le savon à linge, le savon à vaisselle et autres choses là-dedans. Il reste pas gros là. Il te reste à peu près 16 \$ pour tes médicaments, pis t'as tes livres d'école. Bonne chance si t'as une paire de souliers qui scrape! (Jeune fille de 20 ans)

Pis sur l'aide sociale, c'est quoi que tu peux t'acheter comme épicerie au début du mois, à part une boîte de céréales, du pain, du lait, du beurre de peanut. Il n'y a rien à faire avec l'aide sociale. (Jeune homme de 17 ans)

On constate aisément que ces jeunes aspirent à une vie décente et que l'insécurité matérielle est présente dans leurs préoccupations immédiates. Ce n'est pas sans raison que certains jugent inéquitable les critères d'admissibilité au programme à l'égard des jeunes, notamment dans le cas de ceux qui, ne pouvant répondre au statut d'individu indépendant, sont assujettis à la clause de la contribution parentale. À leurs yeux, cette pratique généralise en quelque sorte un lien de dépendance des jeunes vis-à-vis leur famille, alors qu'un bon nombre d'entre eux bénéficient en réalité d'un support parental minimal ou d'aucune aide en raison du faible revenu familial ou de liens rompus avec la famille. Ils estiment aussi que l'application de la clause nie *a priori* toute possibilité de refus de la part des parents. Dans certains cas, on proposerait même à des jeunes d'entreprendre des poursuites contre leurs parents afin qu'ils subviennent à leurs besoins.

J'arrive là (au bureau de la sécurité du revenu), pis j'avais une adresse, j'habitais chez un ami. Ils me disent « t'es pas accepté au bien-être. Tu pourrais demander à

tes parents, tu pourrais amener tes parents en cour pour avoir un 800 \$ mensuellement de tes parents ». Voyons donc, poursuivre mes parents, c'est eux autres qui m'ont fait vivre. Je peux pas faire ça là. (Jeune homme de 22 ans)

Les jeunes sans argent et sans domicile fixe (ce qui peut être de courte durée, le temps de réorganiser sa vie) se tournent alors vers des ressources de dépannage, faute de moyens. Dans un cas bien particulier, un jeune homme n'a pu profiter de l'aide de sa mère et d'une bonne amie, étant elles-mêmes prestataires de la sécurité du revenu. Les pénalités pour partage de logement privent ainsi des jeunes en situation précaire de recevoir du soutien de leur environnement immédiat. Elles peuvent aussi les porter à se servir d'astuces pour déjouer le système. Finalement, on peut supposer que les jeunes apprennent par la force des choses à tirer les ficelles d'un système qui, de prime abord, se soucie de contrôler les abus au lieu d'apporter un soutien véritable.

Un contexte jugé trop répressif

Les jeunes qui ont eu recours à l'aide sociale ou qui connaissent quelqu'un qui a dû y avoir recours affirment que le contexte est plus répressif que soutenant. Ils perçoivent des préjugés à leur égard, que ce soit en raison des clauses discriminatoires dont ils font les frais – certains observent même une attitude de plus en plus rigide de la part du gouvernement – ou du peu de collaboration de la part des agents pour les guider vers les différents programmes de soutien qui sont offerts.

Ben surtout si tu es sur le bien-être social, tu peux pas avancer après. C'est comme s'ils (les agents) te laissaient là, eux autres s'arrangeraient pour que tu restes là. (Jeune homme de 21 ans)

Tu poses des questions, tu veux juste savoir pourquoi, pis tu te fais répondre que c'est comme ça, que t'as pas à poser de questions, pis démerde-toi avec ce que t'as. (...) Ils t'aident pas. Il n'y a pas de suivi d'orientation. Ils ne te proposent pas vraiment, parce que tu t'aides par toi-même tout le temps, tout le temps. (Jeune fille de 25 ans)

Ils estiment que les préjugés des agents doivent disparaître afin que les prestataires reçoivent un meilleur accueil et un meilleur soutien. Pour certains, les contacts impersonnels et rudes avec l'agent ne créent pas un climat propice à la coopération. Selon eux, le soutien devrait être amélioré de façon à guider les jeunes vers des pistes de solution. Certains suggèrent qu'on dirige les jeunes, dès leur inscription à l'aide sociale, vers les personnes susceptibles de leur fournir l'information dont ils ont besoin pour mieux s'orienter dans leur projet de vie. Une jeune fille souligne la faible diffusion des programmes disponibles, comme l'allocation de 500 \$ pour un retour à l'emploi, ce qui est interprété par plusieurs jeunes comme une volonté gouvernementale de restreindre le nombre de participants. Certains ont l'impression que les jeunes doivent avoir une forte motivation pour s'en sortir. D'après l'expérience d'une jeune fille, chef de famille monoparentale, le programme n'aide pas vraiment les mères qui élèvent leurs enfants à

retourner sur le marché du travail. Les exigences de conciliation des responsabilités familiales et professionnelles et les coûts de gardiennage plus élevés que l'allocation accordée peuvent être des facteurs de dissuasion, particulièrement si le revenu de travail est peu élevé.

Par ailleurs, les mesures de contrôle leur semblent parfois excessives et les preuves exigées se multiplient pour toutes sortes de raisons (pension alimentaire, revenu, frais liés à des soins, etc.). Conscients des motifs qui occasionnent ces procédures, certains estiment que cela tend vers l'exagération. Ils croient que l'on devrait abolir les coupures pour oubli de fournir certains papiers, surtout que l'allocation est tellement faible et laisse les jeunes dans des conditions de vie difficiles.

C'est toujours poussé, pis toujours rendre des comptes, rendre des comptes, rendre des comptes, quand tu veux juste essayer d'être bien, pis juste essayer de vivre convenablement. (Jeune fille de 25 ans)

Dans la même logique, ils demandent l'abolition des frais d'intérêt pour les erreurs commises par les prestataires, surtout que ceux-ci vivent dans une grande pauvreté. On peut supposer que toute diminution de la prestation de base, si minime soit-elle, déséquilibre leur budget et a des effets immédiats sur leur qualité de vie.

Dans les propos des jeunes, on relève de l'insatisfaction à l'égard de ce service et la présence d'une attitude culpabilisante de la part de nombreux agents, comme si le jeune était le seul responsable de sa situation.

Un souhait exprimé pour une plus grande couverture des soins de santé

Ceux qui ont des problèmes de santé réclament à juste titre que le programme d'aide sociale couvre automatiquement, dès l'admissibilité au programme, les frais de tous les médicaments, des soins dentaires, d'optométrie, de chiropratique et autres dans le but d'assurer à tout individu les chances de se maintenir en bonne santé. La protection devrait également se poursuivre sans délai additionnel dans le cas d'une personne de retour à l'aide sociale, après une courte période en emploi. Ces revendications sont importantes pour ces jeunes. Il faut voir avec quel sérieux une répondante a consulté d'autres jeunes prestataires afin d'inclure dans son témoignage les besoins qu'ils voulaient exprimer.

2.2.2 L'assistance à la formation et à l'emploi

L'admissibilité aux programmes de formation : des pressions de tous genres

À partir des expériences vécues par les jeunes répondants, on perçoit que les critères d'admissibilité aux programmes de soutien à la formation sont souvent restrictifs, qu'il s'agisse des limites imposées en matière d'âge, de niveau de scolarité, de statut d'étudiant à temps plein ou autres. Cela exige des jeunes de la ténacité pour poursuivre leurs

objectifs et de la souplesse pour s'adapter à différents scénarios. À titre d'illustration, sont présentées quelques situations vécues par ces jeunes.

Dans un cas, on refuse de rembourser les frais d'achat de livres scolaires à une jeune prestataire inscrite à temps partiel à un programme de formation continue (adultes), et ce, en raison de problèmes de santé. Dans un autre, une jeune fille qui poursuit des études collégiales a pu bénéficier d'un passe-droit et terminer les préalables manquants au secteur régulier de l'enseignement secondaire, malgré son âge, grâce à l'ouverture d'esprit et à l'empathie de la direction de l'établissement devant l'insistance de la jeune fille. La souplesse démontrée dans son cas, malgré la possibilité de pénalités administratives pour l'établissement, a concrétisé la réalisation de son projet d'études. Le dernier exemple est le cas d'une jeune fille qui, pour réaliser un retour aux études avec rémunération, a pu profiter d'un projet pilote alternant études et formation professionnelle (métier). Sans cela, elle n'aurait eu d'autres solutions.

Moi, je suis tombée sur le chômage, puis je voulais, je suis allée les voir pour retourner aux études. Pis comme j'étais pas assez avancée au secondaire, ils m'ont dit « on paiera pas toutes tes années. On pourra pas te payer le chômage ». Ça fait qu'elle m'a suggéré cette place-là. (Jeune fille de 28 ans)

Plusieurs jeunes ont dû faire pression auprès des agents afin d'obtenir de l'aide financière dans le cadre d'un programme de soutien à la formation, sinon les solutions restantes étaient l'aide sociale ou les prêts et bourses, solutions qui ne sont pas facilitantes sur le plan financier, notamment pour un jeune qui assume des responsabilités familiales. Rappelons que la réticence à l'endettement va en freiner plusieurs à poursuivre leur projet. L'admissibilité à un programme de formation peut faire toute la différence dans le cheminement de vie d'un individu, en lui donnant l'espoir de pouvoir changer le cours des choses dans une perspective à long terme. Des refus consécutifs à une première acceptation, faute de ressources financières, peuvent avoir des effets très déstabilisants chez des jeunes en difficulté.

J'avais réussi à avoir mon bon d'emploi, j'étais engagée pis le gouvernement a fait « ah ! on a pu d'argent ». On avait mal calculé ça, pis ça m'est arrivé deux fois de suite. Quand j'ai appliqué pour ce projet-là, je leur ai dit « prenez-moi, je suis en train de capoter là tu sais, ce serait la troisième fois qui arriverait de quoi ». (Jeune fille de 25 ans)

Les contrôles et les pressions dont font l'objet les prestataires sont soulignés par ces jeunes : fournir des preuves de statut, de revenu, de résultats concrets de réussite scolaire ou autres. Dans le cas de rattrapage scolaire, une jeune fille a eu des difficultés à prouver sa bonne volonté, en raison de problèmes d'apprentissage. La situation se complexifie davantage lorsqu'un jeune passe d'un régime à un autre, c'est-à-dire de l'aide sociale à l'assurance emploi, ou l'inverse.

Des jeunes pris dans les méandres bureaucratiques

Plusieurs jeunes ont soulevé la débrouillardise et la ténacité dont ils doivent faire preuve pour traverser le labyrinthe bureaucratique. Le manque de communication entre les ministères concernés (notamment Solidarité sociale et Emploi Québec) se fait souvent à leurs dépens. C'est l'effet balle de ping-pong entre ministères pour des raisons de responsabilité des coûts de formation. Les propos des jeunes sont explicites.

Ils te laissent là pis ils t'aident pas je trouve. Ma blonde en pleurait des nuits à cause justement qu'il faut que tu coures d'un bord pis de l'autre pour essayer d'avoir le support pour continuer tes études. Pis là ben, comme elle dit, ils se lancent la balle d'un bord à l'autre. (Jeune homme de 21 ans)

Parce que là, j'ai dû argumenter beaucoup pour qu'ils puissent m'aider à ce que je retourne à l'école. Sinon, c'était soit les prêts-bourses ou le bien-être social. Quand j'allais au bien-être social, ils me réfèrent au prêt-bourse. Après, le prêt-bourse me réfère au bien-être social. Ça fait que c'est une espèce de lutte, à savoir qui va payer mon cours. (Jeune fille de 25 ans)

Devant plusieurs obstacles, ils affirment que des jeunes peuvent se décourager, ne plus croire au système et n'être plus capables de fournir les efforts nécessaires pour se battre et obtenir ce qu'ils veulent. Si l'on veut les aider, ils suggèrent de mettre en place des mécanismes de soutien efficaces, en commençant par une bonne communication entre les ministères, des procédures d'accueil et de soutien intégrées de façon que les jeunes soient pris en charge par le moins d'agents possible, qu'on les guide vers les programmes et vers des ressources qui puissent répondre à leurs besoins, en prenant en compte leur situation dans sa globalité, et qu'on les suive dans leur cheminement personnel. Cela implique un partenariat entre ministères pour faciliter les démarches des jeunes, unifier les efforts dans la recherche de solutions et simplifier les procédures administratives.

Cela peut exiger aussi que des ententes soient signées avec de nouveaux partenaires pour maintenir l'admissibilité d'un jeune à un programme. C'est le cas précisément d'un jeune mineur participant à un programme d'insertion sociale et professionnelle sous l'égide de la Direction de la protection de la jeunesse et d'Emploi Québec. En cours de formation, il deviendra majeur et, pour maintenir son admissibilité au programme et assurer la complétion de sa formation, l'organisme devra négocier une nouvelle entente avec Emploi Québec, le jeune ne résidant pas initialement dans la région administrative. Cela illustre la complexité de l'appareil bureaucratique à laquelle sont confrontés et les jeunes et les organismes dans la recherche de solutions.

Des services de recherche d'emploi jugés efficaces

Les services fournis par Carrefour Jeunesse Emploi et les centres locaux d'emploi pour aider les jeunes dans leurs démarches de recherche d'emploi sont jugés profitables par les usagers : le soutien technique est efficace; l'attente n'est pas longue; l'information est adéquate; les agents et les conseillers sont compétents; le jeune prend en charge les

démarches avec l'aide d'un agent. Les usagers ont la perception que ce sont de bons outils mis à la disposition des jeunes. Pour ceux qui décident d'effectuer un retour aux études, les services d'orientation leur sont d'un grand soutien pour faire des choix éclairés et pour éviter des erreurs de parcours.

Dans certains cas, la méconnaissance de l'ensemble des services offerts est un facteur de non-utilisation. Par exemple, avant d'utiliser Carrefour Jeunesse Emploi, un jeune homme pensait que ce service était destiné aux non débrouillards. Après avoir reçu un excellent service et de l'information sur plusieurs aspects (emploi, conseils généraux, ressources d'entraide existantes, etc.), il en vante maintenant les mérites à tous ses compagnons. Ce comportement est courant chez ceux qui se trouvent suffisamment débrouillards pour effectuer seuls les démarches de recherche d'emploi et qui estiment que ce serait une perte de temps d'aller apprendre ce qu'ils savent déjà.

Moi les services d'emploi pis toute, c'est parce que je sais comment faire mon curriculum vitae. Fait que ça donne pas grand chose d'aller là en tant que tel. J'haïs ça remplir des papiers. Surtout si c'est pour finir par travailler dans une « shop » à 6,95 \$ de l'heure. Je peux aller porter moi-même mon curriculum vitae. Pas besoin d'être motivé pour faire ça. (Jeune homme de 19 ans)

Dans pareille situation, les jeunes utilisent leurs propres stratégies d'embauche, ne sont pas rendus à l'étape d'amorcer des changements d'orientation, si tel est leur désir profond, et manifestent de la réticence envers l'aspect bureaucratique de la démarche. Les plus rébarbatifs sont souvent des jeunes qui sont très critiques à l'égard de la société en général et qui expriment de l'hostilité pour l'ordre social dominant.

2.2.3 Les interventions axées sur l'insertion sociale et professionnelle

Des ressources qui répondent à des besoins variés

De nombreuses interventions ont comme finalité l'insertion sociale ou professionnelle des jeunes et mettent en place plusieurs modalités pour atteindre cet objectif, comme des programmes de formation, des projets d'insertion, du soutien ponctuel, des contextes de vie communautaire, etc. La diversité des moyens entrepris semble répondre aux nombreux besoins exprimés par les jeunes que nous avons rencontrés. Dans des situations extrêmes, des jeunes ont besoin d'être acceptés inconditionnellement et dans n'importe quel état (drogue, alcool), d'avoir un lieu où dormir quand ils se retrouvent sans toit ni argent, d'avoir une adresse fixe et des moyens pour survivre en attendant le premier chèque de l'aide sociale, de bénéficier de services bancaires ou d'appuis de tous genres pour les aider à traverser une période difficile.

J'ai vu du monde ici attendre jusqu'à trois mois pour un chèque. T'es dans rue, t'as rien à manger là, une chance qui a des ressources comme ici parce qu'il y a gros du monde qui ferait dur en hostie. (Jeune homme de 22 ans)

Pour ces jeunes très démunis, avoir accès à une ressource qui répond à des besoins de base urgents constitue une bouée de sauvetage pour les sortir de la rue, voire de la voie de l'illégalité. En effet, l'accessibilité à des ressources de dépannage va empêcher certains jeunes de faire des délits pour subvenir à leurs besoins de base. C'est aussi une occasion d'entrer en contact avec des intervenants et d'être sensibilisés à agir dans le sens d'améliorer sa situation, sinon c'est le cercle vicieux de la pauvreté et des conséquences qu'elle peut engendrer.

Mais parce que c'est dur pareil hein, ça prend de l'argent pareil, tu sais, quand t'es dans marde. Pour sortir ça prend de l'argent pis des fois, ça en prend pas mal. Ici, au moins, ça coûte rien pis on peut rester tranquille, pis réfléchir à trouver des moyens légaux pour pouvoir s'en sortir. (Jeune homme de 21 ans)

Dans certains cas, des jeunes paraissent très désorganisés et reconnaissent avoir de réels problèmes d'autonomie pour faire face aux exigences quotidiennes de base. Ils anticipent même d'être des usagers à long terme de la ressource, incapables encore d'entrevoir des stratégies de sortie. L'accès à une ressource de dépannage peut représenter la première étape qui les conduira vers une autre ressource plus appropriée, sur recommandation des intervenants en place ou des pairs qui partagent leurs connaissances en la matière. Certains vont devoir y revenir, vivant à répétition des situations difficiles. Dans de tels cas, ils savent à tout le moins qu'ils pourront recevoir gîte et nourriture pour un laps de temps donné. Le propos suivant montre à quel point certains jeunes vivent des expériences difficiles et comment il est important de leur donner un accès facile à des services de base.

Excuse-moi là mais t'es dans rue, t'es dans rue, tu peux pas tomber plus bas. Le plus bas que je connais, c'est la mort à part de ça. (Jeune homme de 20 ans)

Pour éviter que les jeunes deviennent dépendants de la ressource, des règles en établissent le mode de fonctionnement par rapport à la fréquentation, aux codes de conduite ou à l'engagement des usagers. Les jeunes n'ont généralement pas de difficulté à accepter les règles fixées par les organismes, dans le but de restreindre les abus éventuels et d'inciter les jeunes à se prendre en main, quand ils reconnaissent le soutien généreux des intervenants et leur grande tolérance. Quelques-uns admettent qu'il ne faut pas tout donner à un jeune en difficulté, sinon le risque de dépendance peut être élevé. Ils soutiennent que le jeune doit fournir des efforts pour s'en sortir.

D'autres jeunes se dirigent vers des ressources de soutien et d'accompagnement dans le but d'améliorer leur santé ou leur situation financière, de se créer un réseau social, de consolider leurs habiletés personnelles et sociales ou de développer des compétences professionnelles. Ils ont besoin d'ériger des bases solides et de prendre conscience de leurs capacités et de leur potentiel.

(...) parce que ça faisait une année et demie complète que je vivais dans ma voiture avec mon chat et mes vêtements. (...) Fait que ça a été de créer des liens, créer des

habitudes de vie, d'avoir un logement, d'avoir un paiement de loyer, d'avoir une épicerie à faire. (...) La ressource m'a fait grandir énormément parce qu'ensuite, j'ai commencé à m'impliquer. J'ai commencé à être curieuse, parce que j'ai développé des curiosités aussi (...). (Jeune fille de 27 ans)

Enfin, d'autres jeunes vont participer à des programmes de formation gouvernementaux dans le but de hausser leur compétence. Leur participation repose avant tout sur leurs motivations et leurs besoins. On peut supposer que la nature diversifiée des interventions d'insertion sociale et professionnelle ne peut qu'être bénéfique au bien-être du plus grand nombre de jeunes en difficulté. Il est nécessaire cependant de promouvoir des lieux d'intervention les aidant à améliorer définitivement leurs conditions de vie.

La réussite de l'intervention passe d'abord par la volonté du jeune à s'en sortir

La plupart des jeunes rencontrés affirment que les chances de succès résident d'abord dans une prise de conscience du problème, puis dans la responsabilisation et l'engagement de l'individu dans des démarches concrètes. Les jeunes doivent s'aider par eux-mêmes et identifier les personnes et les ressources qui sont susceptibles de les aider. Cela indique une attitude d'autodétermination et une volonté d'action émanant d'une motivation personnelle et non d'une contrainte extérieure, dans un contexte de soutien leur proposant des pistes de solution. Aussi estiment-ils que les jeunes eux-mêmes doivent être coopératifs s'ils désirent être aidés.

Le jour, si tu veux avoir de l'aide d'un intervenant, pis qu'ils sont deux et que le téléphone sonne tout le temps, il faut que tu t'arranges aussi pour leur donner un petit peu de facilité dans leur job c'est-à-dire que quand t'arrives, il faut que tu sois quand même assez bref et concis, pis que t'aies une bonne idée de qu'est-ce que tu veux. (Jeune homme de 21 ans)

Dans leurs échanges, les jeunes se confrontent entre eux par rapport à leur façon d'agir, et ceux qui sont portés à se plaindre de leur sort et à ne rien faire concrètement pour s'aider sont critiqués et encouragés à entreprendre des démarches. Parfois, les exigences sont élevées, comme c'est le cas d'un jeune homme qui a dû quitter ses amis et recommencer sa vie dans un nouveau milieu.

Des projets d'insertion sociale où ils se sentent valorisés

Des projets ont comme objectif premier de favoriser l'insertion sociale des jeunes à risque d'exclusion, c'est-à-dire d'offrir des contextes de sociabilité et d'entraide afin de contrer l'isolement social et tout le processus de désaffiliation qui peut s'ensuivre. De tels projets réussissent à stimuler les jeunes, si l'on en croit ceux que nous avons interviewés, en raison du soutien personnel et social qu'ils reçoivent et pour lequel ils expriment des besoins réels, variant d'un jeune à un autre. Certains projets vont être un moyen d'approcher des jeunes à risque de vivre dans la rue et de les intéresser à participer à une réalisation commune, dans un laps de temps précis, à l'intérieur d'un encadrement souple et de respect des règles. Une jeune homme déplore n'avoir pas été mis au courant du

projet auquel participe un de ses amis. Il a tendance à croire qu'il n'a pas été mis au courant du projet parce que l'on ne désire pas sa présence. En réalité, il est un nouveau venu dans la ville et il n'a tout simplement pas reçu l'information. Mais sa perception d'être exclu socialement est tellement forte que sa compréhension des événements en est marquée.

La valorisation qui découle de la participation à un projet résulte d'une prise de conscience de leur potentiel, des responsabilités qu'ils ont à assumer, du sentiment de faire quelque chose qui rejoint leurs intérêts et de s'accomplir sur le plan personnel, même dans un contexte de faible rémunération.

Si tu veux, je fais pas plus d'argent, sauf que je fais de quoi de mes dix doigts, pis j'aime ça ce que je fais. Je fais pas plus d'argent que je faisais sur le chômage, parce que j'avais une bonne job avant, ça fait que. Mais au moins, je fais de quoi de mes dix doigts, je reste pas chez nous à rien faire. (Jeune homme de 21 ans)

Des jeunes assistés sociaux déclarés inaptes au travail sont même bénévoles dans des organismes communautaires pour s'occuper de façon constructive, prendre de l'expérience et briser l'isolement social. C'est un engagement significatif sur le plan de l'estime de soi et du développement d'un sentiment d'appartenance sociale, de même qu'en matière d'expériences personnelles et professionnelles formatrices. En fait, ces jeunes ont besoin d'occasions pour se réaliser, se sentir utiles et être valorisés et reconnus socialement, quelle que soit la tâche effectuée.

J'aimerais ça avoir une vie normale parce que je n'ai rien contre ceux qui sont sur l'aide sociale, je le suis moi-même, pis ce serait contre les critiques, parce que je sais que beaucoup d'entre eux passent par des drôles d'épreuves, de dures épreuves. Moi je me sentrais plus valorisé de travailler comme monsieur pis madame tout le monde, quand même ce serait rien que le salaire minimum, je me sentrais mieux de même, ça me valoriserait plus à quelque part. (Jeune homme de 23 ans)

En attendant que s'améliore son état de santé, ce jeune homme est camelot, fréquente depuis peu un organisme communautaire où il pourrait bénéficier de soutien et de formation et entreprendra prochainement des démarches pour travailler à titre de bénévole dans un organisme de charité. Pour lui, le quotidien prend sens dans ces occasions de pouvoir s'engager, à partir de ses goûts, de ses capacités et de ses propres choix.

Des lieux favorisant diverses formes de participation

Les ressources visant l'insertion sociale ou professionnelle des jeunes offrent des contextes d'apprentissage variables : des programmes de formation, une vie associative, un soutien à l'élaboration du projet de vie, un soutien psychosocial ou autres. Elles favorisent de différentes manières la participation sociale, mais elles en appellent toutes de l'engagement des jeunes à participer activement à un projet de vie. Elles offrent par le fait même des occasions de valorisation personnelle, que ce soit, par exemple,

l'apprentissage d'un métier, l'implication dans des comités ou le cumul de petites expériences qui responsabilisent et augmentent l'estime de soi.

La réponse des jeunes aux offres qui leur sont faites semble généralement bonne, puisque la fréquentation de la ressource relève de leur bon vouloir et découle de besoins à combler, lesquels peuvent être extrêmement opposés. D'un côté, l'objectif recherché peut se limiter à une finalité économique et utilitaire avant tout, quoique les connaissances acquises sur les plans personnel et social aient une certaine importance. À l'autre extrême, il procède davantage d'un développement personnel et du sentiment d'appartenir à une communauté.

Ça m'a permis d'élargir mes connaissances de ça [l'esprit communautaire et l'action en réseau], de trouver un équilibre, que ce soit émotif, monétaire, intellectuel, spirituel, tout ça se fait là. (Jeune fille de 27 ans)

Cela nous rappelle la dimension subjective de la participation sociale. Chaque individu la définira à sa manière et y posera ses limites. Par exemple, certains jeunes s'impliquent dans des activités sociales, d'autres affirment ne pas avoir le temps, préoccupés par leur parcours professionnel, d'autres encore ne manifestent aucun intérêt pour la communauté. Cependant, ils évoquent l'école ou le travail comme des lieux de participation où ils se sentent valorisés. Cela reflète bien les valeurs véhiculées dans notre société.

Ben tu sais normalement quand tu vas pas à l'école, pis que tu travailles pas, t'es pas grand chose dans la vie là. Je veux dire que t'es pas très fière de toi. C'est surtout ta propre estime qui en prend une « drope ». (Jeune fille de 20 ans)

L'engagement du jeune dans sa communauté est aussi une question de sensibilisation. Les contextes d'accompagnement qui privilégient une vie associative peuvent avoir une influence sur les jeunes usagers. L'expérimentation au quotidien et le réseautage entre différents organismes communautaires permettent ainsi aux jeunes de prendre connaissance des occasions offertes dans leur communauté et peuvent décider de s'impliquer dans des activités qui rejoignent leurs intérêts.

Des contextes de formation professionnelle dans des conditions favorables

L'attrait pour les programmes de formation au sein d'entreprises d'insertion sociale et professionnelle est très marqué chez les jeunes usagers de ces ressources. Certains motifs évoqués font l'unanimité chez tous ces jeunes : recevoir une rémunération³ durant la formation, acquérir de l'expérience de travail et effectuer un stage offrant des garanties d'embauche élevées. Ils apprécient apprendre un métier dans un contexte qui reflète la réalité : exigences d'un employeur, respect des règles pour recevoir un plein salaire, travail sous pression en raison des échéanciers, à la différence du contexte de formation

3 Rémunération qui équivaut au salaire minimum.

qui est souple, leur permettant d'apprendre à partir de leurs erreurs. C'est sans aucun doute un moyen efficace pour que le jeune prenne confiance en ses propres capacités.

C'est super positif ça. Pis moi, je veux juste dire une affaire, c'est la meilleure affaire qui a pas pu arriver ici à Québec. Pis si d'ici deux ans ils veulent fermer le projet, ce sera pas le projet qui sera pas bon là, ça va être les jeunes qui auront pas voulu s'appliquer. (Jeune homme de 22 ans)

La motivation des jeunes à s'inscrire à un programme d'insertion sociale et professionnelle repose avant tout sur la rémunération qui est offerte tout au long de la formation. La raison est très simple : ils ont besoin d'argent pour vivre, puisque la plupart d'entre eux assument leur autonomie financière et résidentielle.

Cette année je me suis accumulé des dettes à cause des années précédentes. Il y a un temps que je me débrouillais, sauf qu'à un moment donné là [il a connu une période difficile sur le plan financier]. J'étais écoeuré du niaisage. Pis là, ça m'aide pour payer mon loyer pis tout ça là. Au moins je bouffe là. (Jeune homme de 22 ans)

Si ce facteur est un incitatif au départ, il ne faut pas croire qu'il en est un de persévérance. Au contraire, l'importance d'acquérir de l'expérience de travail et des aptitudes de travailleur en convainc plus d'un de la nécessité de s'engager jusqu'à la fin du parcours. Selon leurs dires, l'apprentissage de la ponctualité et de l'assiduité devient une occasion de se responsabiliser, de même que l'adoption d'habitudes de vie compatibles avec les exigences du travail est favorable à une stabilité en emploi. Plusieurs affirment avoir eu de la difficulté à maintenir des emplois par le passé. Dans certains cas, reprendre un rythme de vie plus structuré demande parfois du temps. On aurait tort de s'attendre à des résultats immédiats chez des jeunes qui sont parfois très désorganisés et qui doivent entreprendre des changements majeurs dans leurs habitudes de vie. L'expérience peut représenter une occasion de se prouver à soi-même et aux autres qu'on peut aller jusqu'au bout de quelque chose et d'avoir la fierté d'accomplir quelque chose.

C'est juste le fait qu'eux autres, ils t'ont engagé, ils t'ont fait confiance. (...) Ça fait que toi, dans un sens, tu te dis « ben j'ai signé cet engagement-là, mais je vais le finir jusqu'au bout ». (Jeune homme de 19 ans)

C'est pas juste ça. C'est aussi de finir mon secondaire, pis c'est aussi l'accomplissement au bout du compte, de terminer quelque chose. Ce que j'ai rarement fait. (Jeune fille de 22 ans)

Dans cette optique, on peut croire que l'expérience est positive en soi, même si un jeune change d'orientation par la suite, puisqu'il a acquis des habiletés sociales et manuelles qui fortifient l'image qu'il a de lui-même et augmentent ses chances d'insertion.

Le programme d'insertion sociale et professionnelle des jeunes (ISPJ) ne semble pas soulever autant d'enthousiasme, d'après les commentaires d'un jeune homme qui a finalement abandonné sa formation par manque de motivation : un rythme

d'apprentissage trop lent; l'absence d'expérience de travail et de but concret pour le jeune; des stages non formateurs où le jeune étudiant est souvent confiné à des petites tâches sans lien avec la formation recherchée.

Ils m'ont jamais montré vraiment la mécanique, la seule affaire, tu sais dans un stage tu es un bouche trou. (...) mais c'est ça, ils te prennent comme un bouche trou sérieusement. Tu passes le balai, tu fais pas grand chose, t'apprendras pas comment mettre un « booster » dans un « truck » là (...). (Jeune homme de 17 ans)

L'opinion sur la qualité des stages est partagée par une jeune fille qui a connu des expériences semblables lors de stages en administration. On peut penser que ce sont là des occasions manquées de pouvoir consolider leur savoir-faire.

Un contexte qui combine formation scolaire et professionnelle : un atout indéniable

Il va s'en dire que la possibilité d'élever son niveau de scolarité et d'apprendre un métier en alternance, avec rémunération, devient alléchante pour des jeunes qui ont une faible scolarité et, conséquemment, des possibilités plutôt restreintes sur le marché de l'emploi. La possibilité de terminer le DES durant l'année de formation dépend du rattrapage scolaire en nombre d'années et de la capacité d'apprentissage du jeune. Pour quelques jeunes répondants engagés dans ce projet, le délai ne sera pas suffisant pour qu'ils puissent atteindre l'objectif. Certains entrevioient l'éventualité de terminer à l'étape de la formation continue, mais d'autres l'excluent après avoir déjà tenté l'expérience sans succès. Dans leur cas, on perçoit non pas un manque de motivation, mais l'incapacité à mener de front travail à temps plein et études.

Non, c'est trop pour moi les deux. C'est soit tu travailles, soit tu vas à l'école. Les deux, je l'ai déjà fait, pis je lâche à quelque part à un moment donné. (...) Je le suis motivée! Je donne de l'effort au bout, mais je ne comprends pas. Ça me prend une éternité à comprendre quelque chose. (Jeune fille de 28 ans)

Il semble qu'un programme comme celui-là pourrait être offert à une plus grande échelle pour répondre aux besoins en formation scolaire et professionnelle d'un bon nombre de jeunes. Il faut s'interroger toutefois sur les moyens à envisager pour aider, dans des conditions aussi favorables, les jeunes qui requièrent une plus longue période de temps pour atteindre l'obtention du diplôme.

Une durée de formation qu'ils souhaiteraient plus longue

L'insécurité est manifeste chez des jeunes qui ont connu des situations difficiles sur le plan financier et qui veulent améliorer leurs conditions de vie. Dans le cas des jeunes qui reçoivent de la formation scolaire ou professionnelle, la possibilité d'acquérir de l'expérience de travail ou de hausser leur niveau de scolarité les rassure quelque peu sur les chances futures d'insertion. Toutefois, la durée du programme établie à six mois, pour l'apprentissage d'un métier, ou à un an, pour la formation combinée, semble être insuffisante pour plusieurs de ces jeunes qui craignent de ne pouvoir atteindre leurs

objectifs. Dans les deux contextes d'intervention, ils souhaiteraient bénéficier d'un délai supplémentaire pour atteindre les résultats escomptés et pour augmenter leur employabilité.

Ben t'es assuré d'avoir de la job pendant un an de temps, t'as un salaire. Tu t'habitues à ce budget-là. (...) Pis quand tu sors d'ici, tu as de l'expérience d'un an, ça fait que t'es capable d'avoir une job à 10 \$ de l'heure. (...) Un an d'expérience à faire ce qu'on fait là, je peux dire qu'il y a des employeurs qui vont venir te lécher là. (Jeune homme de 19 ans)

Les propos de ces jeunes montrent la difficulté réelle à établir des limites de temps de formation qui puissent à la fois les soutenir adéquatement et les inciter à cheminer activement vers la poursuite de leur projet de vie. Parmi les jeunes répondants, ceux qui sont perceptibles d'abuser des programmes en vigueur semblent rares. En général, on constate plutôt un sentiment d'insécurité et une volonté d'améliorer leur situation. Quelques-uns ont besoin de plus de temps pour s'ajuster que d'autres.

Ç'a été dur l'engrenage de retourner à l'école pis au boulot. Je pédalais dans le beurre pas mal au début, mais ça m'a beaucoup apporté. C'est comme si le plancher s'est fait, il est en train de se construire. (Jeune fille de 22 ans)

Certains jeunes perçoivent même les exigences imposées aux organismes qui reçoivent un octroi gouvernemental. Dans le cas d'un programme d'insertion professionnelle, l'atteinte de résultats est soumise à des courts délais et la réussite est évaluée sur le taux de placement. Or, ces impératifs administratifs semblent créer un climat de tension au sein de la clientèle. Cela se manifeste, entre autres, par une animosité que les plus âgés dirigent vers les jeunes mineurs des centres d'accueil, qui ne prennent pas toujours au sérieux la formation⁴ et risquent ainsi de mettre en péril la pérennité de l'entreprise. Dans un autre contexte, cela se manifeste par l'anticipation chez certains jeunes à l'égard de contrôles et d'obligations de toutes sortes qui pourraient leur être adressés.

2.2.4 Les services sociaux courants et de santé

Un accès plus facile à des services courants

Un grand nombre de jeunes répondants vont avoir une piètre idée du système de santé, influencés certainement par les grands débats actuels et la couverture médiatique, étant eux-mêmes de faibles usagers des services de santé. Ils ont la perception que le CLSC peut répondre à presque tous les problèmes et que, dans l'ensemble, les jeunes sont informés des services existant à l'école et par divers moyens tels que la télévision, la radio, la publicité dans les endroits publics, l'annuaire téléphonique, etc.

4 Ils relatent l'expérience vécue avec de jeunes mineurs qui auraient été intégrés à l'équipe régulière pendant un été.

Ceux qui ont eu besoin de soins de toutes sortes et qui peuvent relater leurs propres expériences soulèvent certains problèmes. Dans le secteur des services courants offerts par les CLSC, ils notent quelques lacunes : la liste d'attente pour les rendez-vous parfois trop longue; le refus d'ouvrir de nouveaux dossiers par manque de ressources; l'absence d'aide immédiate pour un jeune en détresse; l'accès difficile aux services de santé mentale; et les longs délais d'attente en clinique ou en milieu hospitalier.

Bon pour savoir si t'es « border-line », si t'es PMD (manico-dépressif), si t'es ci, si t'es ça, il y a une attente d'un an et demi. Pis là, il faut que là tu passes par peut-être soit l'infirmier, ou ci ou ça. Je trouve que quand on arrive, soit en santé mentale, parce qu'une dépression majeure sévère, c'est considéré comme un trouble de santé mentale au même titre que peut-être la schizophrénie ou quelque chose comme ça. Quand t'es vraiment en crise, je trouve que c'est long avant que tu puisses atterrir pour dire «bon oké là, il y a quelqu'un qui va s'occuper de moi ». (Jeune fille de 27 ans)

Un jeune homme soulève les effets néfastes de la désinstitutionnalisation des individus affectés par des problèmes de santé mentale chroniques et sous forte médication, lesquels se retrouvent souvent dans des conditions de vie encore plus difficiles, sans suivi médical constant.

Un accès plus facile au programme de méthadone pour les toxicomanes

Suivre des cures de désintoxication ne garantit pas le succès du traitement chez tous les jeunes consommateurs de drogues dures. C'est le cas d'un jeune héroïnomane qui n'a pu régler ses problèmes de consommation après trois tentatives de désintoxication. Il croit fermement que sa seule bouée de sauvetage est le traitement à la méthadone. Mais l'accès au programme exigerait, selon lui, de la persévérance, des délais, une grande disponibilité et une compatibilité de l'horaire de travail avec celle du traitement. Dans son cas, les conditions n'ont pu être réalisées et il emprunte la voie de l'illégalité pour l'achat au noir du médicament. En même temps, il continue d'être prisonnier du cercle infernal de la dépendance, à son grand désespoir.

Tu sais, moi, je passerai pas ma journée à aller tout le temps là-bas téter pour avoir le programme hostie. Je passe ma journée à me faire de l'argent pour pouvoir consommer. Là, si je me refais repogner là, je m'en retourne encore [en prison], pis à toutes les hosties de jour, je suis obligé de voler, je suis obligé de faire toutes sortes d'hosties d'affaires pour avoir de l'argent, sinon je suis malade. Pis je sais pas si t'as déjà vu quelqu'un en sevrage, mais c'est pas ce qui a de plus tripant là. (Jeune homme de 22 ans)

Les jeunes qui l'entourent critiquent les grandes compagnies productrices de méthadone de ne pas faciliter les conditions d'acquisition en baissant les coûts d'achat pour rendre le produit accessible aux gens plus démunis sur le plan économique. Le pouvoir des riches leur semble grand comparé au leur. Ce jeune héroïnomane admet avoir eu toutes les chances dans la vie pour réussir (bonne famille, bonne éducation) et espère se sortir de

cet enfer le plus tôt possible, sinon la prochaine infraction résultera en une incarcération dans le secteur adulte.

Le défi : les amener à utiliser les ressources de soutien psychosocial

Inciter les jeunes à utiliser les services de soutien psychosocial mis à leur disposition ne va pas de soi. Le désir d'autonomie (se débrouiller seul) est fort chez les jeunes, particulièrement chez les jeunes hommes qui refusent, en plus grand nombre, de consulter ou de demander de l'aide à un professionnel en cas de détresse ou de situation difficile. Il semble d'autant plus fort chez les adolescents, en raison des préjugés tenaces à l'égard des maladies mentales.

Tu te fais regarder croche quand tu vas consulter, c'est évident. Surtout dans les écoles secondaires normales. (Jeune homme de 21 ans)

Le choix d'un soutien ira vers une personne de l'entourage (amis et famille) avant le spécialiste, en raison d'une réticence à l'égard du rapport professionnalisé. De plus, le manque de visibilité de ces spécialistes dans les écoles n'aide pas à familiariser les jeunes avec ce type de service.

Mais j'ai jamais été vraiment une personne portée à aller rencontrer ce genre de monde-là. Peut-être que ça serait une bonne idée, je sais pas. Mais tu sais, j'ai jamais été porté à aller voir. (Jeune homme de 19 ans)

On observe aussi un attrait pour la ressource ambulante, qui vient vers les jeunes et leur donne de l'information et des conseils sous un mode informel. Ils sont rejoints dans leur milieu de vie et se sentent libres de l'utiliser ou pas.

2.2.5 La protection de la jeunesse

Des jeunes qui s'interrogent sur le bien-fondé des placements

Plusieurs des jeunes qui ont vécu des expériences de placements par la Direction de la protection de la jeunesse ont une perception négative de ce service. Bien sûr, les placements sont imposés pour des raisons de délits, de troubles de comportement, de négligence, d'abus ou autres, ce qui au départ peut envenimer la critique de ces jeunes. D'ailleurs, les placements en centres d'accueil sont plus critiqués que ceux en foyers de groupe. Mais les motifs évoqués font souvent référence au contexte déshumanisant où le jeune se sent comme un numéro classé après l'évaluation d'un diagnostic et enfermé pour ne pas qu'il devienne un problème social.

T'es carrément un numéro, t'es pas une personne, t'es carrément un dossier. Tu sais, c'est comme parler au dossier 9258, le cas de monsieur X, on va l'envoyer voir le pédopsychiatre, c'est à peu près tout ce qu'on peut faire avec. Tu rencontres le pédopsychiatre, pis c'est ça, il t'analyse là, pis il dit soit, lui, c'est une famille d'accueil, lui, il faut qu'il aille en thérapie, lui en centre d'accueil, tu sais, c'est

comme, voyons hostie, c'est pas un chien là, vous avez pas besoin de m'enfermer, j'ai juste peut-être besoin d'un peu plus d'attention que les autres. (Jeune homme de 21 ans)

D'après ceux qui ont connu des placements en centre d'accueil fermé, le climat de violence et d'agressivité marque les rapports entre les individus. Dans un contexte de détention, certains se rebellent et dépassent les limites permises en agressant un jeune ou un intervenant (ils ont « pété la coche » comme ils disent) ou fuguent, font d'autres délits et se font prendre à nouveau, ce qui prolonge parfois les séjours sur plusieurs années (quatre ans dans un cas). Selon les jeunes, les effets d'un placement en centre d'accueil (fermé ou ouvert) sont soit positifs, soit négatifs, mais il n'y a pas de demi-mesure. Certains développent de l'agressivité, voire de la méfiance envers le monde en général.

T'arrives toi là, ça fait deux ans et demi que t'es enfermé, t'arrives dans la société (...) Là aussitôt qu'il y a quelqu'un qui te regarde croche un peu là, tu veux le cogner parce que t'es enragé, t'es « fucké ». (Jeune homme de 19 ans)

Les jeunes réagissent mal aux contextes d'intervention trop coercitifs où il y a abus de pouvoir et injustice lors des punitions (dont l'isolement). Ils reconnaissent toutefois les lieux où ils sont bien traités.

Sérieusement, il y a gros de monde là-bas qui ont pété la coche, pis moi aussi je l'ai pété, pis quand je me suis rendu là-bas (autre centre d'accueil), je me suis calmé. Ça a fait « enfin une place que t'es bien là tu sais ». (Jeune homme de 17 ans)

D'ailleurs, des jeunes traversent difficilement un séjour dans des contextes qui leur sont intenable. Je laisse la parole à ce jeune homme qui a pensé plusieurs fois à se pendre durant un séjour en détention.

J'ai rentré là, c'était le gros grillage pis toute là. J'ai fait 30 jours, pis là j'ai été à la Cour. Là, ils ont commencé à voir que ça n'avait pas d'allure pourquoi j'étais là. Ils venaient juste de « catcher » qu'il y avait un humain rendu là, pis peut-être qu'ils n'ont pas « catché » qu'il y en avait d'autres, mais ça a l'air qu'ils ont « catché » que j'étais là. Mais c'est ça, tu sais, t'es enfermé, t'as pu rien à dire là-dessus. (Jeune homme de 17 ans)

Selon une jeune fille, la moitié des jeunes en protection de la jeunesse sont des victimes, que l'on mélange à toutes sortes de jeunes placés pour prostitution, délinquance, criminalité ou autres. Ils paient en fait pour être tombés dans une mauvaise famille.

Je veux dire qu'il y en a au moins la moitié qui sont en protection, pis qu'ils ont rien fait, pis que leur seul malheur c'est d'être tombé dans une mauvaise famille. Ils ont pas plus de défauts ou de qualités que toi pis moi pis que n'importe qui. Sont juste pas tombés à bonne place, pis ils se ramassent là pour abus sexuel mettons. Pis c'est eux autres qui paient. C'est eux autres la victime dans le fond. Mais c'est eux autres qui sont placés, pis tu sais c'est pas juste des délinquants pis du monde qui a des problèmes de comportement. (Jeune fille de 20 ans)

Dans son cas, elle a subi quelques placements en raison de conflits continuels avec sa famille, décision généralement imposée, sauf la dernière fois, où elle a su utiliser la carte de la manipulation pour convaincre le gestionnaire du bien-fondé de son placement hors du foyer familial, dans un contexte de son choix.

Quant aux familles d'accueil, c'est un mode de placement qui ne conviendrait pas à tout le monde non plus, à un certain âge à tout le moins. On perçoit que la réticence est marquée à l'adolescence, avec le désir d'une plus grande liberté. Il peut s'agir aussi des caractéristiques de la famille d'accueil. Au dire d'un jeune homme qui se fie sur sa propre expérience, une famille qui accueille dix enfants le fait pour l'argent et non pour s'investir auprès des jeunes. Le placement, dans un cas comme celui-là, ne donnerait aucun résultat constructif.

Les jeunes qui ont vécu plusieurs placements en ont gros sur le cœur. Ils déplorent la perte de liberté, les contextes trop contrôlants et rigides (demande de permission pour faire quoi que ce soit), des types de placements qui ne leur convenaient pas, un manque d'information sur le placement à venir et sa durée, des interactions difficiles ou hostiles avec les intervenants, la déstabilisation du jeune à sa sortie en raison d'un contrôle exercé dans le moindre détail sur toutes les activités quotidiennes. Ces éléments seront examinés plus en détail dans le troisième chapitre consacré particulièrement aux pratiques.

Au dire de quelques jeunes, il y en a qui deviennent très révoltés contre la société en général.

(...) je trouve qu'avant d'envoyer un jeune dans les centres ou dans les familles d'accueil, ces affaires-là, ils devraient y penser comme du monde. Moi, j'en ai connu des jeunes pis le centre d'accueil, ça les a fait venir dix fois plus délinquants qu'ils l'étaient déjà avant parce que justement ils passaient du temps à se faire isoler, se faire mettre à porte, pis trouver plate, pis être pas libres encore. Tu viens plus révolté contre la société, tu sais. (Jeune fille de 24 ans)

La détention dans le secteur des jeunes est perçue comme un moyen de se ressaisir

S'ils critiquent le contexte de la détention, les jeunes admettent toutefois que le mode de punition est nécessaire pour qu'un jeune comprenne qu'il a fait des erreurs et qu'il a une dette sociale. Vivre en exclusion est très difficile et cela amène le jeune à réfléchir et à vouloir s'en sortir. Un jeune homme affirme d'ailleurs que le séjour en centre d'accueil ne peut être efficace s'il donne l'impression d'être dans un « Club Med ».

Moi ça me prenait un mur de béton pour que je rentre dedans. Tu mettais un mur en gyproc et je passais à travers. (Jeune homme de 21 ans)

Un autre jeune homme avoue avoir commis plusieurs délits sans sentence sérieuse, alors il recommençait continuellement jusqu'au jour où il a été acculé au pied du mur, une demande étant faite pour qu'il soit dirigé vers le secteur des adultes. Il croit qu'il lui aurait

fallu une intervention plus radicale dès le départ afin d'interrompre le cercle vicieux de ses comportements délinquants.

T'as une sentence de deux mois. Tu sors devant la porte pis ils t'arrêtent. Moi, ça m'est arrivé deux, trois fois ces affaires-là. Aussitôt que je mettais un pied dehors, ils m'arrêtaient et me ramenaient. Là ils me portaient une autre accusation. (Jeune homme de 19 ans)

L'ensemble de thérapies offertes sont susceptibles d'aider les détenus, mais ils affirment que le changement d'attitude s'amorce à partir de la volonté de l'individu et de la prise de conscience de ses comportements. La fierté est évidente chez ceux qui reconnaissent avoir fait un bon bout de chemin après bien des efforts. Ceux qui ont fait de la prison dans le secteur des adultes peuvent témoigner des conditions de vie très difficiles, dans un contexte encore moins humain où les règlements de compte sont monnaie courante. À leur avis, ils sont allés à l'école du crime.

Il a fallu que je parte de ma ville parce que j'aurais fait une passe, des affaires de même. J'avais juste le goût de faire des mauvais coups après, parce que t'entends juste parler de ça, tu sais. T'es en dedans pis ça te rentre dans le cerveau, pis t'as juste le goût de faire ça. (Jeune homme de 25 ans)

À l'écouter, on perçoit l'amertume d'avoir été traité comme un animal en cage, alors qu'au fond il aurait collaboré dans un suivi régulier avec un intervenant. Cela prouve encore une fois la justesse de l'approche actuelle auprès des jeunes contrevenants, à savoir un mode d'intervention axé sur la réhabilitation sociale.

L'influence négative du groupe

La vie de groupe n'est pas chose facile si l'on en croit leurs propos. Elle serait plus difficile chez les jeunes hommes, en raison des écarts d'âge et des problèmes qui sont facteurs de stress et d'agressivité au sein d'un groupe qui s'enflamme encore plus à se côtoyer quotidiennement.

Ils te mettent avec onze jeunes qui sont identiques à toi et qui sont aussi révoltés que toi. Fait que c'est de quoi que tu parles toute la journée ? Tu veux tout faire péter, pis battre tout le monde. (Jeune homme de 17 ans)

J'avais 17 ans, pis le reste avait quasiment 15 ans. Ça me faisait capoter ben raide. C'est pas la même mentalité déjà, même si c'est rien que deux ans de différence. Ils me stressaient tellement [par des comportements de rébellion] que je ressentais des fois quasiment de la rage. (Jeune homme de 22 ans)

Certains ajoutent que ce n'est pas un contexte de soutien pour le cheminement personnel, car la rudesse du groupe (surtout en centre d'accueil) les amène à jouer l'homme fort jusqu'à ce qu'ils rencontrent plus coriaces qu'eux.

Ça avance pas. Tu trippes plus à donner ton image de « tough ». Pis quand t'es adolescent, il faut que t'aies l'air « tough », il faut que tu fasses ta place. Quand tu vieillis, les valeurs changent. (Jeune homme de 24 ans)

Les placements en centre d'accueil durant l'adolescence leur offrent, selon eux, la possibilité de côtoyer des jeunes ayant parfois des problèmes sérieux et d'adopter des comportements délinquants qui peuvent les entraîner à commettre des délits. Il semble que l'influence du groupe diminue à mesure qu'ils prennent de l'âge et on constate que la dichotomie majeur/mineur marque dès lors leur représentation des jeunes.

2.2.6 Les maisons des jeunes

Des lieux de socialisation et de sociabilité attrayants

Les maisons des jeunes semblent appréciées des adolescents en raison de l'attrait pour un espace qu'ils peuvent s'approprier, dans un contexte propice au défoulement, à la découverte, aux échanges, au jeu et offrant beaucoup de liberté d'action sans crainte de sanctions. Cela représente un milieu de vie à l'extérieur du foyer familial pour relaxer entre amis et éviter parfois les situations de conflit avec la famille.

J'ai commencé à me tenir dans les maisons de jeunes parce que mes amis se tenaient là. C'est une place où tu peux relaxer plus, où t'as pas les parents sur le dos. Si tes parents te faisaient chier, ben t'avais une place où aller avec tes amis tu sais. Ou ça te tentait plus d'être chez vous. Tu sais, ton frère est fatigant ou ta sœur. (Jeune homme de 16 ans)

La fréquentation, souvent non planifiée, dépend de l'humeur ou du besoin du jeune et de la proximité de la ressource, mais la motivation tient beaucoup à la présence des amis. Dans le milieu où s'est déroulée l'entrevue, la fréquentation repose davantage sur le désir d'échanger avec les pairs et les animatrices que sur une participation régulière à des activités. Ils apprécient un milieu équipé en activités intérieures. Les plus vieux vont préférer écouter de la musique et la télévision et échanger entre eux, alors que les plus jeunes vont s'attarder aux jeux de table. Selon nos répondants, la formule idéale serait des espaces distincts : un pour le jeu et un pour la relaxation. Présentement, le local qui leur est alloué est très exigü et la liberté d'action est limitée par la présence de locataires au deuxième étage de l'établissement, mais un déménagement est prévu dans les prochaines semaines. Les jeunes sont prêts à respecter les règles de conduite établies, mais ils demandent de la souplesse et un certain laisser-aller dans un contexte d'animation comme la maison des jeunes.

Tout le temps se faire dire « fais pas ci, fais pas ça, fais pas ci ». Tu sais on est après l'école, laisse-nous vivre un peu. (Jeune fille de 16 ans)

Dans cette maison, la participation des jeunes au conseil d'administration et dans des comités est faible. Les animatrices se sont ajustées aux goûts et aux besoins des jeunes, et

organisent elles-mêmes des activités après avoir consulté les usagers. Ces jeunes apprécient la souplesse du fonctionnement et ce qu'on leur offre. Ils ne veulent pas d'un encadrement trop structuré et structurant.

Tu fais plein de sorties. C'est une place où est-ce que si jamais t'as un problème, tu peux leur parler (aux animatrices). C'est plein de choses intéressantes. T'apprends à vivre avec les autres, à faire des activités avec les autres. (Jeune fille de 16 ans)

Dans le cadre des activités organisées, les jeunes reçoivent de l'information, s'ouvrent aux diversités culturelles, assument une part du coût financier – par exemple, dans le cas d'un voyage à l'extérieur, ils vendent des produits qu'ils ont fabriqués – et doivent participer activement à certains événements. Pour eux, ce sont des occasions de responsabilisation et de valorisation.

Cependant, la capacité d'accueil de la maison des jeunes, située dans le quartier voisin, est insuffisante pour répondre positivement à la demande des jeunes de ce secteur. Selon le jeune homme interviewé, qui fréquente aussi cet endroit, plusieurs ont fait face à un refus et doivent attendre que les membres actuels quittent pour laisser la place à d'autres. On peut dire que la situation est regrettable, surtout qu'il s'agit d'un quartier défavorisé où la ressource joue sûrement un rôle préventif important. Dans ce quartier précisément, le climat de violence entre bandes a entraîné une interdiction de se tenir dans les parcs après certaines heures.

Quand je me tenais dans les parcs, je sais pas combien de fois je me suis fait arrêter par la police tu sais. (...) C'est un court de basket. Mais à côté, c'est un parc, pis on niaisait là. Pis on avait le droit, mais pas trop tard. Après 11 hres, t'as plus le droit d'être dans les parcs, parce que si t'as pas 18 ans, tu te fais arrêter. Surtout quand t'es en gang. (Jeune homme de 16 ans)

Malheureusement, les jeunes sont privés de lieux naturels où ils aiment se rencontrer quand il fait beau. En fait, ils perdent le droit de fréquenter librement des lieux ayant une fonction sociale pour des motifs de sécurité publique.

Un contexte d'écoute et de soutien pour les adolescents

Les rapports entre l'ensemble des jeunes et les animatrices sont généralement très corrects et amicaux. Le contexte de plaisir et d'échange de même que la fréquentation de la ressource sur plusieurs années ont favorisé, chez nos deux répondants, le développement de liens significatifs avec les animatrices.

Elles veulent tout le temps t'aider, elles vont aller te chercher des livres sur quoi t'as des questions. (...) Les animatrices ne sont pas ici pour te juger. Elles sont ici pour t'aider dans le fond. Ça aide encore ben plus. (Jeune fille de 16 ans)

Tu peux pas tout dire à tes parents non plus, parce que tu le sais que des fois ça va les fâcher. Il y a des parents, ça les dérange que tu prennes de la drogue ou des

affaires de même. (...) Fait que des fois, t'as le goût de parler à d'autre monde, des gens qui te jugeront pas. (Jeune homme de 16 ans)

L'attachement des jeunes est manifeste dans leur façon de parler de la ressource comme un milieu de vie et non comme un service mis à leur disposition.

Une fréquentation qui semble à la baisse chez les plus de 15 ans

Comme la ressource s'adresse aux jeunes âgés de 12 à 18 ans, les écarts d'affinités se creusent énormément entre les plus jeunes et les plus vieux. L'interaction devient plus difficile avec les plus jeunes, qui sont plus bruyants et plus actifs. Nos répondants admettent l'avoir été également et ils considèrent correcte cette grande vitalité chez les 12 ans. Mais cela les amène graduellement à ne plus fréquenter la ressource en présence d'une majorité de jeunes qui imposent forcément l'ambiance du lieu. Les intérêts changent avec l'âge.

Ben je suis rendue à un âge où je vais tout le temps dans les clubs tu sais. Fait qu'une maison des jeunes pour moi, c'est rendu un petit peu passé date pour moi. Fait que c'est pour ça que je viens juste une fois de temps en temps dire allo. (Jeune fille de 16 ans)

Il devient alors difficile de rejoindre les jeunes en transition entre l'adolescence et l'âge adulte et de leur offrir des lieux de rencontre et de participation suffisamment attrayants pour répondre à leurs goûts et en tenant compte de leurs capacités financières, particulièrement dans les quartiers défavorisés où règne un climat de violence.

2.2.7 L'école

Un décrochage scolaire pour des motifs variés

Le décrochage scolaire soulève des questionnements quant aux expériences vécues par les jeunes. Les motifs d'abandon scolaire qu'évoquent nos jeunes répondants sont nombreux et renvoient à des facteurs personnels ou contextuels qui ont entraîné les jeunes vers d'autres choix temporaires ou vers d'autres orientations de vie. On note des problèmes de santé, l'annonce d'une maternité, des problèmes familiaux, des folies de jeunesse avant de passer à l'âge adulte, des obligations financières qui laissent peu de choix, le manque de soutien familial pour poursuivre les études ou le manque d'intérêt pour l'école. Dans plusieurs cas, le manque d'intérêt ou de sens à l'égard de l'expérience scolaire les a incités à abandonner très tôt leurs études secondaires.

Pis ils (les membres de la famille) me disaient « l'école, ça sert à rien ». J'ai été longtemps, tu sais, sans aller à l'école, [c'était] l'argent. Pis quand je rentrais dans le cours, je me couchais sur la table. J'étais trop fatigué, j'avais travaillé toute la nuit. (Jeune homme de 19 ans)

Ben moi le prof, il me disait de faire quelque chose, pis ça me tentait pas. Tu sens que ça sert à rien. Ben que ça sert à rien... ben même le prof me le disait lui-même. Il me disait que ça servirait plus tard, Mais plus tard... (Jeune homme de 17 ans)

On perçoit que le manque d'intérêt est étroitement lié au contenu des cours chez des jeunes attirés par le travail manuel et concret ou par les matières artistiques, au contexte scolaire (par exemple, le climat de violence dans certains milieux, les rapports impersonnels ou l'encadrement), à l'attrait pour la société de consommation accessible par le travail rémunéré ou à l'influence du groupe d'amis. La démotivation peut résulter également de difficultés d'apprentissage non résolues ou de mécanismes de soutien non adéquats tels que le regroupement dans une même classe spécialisée, au secondaire, de jeunes avec des troubles de comportement ou avec des problèmes d'apprentissage.

Mais moi j'étais intéressé, mais j'avais plus de misère en maths mettons. Pis là j'étais en rythme 1 (...) ben t'es mis avec les rythmes 1. Fait que la plupart qui sont en rythme 1 sont pas intéressés, fait que le prof agit en conséquence des élèves qui sont pas intéressés. Fait que les notes sont en conséquence de tout ça parce qu'ils te classent tu sais. (...) [on le plaçait avec] ben les « tough » pis ceux qui envoient chier un prof, ben qui écrivent des poèmes avec leur sang. (Jeune homme de 25 ans)

Pour certains jeunes, l'école a été un échec non seulement en matière de résultats scolaires, mais aussi du point de vue de l'expérience humaine, celle qui donne du sens aux activités quotidiennes. D'après ceux qui ont effectué un retour aux études, leur motivation réside dans le choix personnel qu'ils ont exercé et non dans l'obligation de fréquenter l'école jusqu'à 16 ans, comme c'est le cas pour tous les jeunes Québécois et Québécoises.

Au secondaire, c'est parce qu'ils sont forcés d'y aller. C'est la dite école obligatoire. Ça fait qu'eux autres ne sont pas conscients non plus dans quoi ils veulent aller, qu'est-ce qu'ils veulent faire. Ils n'ont pas d'objectifs, ça fait qu'ils traînent la patte. (Jeune homme de 21 ans)

De la réticence envers un contexte autoritaire et coercitif

Plusieurs jeunes ont développé un sentiment d'aversion envers l'école, en raison des mesures de contrôle et d'encadrement jugées trop strictes qui empêchent les jeunes de prendre leurs responsabilités. Ils mentionnent l'impossibilité de décider quoi que ce soit par eux-mêmes ou de s'absenter sans risquer une réprimande; le rôle de policier que jouent certains professeurs au lieu de les aider à traverser leurs difficultés scolaires; les nombreux règlements qui régissent la tenue vestimentaire et les comportements (quoi faire et quand).

C'est des niaiseries qui mettent comme encadrement, ça a aucun rapport. Faut pas que tu te teignes les cheveux d'une couleur ou ben t'as pas le droit de mettre ce chandail-là. Tu sais, c'est de l'atteinte à la vie privée de la personne. (...) ils considèrent vraiment le monde comme des bébés, comme des enfants vraiment. (...)

tu sais ils sont en train d'expliquer de quoi, mais si tu prends des notes, aïe c'est pas le temps d'écrire, il faut que tu écoutes. Ben là je prends des notes, des niaiseries de même qui font que l'école, j'ai ben de la misère avec ça. (Jeune homme de 21 ans)

La plupart admettent qu'un encadrement est nécessaire dans la vie pour assimiler les règles de conduite et les comportements appropriés, mais ils critiquent les excès de réglementation du secteur scolaire régulier qui sont des freins à l'autonomie et à la responsabilisation. On a l'impression que certains d'entre eux se sentent comme des prisonniers sous l'œil vigilant de gardiens (contrôle, surveillance). Ceux qui sont inscrits à la formation continue ou dans des programmes alternatifs font l'éloge d'un contexte scolaire où ils se sentent traités comme des adultes et où ils doivent assumer les conséquences de leurs actions.

Moi j'aime mieux ça. Pis c'est une école pour 16 ans et plus. T'as pas du secondaire de 12-13 ans. (...) C'est juste des adultes, c'est toi qui prends ta responsabilité. Pis si tu la prends pas, c'est de ta faute à toi. (Jeune fille de 16 ans)

Cette vision positive d'un mode d'encadrement réservé à des clientèles spécifiques en font rêver d'autres qui fonctionnent difficilement au secteur régulier et qui idéalisent le mode d'apprentissage individualisé, associé à une plus grande autonomie.

(...) ils avancent à leur rythme. Pis je regarde, ça me fait chier parce qu'ils me disent « bon j'ai passé mon secondaire II en trois mois ». Ça m'a pris un an à le passer ! C'est le fun ! J'aimerais ça être poche moi aussi pour aller dans ses cours-là. (Jeune homme de 16 ans)

Bien sûr, les jeunes inscrits à ces programmes sont à la sortie de l'adolescence ou de jeunes adultes dans le début de la vingtaine, et ils ont atteint un niveau de maturité pour prendre en main leur cheminement scolaire et pour adopter des comportements plus responsables. L'encadrement plus étroit du secteur régulier n'est pas étranger au problème de discipline qui obstrue souvent le bon déroulement des cours, en raison d'élèves perturbateurs et jugés immatures, qui obligent les professeurs à réprimander durant la moitié des cours, ou de professeurs qui sont incapables d'exercer une quelconque discipline.

Par ailleurs, quelques jeunes critiquent la logique de sanction qui sévit pour ceux qui manifestent des troubles de comportement. À leur avis, ils ne reçoivent pas le soutien nécessaire auquel ils devraient s'attendre : ou bien on utilise divers modes de punition (expulsion du cours, isolement du groupe pour les faire réfléchir, retenues après les heures de cours, travail de copie) ou bien on les transfère dans des classes spécialisées, ce qui peut être perçu comme une forme de répression.

Ma mère m'expliquait que si quelqu'un, du temps de mes parents, avait un problème d'encadrement, il y avait la directrice et elle le prenait dans le petit local pis elle l'aidait. Asteur, c'est comme « va-t'en là, on a trop de cas comme toi, attends là ».

Nous autres, il y avait huit locaux dans la place où on était, pis les huit étaient tout le temps plein. (Jeune homme de 21 ans)

Comme les professeurs, quand ils voyaient que t'étais pas motivé, à la place de t'agripper pis d'essayer de te ramener, ils te poussaient dans le coin. (Jeune homme de 19 ans)

Le climat peut devenir lourd dans des classes de grande taille où existe un grave problème de discipline, réduisant d'autant le temps alloué à l'acquisition de la matière. Cela ne peut être un contexte de soutien pour des élèves ayant des difficultés de toutes sortes.

De la réticence envers un système normatif

Certains jeunes dénoncent fortement l'institution qu'est l'école, qui véhicule des valeurs et des normes auxquelles ils refusent d'adhérer, comme le conformisme et la performance. Ils aspirent plutôt à une école qui laisserait place à l'originalité, à la marginalité, à l'expérimentation, à l'expérience spirituelle et au talent artistique, sans oublier la liberté d'expression qui passe aussi par l'apparence extérieure. On retrouve chez ces jeunes un désir d'unicité et d'authenticité qui serait bafoué par l'obligation d'entrer dans un moule restrictif, proposé par une société qu'ils jugent capitaliste et exploitante. L'école ne représente pas un lieu où ils peuvent s'épanouir sur le plan personnel, en respect avec leurs goûts et leurs aptitudes.

Pis ce qui arrive, c'est que tous ceux qui ont un côté artistique ou une capacité quelconque à l'idée d'avoir du leadership ou quelque chose de trop social, faut que ce soit pété ça. (Jeune homme de 19 ans)

(...) comme moi à l'école, je voulais pas être comme tout le monde, mais tu sais j'étais tellement jugée. Les gens avaient appris tellement jeunes à devenir conformistes, que c'était rendu qu'au cégep ils s'habillaient tous pareil. (Jeune fille de 24 ans)

Ce refus de s'insérer dans le cadre normalisé engendre inévitablement des préjugés à l'égard des jeunes marginaux en milieu scolaire et dans la société en général, où ils se sentent étiquetés socialement. Un jeune soulève que les adultes ont souvent une perception négative des jeunes en rapport avec la drogue et la délinquance et que les gestes positifs qu'ils peuvent poser ne sont pas suffisamment mis en valeur.

Des modes d'apprentissage et d'enseignement à dynamiser

Les jeunes qui éprouvaient des difficultés d'apprentissage au secteur régulier soulèvent la pression que peut exercer une cadence d'apprentissage ajustée en fonction d'une classe entière et accentuée par le fait de ne pouvoir recevoir les explications nécessaires au moment où le besoin est ressenti. Les risques d'accuser des retards sont grands à

l'intérieur de cours magistraux, qui apparaissent pour d'aucuns comme de vrais bourrages de crâne.

Je suis allé au régulier pis je me suis dit « je suis dans l'enfer, ça a pas d'allure, tous les devoirs qu'ils donnent pis les affaires à apprendre, toutes les matières qu'on a ». Moi ça me faisait « rusher ». (Jeune homme de 21 ans)

Certains jugent même que la méthode d'apprentissage par écoute passive dans des classes de 30 élèves est archaïque et que l'enseignement devrait être plus dynamique en favorisant les échanges entre le professeur et les élèves. Ils suggèrent alors des classes de plus petite taille qui favoriseraient une participation plus active des élèves (comme poser des questions ou échanger sur la matière), des contacts plus personnels avec les professeurs et une ambiance plus propice à l'apprentissage et à l'enseignement. Selon eux, un professeur ne peut répondre adéquatement aux besoins de 30 élèves différents de par leur personnalité et leurs capacités d'apprentissage.

Si t'es dix qui ne comprennent pas le cours, elle passe le cours à expliquer à dix. T'essaies de travailler mais tu comprends pas plus. Tu lèves la main, ça prend dix minutes avant qu'elle vienne te voir. Fait que ça fait que t'es dix minutes à rien faire. Quand elle vient t'expliquer tu comprends, mais le cours avance pas en tant que tel. (Jeune homme de 19 ans)

Cela semble être un facteur plus déterminant au secteur régulier qu'à la formation continue ou dans le cadre d'un programme alternatif où la motivation des élèves, le soutien sans relâche des professeurs et le dynamisme de l'enseignement feraient toute la différence.

Mais là [dans les classes] tu parles, tu fais ton travail pareil. Même les professeurs niaisent avec toi en faisant ton travail. Pis les professeurs, c'est des professionnels. Ils sont payés chers vraiment. Les professeurs, c'est pas des professeurs comme aux petites écoles secondaires... (Jeune fille de 16 ans)

Le mode d'apprentissage individualisé du secteur de la formation continue en attire plusieurs qui croient ainsi cheminer plus rapidement vers le diplôme convoité, à leur rythme, tout en recevant le soutien pédagogique nécessaire. À l'opposé, il y en a qui préfèrent l'enseignement structuré par des cours magistraux et un encadrement étroit, faute de discipline personnelle. Des jeunes participant à un programme alternatif pour décrocheurs apprécient une structure de cours alternant théorie, exercices, révision, explications et examens, ce qui leur assure une bonne appropriation de la matière, l'aide adéquate et l'absence de répétitions d'exercices parfois ennuyeuses. En fait, on constate que les besoins différents exigent forcément des formules diversifiées si l'on veut réellement prévenir le décrochage scolaire et faciliter un retour aux études.

L'élément sur lequel la plupart des jeunes se rejoignent, c'est la dynamique de l'enseignement, se traduisant généralement par un climat convivial, sérieux et léger à la fois, dirigé par un professeur qui sait animer le groupe et rendre la matière intéressante.

Ils ont l'impression que certains enseignent pour les conditions de travail et non pour le plaisir d'être avec des jeunes.

(...) parce que pour que l'école soit le fun, il faut que le prof anime pareil. Il ne faut pas qu'il soit comme « faites cette page-là, moi je vais lire mon journal ». Tu sais, il est supposé être là pour donner un cours. Ou qu'il parle comme ça [ton monotone et endormant]. C'est plus le fun quand le professeur est plus joyeux, pis qu'il sort des petits jokes de temps en temps. (Jeune homme de 16 ans)

On peut supposer que les exigences sont élevées chez des jeunes qui ont grandi dans un univers médiatique axé sur le visuel, l'animation et l'interaction, ce qui oblige à adapter les méthodes pédagogiques aux caractéristiques des jeunes d'aujourd'hui.

Des formes de soutien souvent mal reçues

Les jeunes qui ont des difficultés d'apprentissage soulignent que l'aide doit être immédiate et soutenue et que les spécialistes doivent être accessibles. Dans le contexte actuel, ils ne bénéficient généralement que d'un faible suivi individuel, puisque les professeurs n'ont pas le temps de connaître les élèves et d'accorder le soutien nécessaire à ceux qui éprouvent des difficultés. Les professeurs vont souvent reporter l'aide à la fin du cours, selon le temps dont ils disposent. Un jeune homme pousse plus loin sa critique en disant que ces derniers sont intéressés uniquement par les élèves qui réussissent; il manifeste beaucoup d'agressivité contre l'attitude des professeurs en général.

Ils veulent rien savoir des élèves. Ils aident les élèves qu'ils veulent aider, les bolés. Pis les autres, ils veulent rien savoir. (Jeune homme de 21 ans)

Les périodes de rattrapage seraient bonnes en soi si elles n'étaient pas perçues comme une forme de punition. Cette perception est due à la plage horaire des périodes de récupération, après les heures régulières de classe alors que tout le monde retourne à la maison, et à la rigidité de l'application. Elle est accentuée par le fait que, dans certains endroits, ces périodes constituent un mode de punition à l'égard des élèves difficiles. Cela expliquerait, semble-t-il, le comportement de la plupart des élèves de ne pas tenir compte des recommandations des professeurs pour les occasions de rattrapage, en plus de la crainte d'avoir à attendre longtemps si le nombre d'élèves est élevé.

Je le vois plus comme une punition. Mais ça dépend des profs. Il y en a que tu vas voir et ils vont te dire « c'est de 3h30 à 4h30 », que tu comprennes ou que tu comprennes pas. Mais il y en a qui disent qu'aussitôt que tu comprends, tu peux t'en aller. Eux autres, tu vois que c'est pour t'aider. (Jeune homme de 16 ans)

Dans un autre contexte d'enseignement, la structure des cours facilite la période de rattrapage à l'intérieur des heures de cours, à une fréquence donnée, libérant ainsi les étudiants qui cheminent sans difficulté et ne pénalisant pas ceux qui en ont besoin par des heures supplémentaires de travail. On a appliqué ce mécanisme en raccourcissant le cours d'une demi-heure afin de consacrer du temps à ceux qui ont des difficultés. On a alors

divisé le groupe en trois, et chacun des sous-groupe reste en classe à tour de rôle, ce qui permet au professeur de voir chaque élève. La réponse des jeunes est positive, même dans un contexte où on va leur recommander fortement d'y participer.

Si tu finis avant, c'est le fun. Si tu finis plus tard, c'est l'heure que t'es supposé finir. Ça fait que ça dérange rien. (Jeune homme de 21 ans).

Par ailleurs, les classes spéciales pour les jeunes en difficulté d'apprentissage ne seraient pas toujours de bonnes solutions, surtout dans des contextes où la clientèle est composée de jeunes rebelles. D'une part, certains se sentent jugés comme des *outcast* et placés en classe spéciale dès qu'ils manifestent des comportements indésirables ou éprouvent des difficultés d'apprentissage. D'autre part, la perte de motivation peut être forte dans un contexte leur paraissant plus relâché et moins stimulant, de même que l'apprentissage peut sembler plus difficile dans un groupe peu intéressé.

Comme moi, j'ai été dans une école de troubles d'apprentissage. Pis tu faisais secondaire I en deux ans. Là, c'était les pires rebelles, pis les prostituées de l'école, genre des filles de 16 ans qui ont un chum de 30 ans. Pis c'était vraiment dégueulasse les cours. La discipline ne suivait pas. (Jeune homme de 21 ans)

Peu de relations significatives avec les professeurs en général

La qualité des interactions avec les professeurs n'est pas la même pour tous les jeunes que nous avons rencontrés. Certains réussissent à développer des relations agréables dans les contextes d'enseignement jugés plus dynamiques ou avec des professeurs qui leur semblent plus compréhensifs et aidants dans leurs interventions. Mais, pour plusieurs, les contacts sont distants et empreints de préjugés négatifs de part et d'autre qui enveniment le climat et conduisent à des interactions parfois très difficiles.

Plusieurs admettent que la motivation des jeunes est un facteur déterminant dans la construction de rapports positifs entre les professeurs et les élèves. Certains diront que, si les jeunes aiment l'école et s'intéressent aux cours, les mesures disciplinaires seront plus souples et les relations plus conviviales. D'autres ajouteront que cela implique de ne pas déroger à la règle, d'adopter les comportements désirés et les tenues vestimentaires appropriées.

C'était le moins de contacts possible avec les profs, le moins de contacts possible avec la direction qui me convoquait souvent malheureusement parce que je ne me pliais pas aux [règlements]. (...) mais j'étais une leader sans en abuser, je ne me crois pas comme ça. Fait que ça nuisait beaucoup aux professeurs « c'est qu'elle est mouton noir, il faut la casser ». (Jeune fille de 27 ans)

Selon certains jeunes, un simple conflit de personnalité peut être interprété comme un trouble de comportement et entraîner un transfert en classe spéciale. De plus, dès qu'un jeune est étiqueté à problèmes, il serait, à leur avis, mis de côté par les professeurs et

l'information circulerait parmi le corps professoral. Le jeune deviendrait alors leur cible, quel que soit son comportement.

C'est sûr qu'au début je faisais des niaiseries, mais après je me suis calmé parce que je voulais pas me faire crisser à la porte. Pis même après, quand t'en as tellement fait des niaiseries, pis que les gars font des niaiseries, ça tombe sur ta faute à toi. (Jeune homme de 24 ans)

Chez des jeunes qui traversent des difficultés de toutes sortes, le besoin d'un cadre aidant et tolérant est probablement plus aigu. On observe que, dans certains cas, l'écart culturel est un facteur de distanciation et probablement d'incompréhension des réalités vécues. Cela peut exiger des programmes de sensibilisation à l'intention des professeurs enseignant particulièrement dans des secteurs défavorisés et des ressources supplémentaires à l'enseignement secondaire pour créer les meilleures conditions possible d'enseignement et d'apprentissage.

De leur discours ont émergé les qualités qu'ils apprécient chez un professeur : son ouverture d'esprit, sa tolérance, son enthousiasme, sa perspicacité, son humour, sa capacité d'animer et de rendre agréable l'ambiance de travail, sa patience et sa cohérence. Cela pourrait être résumé en quelques mots : un professeur qui aime les jeunes et son travail.

Lui il organise des match de rugby profs-élèves. Ou des match de hockey patin sur glace profs-élèves. Tu sais il loue un aréna.(...) C'est là que tu vois quel prof aime être en contact avec les jeunes, pis qui aime qu'est-ce qu'il fait. (Jeune homme de 16 ans)

Les propos tenus sur l'école nous interpellent sur les moyens à prendre pour maintenir l'intérêt des jeunes adolescents, surtout des jeunes hommes, qui sont plus nombreux statistiquement à décrocher avant l'obtention du diplôme secondaire.

Aider efficacement les jeunes qui éprouvent des difficultés dans leurs expériences de vie personnelles, scolaires, sociales ou professionnelles n'est pas chose simple quand on se met à écouter leurs besoins et leurs attentes. On constate toutefois que la diversité des services qui leur sont offerts peut répondre à plusieurs besoins, mais que les manières de faire ne sont pas toujours adéquates à leurs yeux.

Dans le prochain chapitre, nous examinerons en détail les pratiques en cours dans le secteur des services sociaux, afin de retracer les caractéristiques qui sont déterminantes d'une plus grande participation et d'une plus grande autonomie chez les jeunes en difficulté.

CHAPITRE 3

LE REGARD DES JEUNES SUR LES PRATIQUES DES SERVICES SOCIAUX

Le discours des jeunes que nous avons rencontrés nous indique qu'il ne faut pas hésiter à remettre en question les pratiques en cours et à prendre en compte leurs besoins et leurs attentes si l'on veut intervenir le plus efficacement possible auprès de ceux qui sont en difficulté et favoriser leur participation sociale et leur autonomie.

La capacité d'avoir du pouvoir sur sa propre vie dépend d'un ensemble de facteurs qui auront une influence sur la motivation de l'individu et sur la conviction de posséder ou de pouvoir acquérir les habiletés et les compétences nécessaires pour mener à bien son projet de vie. Des propos des jeunes se dégagent des éléments de la pratique qui méritent réflexion et nécessitent une volonté d'agir différemment. Ces éléments sont : le droit d'exercer des choix, les conditions d'accompagnement, le rôle des intervenants, la durée des interventions, la continuité du soutien, la confidentialité et la création et le maintien de liens significatifs.

3.1 Le droit d'exercer des choix

Des interventions qui doivent reposer sur la participation volontaire

La participation des jeunes dans un projet d'intégration sociale et d'insertion professionnelle, un programme de formation, une cure de désintoxication, un suivi psychosocial ou autres découle d'abord de leur volonté et de leur intérêt. S'ils le font par choix, les résultats peuvent être très positifs; s'ils le font par obligation, ils y accordent peu de valeur et sont peu sérieux dans leur démarche. Ces jeunes sont unanimes à dire que le soutien doit être offert sur une base volontaire et non imposée. L'efficacité est en lien avec la liberté de choix et d'action. Au moment où ils se sentent prêts, ils vont chercher l'aide nécessaire, même si parfois cela prend un bon degré de désespoir avant de réagir.

Pis là je vais aller parler à une toutoune que je connais même pas, que je suis obligé d'aller voir. Me prends-tu pour un cave ? Ils vont manger de la marde. (Jeune homme de 16 ans)

Là je cogne à la porte. « Là, j'ai un bas fond moral, j'aimerais ça que tu viennes m'accompagner ». C'est moi qui faisais les démarches, c'est pas mon travailleur social qui faisait les démarches pour moi. Je me ramassais ben comme il faut dans marde, pis après j'avais pas le choix, je les faisais les démarches par moi-même. Pis

j'allais chercher l'aide que j'avais besoin. (...) Quand t'as la volonté dans vie, pis quand tu t'accroches à tes rêves, quand tu t'accroches... (Jeune homme de 24 ans)

La motivation du jeune à s'engager sérieusement dans une démarche personnelle ou dans un projet est déterminante, sinon l'intervention n'atteint pas les objectifs d'une participation constructive. Certains répondants citent, par expérience, le cas de mineurs vivant en centre d'accueil qui avaient participé à un projet non par intérêt pour la formation, mais par opportunité de sortir du centre, ce qui avait créé des tensions dans le groupe.

Parce qu'ils y en a qui étaient, je parle que leur porte de sortie c'était ici, ça fait que « aïe je vais aller prendre ça (formation), je vais aller tripper, je vais faire ci, faire ça ». (...) Il y avait une couple de gars qui étaient pas bons dans la production, travaillaient mal pis tout ça. (Jeune homme de 19 ans)

Les jeunes sont plus intéressés et motivés à collaborer dans des contextes de respect, de liberté d'action et de responsabilisation. Un contexte de soutien sous pression est mal reçu des jeunes, tout comme l'absence de suivi peut faire les frais de critiques. Ils admettent eux-mêmes s'impliquer difficilement quand le suivi est trop intense, quand ils n'ont pas l'espace pour s'exprimer, quand l'intervenant s'impose dans leur vécu. Il faudrait d'ailleurs retenir que les modalités d'application dépendent toujours du contexte d'intervention. Par exemple, dans un programme d'insertion sociale et professionnelle où le jeune est rémunéré et acquiert, entre autres, des aptitudes de travailleur, il ne faudrait pas pousser à l'extrême la relation d'aide au point d'exiger d'un jeune qu'il soit suivi par un intervenant, alors que le rapport entre les individus se modèle sur celui d'employeur et d'employé.

Encore là, regarde, si j'avais un problème de toxicomanie, je pense pas que j'irais voir l'intervenant d'ici, parce que je suis casée [dans le sens qu'elle serait jugée]. Pis de là c'est sûr que si je dis « ben je fais beaucoup de pot ces temps-ci », ben si j'arrive en retard, « non, non, non, les excuses ne sont plus bonnes parce que tu as fumé ». Bon, c'est sûr que ça va jouer, alors de là, non j'irai pas voir. (Jeune fille de 22 ans)

Des interventions qui doivent miser sur la prise en charge par les jeunes eux-mêmes

La plupart des jeunes s'adaptent facilement à ce genre d'approche et affirment qu'il ne faut pas « donner tout cuit dans le bec » au jeune si on veut l'aider à se sortir de ses difficultés. D'après ce que les jeunes décrivent de leurs expériences, des moyens constructifs consistent, par exemple, à élaborer un projet de vie et à respecter son engagement, à entreprendre des démarches actives pour résoudre un problème ou trouver un travail, à suivre des cours de formation, etc. L'élaboration d'un projet de vie est faite alors par le jeune lui-même, avec la collaboration d'un intervenant dont le rôle consiste à l'aider à demeurer réaliste dans les objectifs qu'il désire atteindre et à lui fournir le soutien et les outils nécessaires pour leur réalisation. Ce sont là des contextes qui sont décrits de façon positive.

Les mineurs vont souvent subir des interventions, voire des placements, notamment pour des motifs de protection, de troubles de comportement ou de conflits avec la famille. Dans certains cas, il semble que des parents aient à déployer des efforts pour s'opposer au placement de leur enfant, refusant la recommandation de l'intervenant.

Moi, j'ai jamais été en centre d'accueil parce que ma mère a jamais voulu me laisser y aller, sauf qu'y ont passé toute ma jeunesse à vouloir m'enfermer là. (...) C'est ma mère qui fallait qui se batte tout le temps pour pas qu'y me rentrent en centre d'accueil. (Jeune homme de 21 ans)

La prise en charge est très marquée chez les mineurs placés en centre d'accueil, qui sont contrôlés dans toutes leurs activités quotidiennes et qui doivent généralement se soumettre à des plans d'intervention établis par les travailleurs sociaux, sans pouvoir réel de décision. Cela peut révolter des jeunes qui se retrouvent sans droit de parole et sans pouvoir, face à des adultes qui définissent pour eux ce qui est jugé bon ou non, ce qui doit être fait et à quel moment. Pour illustrer cela, prenons le cas de cette jeune fille qu'une travailleuse sociale du centre d'accueil avait obligée à rencontrer sa mère, avec qui elle était en conflit, à un moment où elle n'était pas prête à entamer le dialogue.

Je bouillais. Mais c'est comme « pourquoi t'essaies d'arranger ça ? Ça marche pas, ça marche pas ! Peut-on prendre le temps de comprendre des affaires, de prendre des distances, d'avoir envie de se retrouver ». Pis quelqu'un qui décide « ben vous allez vous retrouver ». Ben là regarde une minute, c'est pas de même que ça marche là. C'est avec du monde que tu traites. (Jeune fille de 20 ans)

Cette approche n'est pas exclusive aux centres jeunesse, puisque les écoles vont procéder de la même manière auprès des élèves manifestant des troubles de comportement. La prise en charge peut prendre par ailleurs des formes multiples. Par exemple, une ressource peut être tentée de prendre en charge certaines démarches au nom des jeunes, afin de s'assurer d'atteindre les résultats exigés par les ministères qui octroient les subventions. Dans ce cas bien précis, cela risque, en toute fin, de mettre de la pression autant sur les participants que sur les responsables d'un projet. En fait, les actes d'intervention posés ont inévitablement des conséquences. Aider un jeune est une chose; lui enlever son autonomie en est une autre.

Les jeunes ont besoin de lieux de responsabilisation et de participation dans des démarches concrètes qui amènent des résultats concrets sur les plans de l'estime de soi, de l'organisation personnelle, de l'autonomie financière, etc. Le droit de décider signifie que les jeunes ont le droit de parole dans toute forme de relations d'aide, quel que soit le contexte : scolaire, social, communautaire, institutionnel. Il va à l'encontre de la prise en charge par les intervenants, tel que nous venons de le soulever. Remettre ce droit au sujet lui-même, c'est le responsabiliser de ses actes, favoriser sa pleine autonomie, s'assurer d'une plus grande collaboration et, par conséquent, de meilleurs résultats.

3.2 Les conditions d'accompagnement

Cesser d'approcher le jeune comme étant un problème

Les propos des jeunes nous indiquent clairement que l'« approche par problème » est mal reçue. Une bonne intervention réside dans une approche globale qui tient compte du vécu du jeune, des expériences, des traumatismes accumulés et non dans une approche qui se restreint à la définition du problème et d'une solution correspondante. D'après leurs propos, l'intervention des travailleurs sociaux, des psychoéducateurs et des éducateurs, de même que celle des psychiatres, psychologues et médecins, se résume plus souvent qu'autrement à diagnostiquer le problème et à trouver une solution, du point de vue du professionnel. Plusieurs jeunes préfèrent l'approche des travailleurs de rue qui prennent le temps de les écouter et qui sont plus portés à intervenir de concert avec les jeunes dans la recherche de solutions.

Parce qu'eux autres (travailleurs de rue) (...) c'est comme vraiment tu parles à un humain et ils voient avec toi, ils parlent des solutions. Pis eux autres, c'est pas des médecins, ils penseront pas à te mettre des pilules ou des affaires de même (...). Si eux autres voient que c'est vraiment de quoi de pas normal, ils vont peut-être te référer à un moment donné à un médecin pis à d'autres choses. Mais ils vont essayer avant autre chose de te parler, essayer de comprendre et voir c'est quoi qui se passe, c'est quoi que tu peux faire. (Jeune fille de 24 ans)

Il n'est pas étonnant de les entendre se définir à partir de diagnostics posés par des professionnels de la santé et des services sociaux : « je suis un jeune délinquant structuré » ou « je suis diagnostiqué suicidaire depuis l'âge de trois ans ». Les jeunes affirment avoir davantage besoin d'une intervention centrée sur la compréhension de ce qu'ils sont et de ce qu'ils vivent. Ils parlent d'une approche plus humaine. Dans un contexte de réadaptation sociale, ils affirment que le jeune a besoin de parler et de dire ce qu'il ressent, en présence d'une personne significative et dans un contexte d'échanges chaleureux et amicaux et non dans un rapport de communication unilatérale où le jeune est un client qui doit débiller son vécu, justifier ses délits et ses comportements, ce qui a pour résultat de se voir imposer un diagnostic.

Moi j'aurais aimé ça être suivi en me laissant parler de ce que je ressentais. Pas me faire imposer « regarde, t'as fait ça, t'as fait à peu près je sais pas combien de vols de chars, mais te rends-tu compte ? Pourquoi t'as fait ça ? » (...) Lui il me voyait comme un délinquant irrécupérable. (Jeune homme de 24 ans)

Ce jeune homme « s'est récupéré » et entreprend aujourd'hui un programme de formation professionnelle. Il aspire à devenir intervenant pour changer les manières d'aider les jeunes délinquants. Dans le même ordre d'idées, une jeune fille ajoutera que les jeunes en centre d'accueil n'ont pas tous des troubles de comportement, comme ceux qui sont placés pour abus ou négligence, mais qu'ils sont souvent appelés à modifier un comportement quelconque, d'après les objectifs établis par le travailleur social.

Moi j'en ai connu une méchante gang qui avait pas de problèmes de comportement, qui était pas délinquants, qui étaient juste mal tombés. Pis la seule différence, c'est que leur défaut est décrit sur une feuille de papier, pis il faut qu'ils le règlent dans la même année. Pis ils se font suivre. (Jeune fille de 20 ans)

Leur critique porte aussi sur l'intervention « mur à mur », c'est-à-dire que tous les jeunes reçoivent le même traitement, alors que les problèmes et leurs conséquences sur les jeunes sont différents et exigent une approche plus individualisée.

Ben moi je trouve que tu peux pas dire que cet événement-là est grave et nécessite ça. Ça dépend de la personne. Je veux dire pour quelqu'un, juste se faire toucher peut être une catastrophe. Pour l'autre, tu peux la violer, au bout d'un an elle va être sur ses pieds. Tu peux pas faire de grandes règles générales « ah t'es traumatisée, tu vas m'en parler ». (Jeune fille de 20 ans)

Par ailleurs, la plupart affirment que l'efficacité de l'intervention ne réside pas à trouver des problèmes et des faiblesses. En réalité, ils ont plus souvent besoin de changement dans leur vie, grâce à des contextes d'accompagnement qui leur offrent les moyens d'entreprendre de telles démarches et qui leur permettent de cheminer à leur rythme et selon leurs capacités. Ils vont répondre positivement aux opportunités intéressantes pour améliorer concrètement leurs conditions de vie. Cela passe inévitablement par l'action et l'expérimentation, de même que par la reconnaissance sociale, dans un contexte de vie structuré et facilitant qui leur permet de prendre conscience de leurs capacités et d'acquérir un réel pouvoir sur leur vie.

C'est en faisant des choses que toi tu t'en rends compte si on voit tes qualités, si on voit tes forces, si on voit tes faiblesses, si on voit tes limites, c'est quoi que t'aimes, c'est quand tu fais de quoi. (Jeune homme de 21 ans)

Une approche trop centrée sur la médication

Pour les jeunes usagers des services en psychiatrie ou en psychologie, un changement d'approche leur apparaît souhaitable, car celle-ci repose présentement sur l'identification de la pathologie mentale et la prescription de médicaments, sans porter aucune attention à la situation personnelle et sociale globale de l'individu.

Moi je vais t'avouer franchement, pis tout le monde va dire pareil, ceux qui sont moins, qui ne sont pas trop affectés par leur maladie, les psychiatres c'est « dis-moi tes problèmes, pis je vais te donner des pilules », mais parler des problèmes comme le monde fait ici [ressource communautaire qu'il fréquente], le psychiatre ne fait jamais ça. (...) Tout ce qu'ils faisaient, c'était me poser des questions à propos de ma schizophrénie. Autrement dit, ils se préoccupaient de ma schizophrénie, mais pas de mon problème social. (Jeune homme de 23 ans)

Ce jeune homme va même plus loin en disant qu'un individu avec un problème de santé mentale devrait être traité comme un être humain, de façon professionnelle, et non

infantilisé. Lui-même s'est senti traité comme un individu dépourvu de capacités durant son séjour en institution psychiatrique.

D'autres jeunes vont renchérir en soulevant le problème des élèves hyperactifs et la prescription de Ritalin de façon à rendre acceptable leur comportement, sans qu'on aide vraiment les jeunes. Selon cette jeune fille, on ne se préoccupe pas suffisamment des effets à long terme des médicaments.

Moi, je trouve que les médicaments, moi, j'ai été quelqu'un que les médecins m'ont prescrit plein de médicaments, pis quand tu prends trop de médicaments, y font pu effet. (Jeune fille de 24 ans)

L'approche coercitive et répressive sert plus souvent à rebeller les jeunes qu'à les aider

Les jeunes réagissent négativement aux contextes d'autorité où ils doivent suivre des ordres, particulièrement à l'adolescence. Dans leurs témoignages revient sans cesse leur réticence aux contraintes et aux obligations qui fusent de partout, les « fais pas ci, fais pas ça » en milieux familial et scolaire, et à plus forte raison lors de séjours en centre d'accueil. La logique de sanction engendre souvent des attitudes de rébellion, de fermeture sur soi et d'agressivité envers un système qui leur semble foutu. D'après un jeune homme, un mode de punition qui se traduit par des isolements d'une durée de 24 heures est inefficace chez des adolescents, qui sont trop immatures, en raison de leur âge, pour subir un tel traitement, ce qui les rend finalement plus frustrés et agressifs.

(...) ça a vraiment pas de but. Ils ont trop d'attentes sur nous autres, pis nous autres on est des jeunes, on est pas des adultes. Les trois quarts qui sont là-bas, ils ont pas tous la mentalité adulte. (Jeune homme de 17 ans)

Les jeunes ne sont pas contre un processus de sanctions pour non-observation des règles, quand elles sont appliquées avec discernement, dans un contexte de souplesse et d'équité.

Pis, tu sais, des gens que vraiment ils nous traitent comme des êtres humains. Il y avait pas d'abus de pouvoir, on était jamais puni si on le méritait pas. Quand on se faisait mettre en isolement, c'est parce qu'on le méritait, qu'on avait fait quelque chose de pas correct. (Jeune fille de 20 ans)

Chez plusieurs, le mode d'intervention trop rigide expliquerait en partie les fugues des jeunes. Ce qui ressort aussi de l'ensemble des témoignages est que chaque placement équivaut facilement à un contexte de détention, même si la famille d'accueil peut être correcte, en raison de la perte de liberté et des contrôles constants dont ils font l'objet. La fugue est aussi associée à un « trip » qu'ils ont envie d'essayer au moins une fois. Les conséquences sont généralement un transfert vers une autre ressource où les mesures d'encadrement sont plus sévères, à moins que l'intervenant fasse preuve de souplesse. On perçoit que les jeunes demandent le droit à l'erreur et à la tolérance.

Les jeunes soulèvent le mode de récompense qui consiste à donner des privilèges à ceux qui se comportent bien. Chez quelques jeunes, cela est perçu comme une aberration totale, voire une atteinte à l'intelligence.

C'est pas bon d'enfermer quelqu'un, pis que la personne vienne tellement institutionnalisée, pis qu'elle ait tellement tout gobé, qu'elle soit capable d'avoir les clés dans ses mains, pis d'être fière d'avoir les clés dans ses mains, d'avoir le droit d'aller tout seul au toilette. Il est fier de ça parce que c'est un privilège qu'il a eu. Moi j'ai déjà eu le privilège d'aller porter les poubelles, pis je te jure c'est un privilège. Je l'ai perdu parce qu'il y avait une unité de filles, pis j'ai regardé les filles dans le gymnase pendant qu'elles faisaient du sport. J'ai perdu mon privilège d'aller aux poubelles. (Jeune homme de 19 ans)

Pour d'autres, cela est interprété comme une marque de confiance qu'ils ont gagnée, en plus d'être une possibilité de circuler plus librement dans l'établissement. On note toutefois l'effet pervers de ce genre de gratification, qui résulte en une recherche de pouvoir et en un jeu de manipulation.

Parce que j'étais rendu genre le « boss » de l'unité, en tout cas je tenais tout le monde par les couilles. S'il ne faisait pas qu'est-ce que je voulais, il n'aurait pas sa cantine. (Jeune homme de 21 ans)

On ne peut pas dire que cela favorise une participation sociale sous le mode de la collaboration, puisque les jeunes apprennent à déjouer les figures d'autorité pour en retirer d'abord des avantages personnels.

Un encadrement équilibré en fonction du contexte d'intervention

Dans un contexte de souplesse, les jeunes acceptent plus facilement de respecter les codes de conduite et les comportements appropriés. On peut dire que la façon d'appliquer la discipline va déterminer leur façon de la recevoir.

Comme où je reste, c'est une des seules places qui laisse aller, pis le monde s'implique. C'est ça l'affaire. C'est où que c'est le plus un laisser-aller, pis c'est là que le monde s'implique le plus je trouve. (Jeune homme de 17 ans)

Par ailleurs, ils soulignent que la discipline devrait être appliquée cas par cas et non « mur à mur », comme c'est souvent le cas dans les centres d'accueil. On note que, dans n'importe quel contexte d'intervention, la tolérance et la fermeté doivent être en équilibre, car l'absence ou l'abus d'encadrement nuit à l'efficacité de l'intervention.

Quand il est question de soutien psychosocial, les modalités d'application dépendent toujours du contexte d'intervention. Par exemple, en centre d'accueil fermé, les rencontres avec l'intervenant vont être recommandées, par certains, sur une base hebdomadaire pour aider le jeune dans son processus de réflexion. Dans un contexte de formation professionnelle, il importe avant tout que le jeune sache que le soutien est

possible s'il le désire, puisqu'un intervenant est sur place. C'est dire qu'un contexte de soutien sous pression peut être mal reçu, tout comme l'absence de suivi peut faire les frais de critiques.

Le statut du jeune serait aussi déterminant du mode d'encadrement. Les jeunes qui sont majeurs vont juger comme étant justifié l'encadrement plus étroit à l'égard des mineurs, mais non dans leur cas. Cette distinction semble essentielle dans la façon d'intervenir auprès d'un groupe.

Toi t'est mineur aussi, tu sors de centre. C'est normal un peu que ça marche de même, parce qu'ils envoient du monde du centre d'accueil pour venir ici. Ils ont pas le choix de s'occuper. (Jeune homme de 19 ans)

Le contexte d'intervention devrait être choisi en fonction des caractéristiques du jeune

Le placement en centre d'accueil d'un jeune en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse paraît souvent injuste à ceux qui paient en réalité pour les incapacités ou les abus parentaux. Plusieurs jeunes soulèvent d'ailleurs les problèmes liés à la mixité des clientèles.

Moi je dirais que ça peut être très nocif, parce que tu es une petite fille naïve, pure, avec une jeunesse de petite fille qui arrive là, pis tout d'un coup tu tombes dans un milieu que tu fais comme « ah c'est quoi ça, qu'est-ce que je fais ici ! ». Tu as jamais vu ça, tu en as entendu parler à la TV, mais là tu es sur le plancher des vaches, ton amie est une prostituée, pis l'autre est une junkie. (...) J'étais la plus petite de mon unité, j'avais 12 ans, pis les autres en avaient 15-16. (...) elles ont des problèmes gros de même, pis tu fais « ah je m'entends juste pas avec mes parents ! ». (Jeune fille de 20 ans)

Le mode de placement est dicté soit par les parents, soit par le travailleur social, soit par les ressources disponibles dans le milieu, le jeune devant généralement se plier aux décisions prises. Dans les propos des jeunes, on constate que le mode de placement devrait être fait en fonction de l'âge du jeune, de sa capacité à être autonome et responsable et des caractéristiques de la clientèle à laquelle on veut l'intégrer.

Des lacunes dans le processus de réconciliation avec les parents

Dans certains établissements, Il existerait des lacunes par rapport à l'intervention de réconciliation entre le jeune et ses parents, se traduisant par un retour à temps plein dans le milieu familial, sans préparation préalable des parents et du jeune. D'après quelques jeunes filles, il est indispensable de résoudre le problème lors des rencontres regroupant à la fois les parents, le jeune et le travailleur social durant le séjour en centre jeunesse. Pour une jeune fille, l'expérience d'une telle rencontre s'est avérée un échec, car elle s'est retrouvée seule devant les deux adultes, sans droit de parole et mise au banc des accusés.

Pis elle me faisait sentir tout le temps que c'était moi qui étais dans le tort, pis elle me faisait sentir tout le temps que j'avais des problèmes, que j'étais pas correcte, que j'étais méchante, que j'étais ci, pis que ma mère, c'était une pauvre petite victime. (Jeune fille de 20 ans)

La tentative de réconciliation ne peut donner de bons résultats que si le jeune se sent écouté et non jugé.

Une approche humaine et respectueuse, dans des contextes de soutien adaptés aux besoins des jeunes

Il ressort des entrevues que les jeunes ont besoin d'une approche humaine, d'une attitude de respect, de non-reproche, de non-jugement et qui soit non infantilisante. Ils mentionnent l'importance des interactions des intervenants et des jeunes qui soient basées sur des rapports égalitaires, où l'intervenant devient une personne de référence qui propose des pistes de solution et non une personne d'autorité qui impose la voie à suivre.

Pis ils nous traitaient comme des humains, pis eux autres, ils se mettaient au même niveau que nous autres aussi. Tu sais, c'était pas « je suis plus haut que toi », pis c'était vraiment, ils nous parlaient beaucoup, ils essayaient de se rapprocher de nous autres. C'était pas juste éducateur et jeune à problème. Ils essayaient d'établir des relations d'amis avec nous autres. (Jeune fille de 20 ans)

Certains soulèvent le besoin d'être valorisés comme individus et de recevoir une reconnaissance pour ce qu'ils font ou s'efforcent de faire dans la mesure de leurs capacités. L'intervention devrait aider le jeune à découvrir son potentiel et à développer la confiance et l'estime de soi : c'est là le fondement du processus d'appropriation menant le jeune à avoir du pouvoir sur sa propre vie.

Si tu restes entre tes quatre murs, pis t'écoutes ça, t'écoutes ça, pis fais ci, fais ça, sinon t'auras pas ton nanane, sinon tu vas être puni. C'est pas de même que tu vas les connaître tes forces là. Ils t'apprennent juste à rester la gueule ouverte comme un oisillon dans son nid. Quand tu sors de là, tu as la gueule ouverte, mais il y a rien qui tombe, qu'est-ce que tu fais ? (Jeune homme de 21 ans)

La qualité du soutien repose aussi sur la disponibilité de l'intervenant. Certains jeunes notent une baisse de disponibilité chez les intervenants en raison du temps qu'ils doivent consacrer aux tâches administratives. Pourtant, ils jugent important que l'intervenant soit accessible en tout temps pour répondre à leurs besoins, pas entre deux rendez-vous et à la course. Ceux-ci perçoivent une démotivation en lien avec le manque de ressources et le surcroît de travail.

Je trouve qu'ils n'ont plus le temps de s'occuper du monde du tout. Maintenant, ils sont pressés pis à la course tout le temps. T'as de la misère à les accrocher avec tous les changements qu'il y a eus. (...) Je dirais qu'il y en a qui sont désabusés et

qui ont la job jusque là. Mais il y en a encore que c'est plus facile d'accès ou c'est plus évident de leur parler. (Jeune fille de 20 ans)

D'autres ont une opinion très radicale, comme c'est le cas précisément de certains jeunes qui ont fait des séjours en centre d'accueil, en affirmant qu'un bon nombre d'intervenants maintiennent leur emploi parce qu'il est bien rémunéré.

Ben là-bas, il y a ben du personnel, c'est pour l'argent. Parce que c'est bien payé. Pis dans le fond, ils ont tellement eu d'échecs qu'ils abandonnent. Ils restent là, pis ils s'assoient sur leur cul. Pis t'en as d'autres que plus ils ont des échecs, plus qu'ils foncent, plus qu'ils essaient de t'aider. (Jeune homme de 19 ans)

Les jeunes reconnaissent généralement les intervenants qui ont encore le cœur au travail et ils les trouvent dévoués dans des contextes de soutien parfois exigeants.

De l'ensemble des expériences vécues par les jeunes répondants, on relève l'attrait pour des ressources qui offrent un soutien et un accompagnement respectueux de leur personne, de leurs capacités et de leurs besoins (par exemple, en offrant des thérapies individuelles ou de groupe) et qui dispensent de l'information de toutes sortes dans un contexte sécurisant qui se rapproche de la vraie vie. Mettons-nous un instant dans la peau d'un jeune assujéti à la Loi sur la protection de la jeunesse, qui manque d'information sur la situation à venir et la durée du séjour et qui doit s'adapter à de nouveaux milieux en une courte période. Le jeune homme que nous citerons dit avoir connu une quarantaine de placements depuis sa petite enfance, au point de ne pas se souvenir de toutes les circonstances. Il a subi les effets d'une restructuration des services causant la fermeture d'établissements.

Ben j'étais informé une couple de semaine avant de m'en aller. Le plus vite que j'ai su là, c'était une semaine avant. Moins que ça, c'était peut-être trois jours.(...) Ben j'arrivais, je dépaquetais toutes mes affaires, pis trois jours après bon [nouveau départ]. (Jeune homme de 17 ans)

Ils veulent aussi des interventions qui améliorent concrètement leurs conditions de vie, tant en matière d'hébergement (du logement social de longue durée) qu'en matière de revenu ou de formation, dans un contexte de sociabilité favorable à l'entraide et à la création d'un réseau social, avec des mesures incitatives (et non répressives) pour les amener à participer socialement et à s'engager personnellement. Certains témoignages indiquent des besoins de base très pressants.

Ça a déjà arrivé, au début, quand je recevais mon aide sociale, j'avais juste 179 \$ par mois. Ça fait que là, je suis allée voir des personnes pour payer, pis là ils m'ont dit « ben attends, il faut que tu manges, c'est plus important que de payer ton loyer, tu paieras quand tu seras capable ». (Jeune fille de 20 ans)

Comme dit cette jeune fille, ce n'est pas sur le marché de la location privée qu'elle aurait pu bénéficier d'un sursis de paiement et d'un comportement aussi souple et tolérant. Elle

a la chance de vivre dans une coopérative de logements qui représente un mode de soutien efficace pour les résidents et une occasion de participer activement à la gestion de la coopérative.

Les jeunes répondants nous ramènent sans cesse à leur réalité et à des besoins qui sont différents. Ils ne recherchent pas forcément les mêmes moyens et les mêmes formes de soutien. Ils nous indiquent clairement que le mode d'intervention et l'intensité du soutien doivent être ajustés aux besoins de chacun. En guise d'illustration, voici deux visions totalement opposées sur les attentes recherchées.

Comme ma santé a dégradé. J'ai des problèmes psychologiques aussi à faire avec. Il faut surtout que j'apprenne à faire la paix avec mon passé, pis toutes ces choses-là. Pis établir un projet de vie, pis m'en sortir. (Jeune fille de 20 ans)

Personnellement, je suis pas un gars qui sort de centre d'accueil. Pis moi, quand je suis arrivé ici, on m'a dit « tu vas avoir un intervenant ». Wow ! Moi je suis venu ici pour la formation. Pas tout là. Je veux dire, que je veux pas avoir affaire à un intervenant, à un projet de vie, faire ci, faire ça. (Jeune homme de 19 ans)

Les attentes des jeunes peuvent être bien différentes quant aux modalités de soutien, mais leur vision d'un soutien de qualité converge vers les mêmes facteurs. On retrouve des attentes similaires quand il s'agit de l'intervenant qui se trouve au cœur de la dynamique de l'intervention.

3.3 Le rôle des intervenants

La compétence repose sur le savoir-faire et le vécu

L'intervenant joue un rôle important dans le processus d'*empowerment* des jeunes, que ce soit en mode de prévention ou en mode d'intervention curative. Il est souvent ce lien significatif dont on parle. Pour cette raison, certaines conditions sont exigées pour que ce lien de confiance significatif se développe.

Si l'on rassemble les qualités qui font qu'un intervenant est apprécié, on arrive au portrait suivant : il sait écouter et ne pas juger; il a l'esprit ouvert et est altruiste; il exprime son désaccord sans moraliser ou culpabiliser; il sait créer une bonne communication et est capable d'être blagueur et sérieux à la fois; il a une approche psychologique calme et relaxe et il ne gueule pas après le jeune, ce qui permet d'établir un climat de confiance et une bonne relation. Un bon soutien commande l'empathie de l'intervenant et un savoir-faire avec les jeunes. Une bonne relation avec un intervenant peut être le facteur clé de la réussite d'intervention chez certains jeunes.

C'est sûr que c'est mon éducatrice la plus qui m'a aidé. Si elle avait pas été là, j'aurais jamais resté là, j'aurais toujours levé les pattes. Pis tu vois aujourd'hui, je vais manger au restaurant avec, je vais au cinéma avec. C'est comme si c'était ma

copine. C'est grâce à ça, sinon je serais encore dans marde. (Jeune homme de 19 ans)

Pour plusieurs répondants, la compétence de l'intervenant réside dans son vécu, qui lui sert à comprendre le jeune, dans sa capacité à créer de bons liens avec le jeune et à le soutenir efficacement et dans sa capacité à admettre ses limites et à le diriger vers d'autres intervenants quand c'est nécessaire. D'ailleurs, les jeunes vont souvent chercher du soutien auprès d'une ressource fréquentée par des jeunes qui leur ressemblent, en présence de connaissances ou de travailleurs de rue connus qui ont vécu des expériences semblables.

Ils soulèvent ainsi le problème de la professionnalisation de l'intervention qui conduit vers un savoir théorique souvent exempt d'un savoir expérientiel qui ferait en sorte que le jeune puisse s'identifier à l'intervenant à partir d'un univers de sens partagé. Selon eux, la compétence ne vient pas des livres mais du vécu, pas de la tête mais du cœur. Des vécus semblables faciliteraient le lien de confiance et la relation d'aide, surtout chez les jeunes plus marginaux qui affirment que les intervenants ont connu l'école du système alors qu'eux autres ont connu l'école de la vie.

Pour comprendre un bûcheron, il faut que t'aïlles bûcher. Il a bien beau t'expliquer ses histoires, pis que c'est dur, mais tu le sais pas. Va dans le bois avec lui, là tu vas comprendre ce qu'il vit. C'est la même affaire pour les travailleurs sociaux. Eux autres ont toujours été à l'école, ils ont un diplôme, ils ont rentré dans un bureau, pis ils essaient de t'en apprendre sur la vie. Je m'excuse, mais t'es-tu déjà prostitué, t'as-tu déjà pris de la drogue ? Non, comment tu peux me dire comment m'en sortir quand tu sais même pas c'est quoi. La meilleure personne pour aider un toxicomane, c'est un toxicomane qui a arrêté de consommer. (Jeune homme de 19 ans)

On observe aussi que des écarts culturels dans les comportements peuvent creuser des fossés d'incompréhension et freiner toute possibilité d'interaction significative.

À un moment donné, une intervenante hostie, je parlais avec. Elle dit « wow minute, je suis pas ta chum de fille, tu me parleras pas de même ». Je faisais juste une « joke » hostie. Tandis que l'autre intervenant, le gardien, je pouvais l'envoyer chier, pis ta gueule, pis plein d'affaires de même, pis il riait, pis il savait que c'était une « joke ». Il le prenait. Sacrement, j'étais révolté. (Jeune homme de 17 ans)

Il semble que la professionnalisation de la relation d'aide s'intensifie par une percée dans le secteur communautaire. Un jeune relate le cas d'un organisme qui engageait, comme travailleurs de rue, des jeunes s'étant sortis de leurs problèmes, mais qui se tourne de plus en plus vers de jeunes diplômés, probablement en raison des critères d'admissibilité aux programmes de subventions gouvernementales.

La visibilité des intervenants est importante là où sont les jeunes

Si l'on veut rejoindre le plus grand nombre de jeunes, il semble aller de soi qu'il faille intervenir le plus tôt possible et le plus près de leurs milieux de vie, notamment à l'école, dans la rue, dans les ressources fréquentées.

Un des enjeux consiste principalement à inciter les jeunes à utiliser les services de soutien mis à leur disposition. Comme nous l'avons déjà mentionné dans le chapitre précédent, les jeunes, particulièrement les adolescents, ont des préjugés à l'égard des maladies mentales. De plus, le choix d'un soutien ira vers une personne de l'entourage (amis et famille) avant le spécialiste, en raison d'une réticence à l'égard du rapport professionnalisé.

Le travailleur de rue ou de milieu représente un mode d'intervention efficace auprès des jeunes qui n'iraient pas vers les ressources en place et qui acceptent cette présence sécurisante et non imposée, dans un rôle d'accompagnateur, d'éducateur ou de défenseur. Le caractère informel et amical de l'intervention semble faciliter la relation d'échanges.

Je buvais mon six pack dans le parking en bas, pis elle est venue s'assir avec moi. (...) elle m'a pas dit « viens à mon bureau ». Ben non, elle était là, elle était assis, il faisait pas chaud. Elle était là, pis moi j'étais parti ben raide dans mon monde. Pis elle était là à côté de moi, pis elle jaisait avec moi pareil. Je sais pas comment te dire ça, mais c'est le fait qu'elle prend le temps de se déplacer avec nous autres, elle y goûte un petit peu, elle vit la même vie que nous autres. (Jeune homme de 19 ans)

Les travailleurs de rue réussissent à rejoindre des jeunes et à se faire accepter d'eux en raison de leur approche respectueuse et du climat de confiance qu'ils créent, sinon cela pourrait avoir pour effet de repousser encore plus loin dans la clandestinité et l'isolement les jeunes qui sont les plus méfiants envers ce système et les plus à risque de décrocher socialement. Tous les jeunes ont parlé positivement des travailleurs de rue qu'ils ont côtoyés.

On est ben chum avec, il est ben chum avec nous autres. C'est ben correct. On sait qu'on peut parler de n'importe quoi avec lui. On n'aura pas de trouble, on n'aura pas de feed-back après. (Jeune homme de 16 ans)

Pour un jeune homme, la travailleuse de rue représente « un ange dans sa vie », car elle est apparue à un moment où il songeait sérieusement à se suicider. Aujourd'hui, il fait des conférences avec les travailleurs de rue et participe à un projet de réinsertion sociale.

Des variables comme le sexe de l'intervenant peuvent être déterminantes du développement du lien de confiance

Le sexe de l'intervenant peut être déterminant dans la réussite d'une intervention. Certains milieux répondent plus difficilement que d'autres à ce besoin, tels que les urgences en milieu hospitalier et les CLSC.

Je pouvais pas avoir de fille. La liste était trop longue. Mais moi j'ai été violée, un viol armé de huit heures de temps par un homme. Penses-tu que je vais aller m'assire en avant d'un homme pis y raconter ça ? Moi tout ce que j'ai envie, c'est d'y arracher les yeux parce que c'est un homme. (Jeune fille de 27 ans)

L'effet est encore plus déplorable quand les centres d'accueil ne peuvent répondre à un tel besoin, en raison de la répartition des dossiers au sein des équipes de travail.

Parce que moi mon intervenante c'était une femme. J'avais de la difficulté avec les femmes. (...) Je pouvais pas changer parce que les autres (intervenants), c'était tout plein. T'as un certain nombre de jeunes pour chaque personne. (Jeune homme de 20 ans)

Des structures trop fixes et des ressources manquantes semblent empêcher la mise en place des éléments de base pour établir une relation d'aide efficace. L'organisation du travail dans les ressources devrait correspondre à ce besoin de sécurité, d'identité et de continuité. Chez certains jeunes, l'âge de l'intervenant est mentionné comme étant un facteur important, surtout qu'à l'adolescence il leur semble que le jeune est plus méfiant envers les adultes. Aussi, si l'on veut la collaboration du jeune, il ne faut pas hésiter à changer d'intervenant au besoin, pour une question de genre, de personnalité ou d'âge, car l'efficacité d'une intervention repose beaucoup sur les rapports établis entre les jeunes et les intervenants.

D'un point de vue éthique, on ne peut accepter qu'un jeune traverse une période de placement sans avoir développé de la confiance et de la collaboration avec les intervenants. Un jeune homme avoue n'avoir pu créer de liens de confiance durant son séjour de quatre ans et demi. Ne pas réussir à aider un jeune dans le processus d'insertion sociale devrait du moins nous amener à remettre en question les moyens mis en place.

3.4 La durée d'une intervention ou d'un programme selon les besoins des jeunes

Le besoin de temps pour consolider leurs acquis

Un soutien de qualité suppose initialement que les services offerts permettent aux jeunes de cheminer à leur rythme et selon leurs capacités. L'insécurité est vécue par plusieurs jeunes rencontrés qui désirent s'en sortir, mais qui n'ont pas toujours les moyens pour le faire. Aussi, le temps dont disposent les jeunes pour acquérir une formation, améliorer leur état de santé, augmenter la confiance en eux-mêmes ou consolider leur situation est un élément important dans la réussite de leur projet de vie. Obtenir une prolongation d'un programme de formation ou d'un séjour d'hébergement en milieu communautaire, par exemple, peut faire toute la différence en ce sens que le délai accordé peut consolider la situation du jeune sur les plans personnel, social, émotif, formateur ou financier.

Je voulais plus prendre possession de ma personne, que ce soit de guérir ma dépression majeure sévère, parce que j'avais aucune possibilité de concentration, aucune possibilité de mémoire. Pis échelonner ça sur un plus long temps pour me permettre de prendre plus possession de ma personne (...). (Jeune fille de 27 ans)

En fait, le temps nécessaire pour ériger des bases solides varie d'un jeune à un autre, selon les besoins à combler. C'est là que la souplesse du cadre d'intervention prend toute son importance. La façon dont la même jeune fille s'est imaginé la ressource où elle vit actuellement traduit parfaitement les sentiments de respect et de sécurité ressentis.

Mois je vois ça ici comme une chenille qui devient cocon, qui devient papillon. C'est sûr que quand tes ailes sont formées, ben va voler de tes propres ailes. (Jeune fille de 27 ans)

Il faut le rappeler, les jeunes usagers ont des parcours de vie très différents et des problèmes très variés. Cela signifie donc que les mesures de soutien doivent être souples et adaptées aux besoins des jeunes, et non l'inverse. Et cela s'adresse aussi aux secteurs d'assistance à l'emploi et à la formation, comme nous l'avons vu dans le second chapitre.

Des interventions de troisième ligne plus rapides et intenses

Si les interventions en réadaptation sociale poursuivent l'objectif de responsabiliser les jeunes dans un cadre structurant, quelques jeunes vont dire qu'elles ne sont pas appropriées pour ceux qui sont autonomes et structurés. Pour d'autres, le foyer de groupe aurait été plus efficace qu'un séjour de quelques années en centre d'accueil fermé, à « se faire bourrer le crâne de mauvais coups », dans un contexte qu'ils jugent inhumain. D'après son expérience, un jeune homme estime qu'il aurait eu besoin d'un court délai en détention (il a fait trois ans) pour prendre conscience de ses erreurs, et aurait fonctionné mieux dans un foyer de groupe avec un suivi hebdomadaire par un travailleur social.

Pour moi qu'est-ce que j'aurais eu besoin, sérieux, ça aurait été un foyer de groupe avec une éducatrice, non pas des éducateurs, je me pogne tout le temps avec eux autres. (...) t'as des intervenants qui sont là, t'as un gardien de nuit, pis le jour t'as des intervenants, t'as des intervenants attirés à chaque jeune. (Jeune homme de 21 ans)

Pour maximiser les chances d'intégration des jeunes, notamment des jeunes mineurs en réhabilitation sociale, il faudrait opter, selon eux, pour une intervention de troisième ligne, la plus rapide, courte et intense possible, réévaluée au besoin, dans un contexte humain se rapprochant de la vraie vie et ouvert sur la vie de la communauté, dès que le mode de placement le permet. Encore là, le réseau institutionnel semble souffrir de sa très grande taille qui le force à adopter des solutions d'intervention « mur à mur », c'est-à-dire des normes fixes et des structures rigides.

3.5 La continuité du soutien

Peu de suivi après l'intervention

Certains jeunes déplorent le manque de suivi quand cesse un programme d'intervention. Il suffit de les écouter pour déceler le sentiment d'insécurité qui peut être vécu dans des situations difficiles. Prenons comme exemple des jeunes qui sortent des centres d'accueil, désorientés après un long séjour en placement, où s'exerce un contrôle sur toutes les activités du quotidien (horaires stricts des repas et des activités, prise en charge totale par l'institution, etc.). Dans le cas de ce jeune homme, le retour à la vraie vie semble s'apparenter à une reprise de responsabilités.

Ça, ça te démoralise quand t'es dehors parce que t'es habitué toi là que tu te fais contrôler. (Jeune homme de 19 ans)

L'effet peut être très déstabilisant pour ceux qui se retrouvent seuls, sans soutien familial ou social, pour affronter de nouveau les réalités de la vie.

Ça a été le plus gros choc de ma vie ça. (...) Ben, parce que je pouvais pas retourner chez nous parce que ma mère... [des problèmes de santé mentale], j'avais pas nulle part où aller, j'avais pas d'argent, pis j'étais encore mineur. Je suis parti j'avais 16 ans. (...) Ils m'ont dit qu'ils allaient faire un suivi à l'extérieur. Au début, je suis allé chez un de mes frères qui était adulte. Ils ont dit « on va te faire un suivi extérieur ». J'ai jamais eu de téléphone, ça a fini de même. (Jeune homme de 21 ans)

La situation semble aussi difficile pour des jeunes qui terminent une cure de désintoxication et qui traversent une crise de sevrage, sans parrain ni marraine pour les soutenir, ni aide aucune de la ressource où la cure a eu lieu.

Pis quand j'ai appelé la travailleuse sociale, j'avais le goût de consommer au coton. J'ai été neuf ans sur l'héroïne pis la cocaïne. Pis je suis sortie de là, pis j'ai dit « je suis en crise, je tremble, je bave, ça m'en prend ». Pis elle a dit « regarde, trouve-toi un parrain ou une marraine. Nous autres, t'es sortie, on n'a pu rien à faire ». Les deux bras m'ont tombé, j'ai capoté. En tout cas, ça a été pénible. (Jeune fille de 27 ans)

En fait, l'assurance pour la suite des événements est accrue par la présence d'un parent ou d'une personne fiable sur laquelle les jeunes peuvent compter. Cela nous porte à poser les questions suivantes : Se soucie-t-on de vérifier le sentiment de sécurité vécu, les ressources disponibles et l'évolution de la situation ? Est-on réceptif à aider un jeune qui n'est plus un usager de la ressource ? Les jeunes peuvent-ils maintenir un contact avec les ressources qui ont été significatives pour eux ?

Les expériences exprimées par quelques jeunes indiquent une faiblesse dans la continuité du soutien et le besoin d'y remédier. La prestation des services devrait reposer sur deux

principes de base : offrir aux jeunes la possibilité de recevoir un suivi et fournir aux intervenants les moyens de le faire.

3.6 La confidentialité

La confidentialité des échanges devrait être assurée

Tout contexte d'intervention devrait offrir un haut degré de confidentialité aux usagers. Comme nous l'avons déjà mentionné, pour gagner la confiance des jeunes, l'intervenant ne doit pas imposer sa présence, mais les accepter comme ils sont, respecter leurs droits et établir un contact humain sans jugement. Il doit surtout préserver le caractère confidentiel des échanges, car c'est à cette condition qu'ils accepteront graduellement de collaborer et de se confier. Pour certains, cela consiste même en une relation exclusive avec une seule personne : « On ne conte pas ses secrets à plusieurs personnes. »

Enfreindre le sceau de la confidentialité des échanges, c'est mettre en péril le succès de l'intervention. Chez les jeunes, cela est perçu comme une trahison qui ne se pardonne pas. Le climat de confiance tant nécessaire à établir une relation significative est dès lors rompu.

Les éducateurs à (nom du centre d'accueil), c'était comme, tu pouvais dire de quoi [dans le sens de se confier] et le lendemain faire rire de toi par l'autre éducateur. (Jeune homme de 21 ans)

Moi elle me disait « parle-moi de tes problèmes, ça va être confidentiel ». Elle allait tout raconter à ma mère ce que je disais. C'était pas confidentiel pantoute. (Jeune fille de 20 ans)

Cette crainte est présente même chez des jeunes qui n'ont pas vécu de mauvaises expériences. L'hésitation à demander de l'aide dans une ressource où ils ne connaissent personne est palpable chez les mineurs qui ont peur que les intervenants informent leurs parents du problème pour lequel ils auraient consulté.

Tu dis « Moi je suis enceinte, mais ma mère le sait pas. Elle sait pas que j'ai des relations ou « whatever ». Pis je suis enceinte, pis je veux pas le dire ». Eux autres, ils peuvent se virer de bord, pis aller appeler tes parents. (Jeune fille de 16 ans)

Les jeunes ont besoin d'établir des liens de confiance avec des adultes avec lesquels ils peuvent partager leurs inquiétudes ou leurs secrets et de qui ils peuvent recevoir des conseils avisés sans crainte d'être ridiculisés, encore moins trahis. La confidentialité relève de l'éthique de la profession et devrait s'inscrire inconditionnellement au sein des pratiques d'intervention actuelles.

3.7 La création et le maintien de liens significatifs

La stabilité appelle une réduction du nombre d'intervenants

Un des éléments clés de la réussite d'une intervention réside dans la présence d'une personne fiable pour les jeunes. Comme nous venons de le voir, la relation significative se développe dans un climat de confiance entre les jeunes et les intervenants. Elle se crée aussi dans des conditions d'accompagnement propices, entre autres par la visibilité et la disponibilité de l'intervenant, comme sa présence dans les lieux où se tiennent les jeunes ou bien dans les organismes où, comme usagers, ils reçoivent de l'accompagnement, de même qu'en fonction du temps consacré au soutien, car le besoin d'aide n'a pas d'horaire fixe. L'importance de ces facteurs a déjà été soulevée, et cela est d'autant plus crucial dans les contextes de soutien intensif.

La stabilité est également déterminante du maintien des relations significatives, puisqu'elle assure la continuité des rapports et le climat de confiance indispensable. Le problème du nombre élevé d'intervenants qu'un jeune peut connaître durant son séjour en centre d'accueil est constamment soulevé par les jeunes qui en ont subi les contrecoups.

J'ai fait du changement à peu près six fois. Comment veux-tu avoir confiance en un intervenant quand il change, quand il y a des coupures, là tu changes. Je te le dis le système est pourri. Tu viens juste d'avoir un contact personnel, la confiance, parce que quand t'es jeune t'as pas confiance. Oups il y a eu des coupures, on va te changer d'intervenants. Là tu reprends encore, tu veux rien savoir. (Jeune homme de 24 ans)

La stabilité est en rapport avec le ratio de jeunes par intervenant

La stabilité consiste aussi en une réduction du nombre de jeunes par intervenants afin qu'ils puissent bénéficier d'un suivi intense et de qualité. D'après plusieurs, il est impossible d'intervenir de façon intense quand le ratio de jeunes par intervenant est trop élevé. Selon eux, une bonne intervention requiert du temps à l'intervenant pour étudier chaque dossier, prendre le temps de suivre et de connaître les histoires personnelles et de trouver des solutions adéquates pour chacun.

Ça veut dire que là, t'as quinze jeunes à temps plein, tu vas me faire à croire qu'il fait sa job. Pis en plus il a ses enfants à maison ? Impossible ! Il est pas capable de faire sa job. Il est là rien que comme parure. Les jeunes le savent ça. (Jeune homme de 22 ans)

Un jeune homme exprime ce que représente pour lui le maintien de la relation avec l'intervenante avec qui il a réussi à construire un lien significatif durant son séjour en centre d'accueil.

Ça fait vingt-six mois que je parle avec toi. Si une journée t'es pas là, je vais pas aller voir lui pour lui raconter. (...) C'est avec elle que j'ai commencé mes affaires,

c'est avec elle que j'ai commencé à changer, c'est avec elle que je vais finir. (Jeune homme de 19 ans)

Des jeunes s'inscrivent donc dans un rapport de fidélité avec une personne de confiance de qui ils se sentent aidés et soutenus tout au long de leur parcours.

La stabilité passe par la réduction du nombre de placements

Les mêmes critiques fusent quant aux nombreux déplacements subis d'un établissement à un autre et d'un milieu de vie à un autre, qui entraînent des adaptations difficiles. Les jeunes se perçoivent alors comme une balle de ping-pong dans le système. Pourtant, le sentiment d'appartenance ne peut se développer que s'il y a maintien du même environnement social et scolaire comme point d'ancrage. Il en va de même pour une intégration sociale réussie. On comprend aisément l'importance qu'a représenté pour ce jeune homme le maintien du même environnement scolaire au primaire et au secondaire, à travers de nombreux placements (une quarantaine, selon ses dires).

Surtout à l'école, j'aimais pas ça changer d'école. J'ai tout le temps été à la même école, tout le temps. (Jeune homme de 17 ans)

La stabilité dépend de la mobilité du personnel en place

La mobilité du personnel en place est aussi un facteur de rupture de liens avec des intervenants. Elle oblige les jeunes à recommencer à développer des liens avec de nouveaux intervenants. En fait, tous les facteurs qui viennent d'être énumérés créent des situations où les jeunes vont d'abandon en abandon. Sur ce dernier point, la perception de ce jeune homme en centre d'accueil est éloquente.

Pis t'as pas le droit de contact d'amitié avec tes travailleurs sociaux. (...) C'est à cause qu'ils (le gouvernement) ont une nouvelle loi. Les travailleurs sociaux n'ont plus le droit d'avoir de contacts, ne sont plus supposés de rire vraiment dans leur entrevue, des affaires comme ça, ils n'ont plus vraiment le droit. (...) Moi j'essaie d'avoir les meilleurs travailleurs sociaux, pis j'en ai pogné une bonne, mais c'est ça, je vais changer dans pas grand temps. C'est ça qui me gosse tu sais. C'est des affaires comme ça. La DPJ, ça marche pas, je sais pas moi, y a des affaires qui flushent là. (Jeune homme de 17 ans)

À coup sûr, les déplacements multiples, le grand nombre d'intervenants et la mobilité des intervenants ont des effets perturbateurs sur les jeunes.

Parce que les jeunes ont de la misère dans vie, sont révoltés contre la société, ils ont pu confiance en qu'est-ce que le gouvernement, les médecins, pis tout ça, que si le gouvernement veut que ça l'aide, qu'on ait de quoi, ben il faudrait qu'il offre la stabilité un peu aux jeunes, qu'ils ne changent pas tout le temps de famille d'accueil, pas tout le temps de psychologue, pas tout le temps de travailleur social. Ce serait un affaire qui aiderait sûrement les jeunes à être plus stables, pis à moins péter leur coche encore plus. (Jeune fille de 24 ans)

N'est-ce pas grâce à l'existence de relations significatives que les jeunes en viennent à donner un sens à leurs expériences quotidiennes, à s'engager davantage dans un projet de vie, à traverser des périodes difficiles, à accepter des contextes d'intervention parfois très exigeants ?

CONCLUSION

Préoccupé par le bien-être des jeunes et estimant que le ministère de la Santé et des Services sociaux joue un rôle important dans le développement de conditions favorables à une participation sociale et à une plus grande autonomie chez les jeunes, le Conseil de la santé et du bien-être met en lumière, dans son rapport, les caractéristiques des pratiques d'intervention qui y sont favorables. Il s'appuie sur les besoins et les attentes exprimés par des jeunes qui connaissent des difficultés et qui sont eux-mêmes des usagers de différents services mis à leur disposition pour leur venir en aide et les accompagner dans leurs démarches de formation, de recherche d'emploi, d'insertion sociale et professionnelle, de réadaptation sociale ou autres.

Les jeunes que nous avons rencontrés nous rappellent que toute forme d'assistance, de soutien et d'accompagnement, aussi positive soit-elle, ne peut obtenir de bons résultats sans la motivation des jeunes à vouloir y participer activement. Les interventions devraient reposer sur la participation volontaire, en accordant aux jeunes le pouvoir d'exercer des choix sur les décisions qui les concernent. Dans le cadre d'interventions où l'on tend à imposer les décisions et les modalités de participation, on observe que cela engendre une forte réticence et a des effets négatifs sur la qualité de la participation. Aucun secteur d'intervention ne peut y échapper, que ce soit l'école, les services gouvernementaux offrant des programmes d'assistance, les centres jeunesse et les organismes communautaires. La réception des jeunes semble plus grande quand les moyens sont proposés et que les offres ont du sens, malgré des contextes qui peuvent être structurés et structurants. La logique de sanction qu'ils perçoivent souvent en arrière-plan des interventions est un facteur de résistance important.

Les jeunes ont d'ailleurs grandement critiqué les contextes d'intervention privilégiant des mesures coercitives et rigides et ont exprimé leur préférence pour des cadres de responsabilisation et de liberté d'action où ils peuvent apprendre par l'action et l'expérimentation. Ils souscrivent facilement aux possibilités d'apprentissage leur permettant d'augmenter leurs acquis scolaires et leurs compétences professionnelles et de consolider leurs aptitudes personnelles et sociales. Cela commande donc de leur offrir des possibilités de développer et de démontrer leurs compétences. Cependant, cela exige au départ un changement d'approche qui consiste à percevoir les jeunes comme étant des citoyens compétents et à cesser de mettre l'accent sur l'image de jeunes à problèmes ou victimes (Finn *et al.*, 1998). De plus, comme les jeunes ont des parcours de vie différents et sont confrontés à des problèmes de nature diverse, l'offre de services doit nécessairement être diversifiée afin de répondre adéquatement à des besoins variés. Mais les interventions doivent poursuivre l'objectif d'améliorer concrètement leurs conditions de vie tant en matière d'hébergement (du logement social de longue durée) qu'en matière de revenu ou de formation, dans un contexte de sociabilité favorable à l'entraide et à la création d'un réseau social. N'oublions pas que la motivation des jeunes repose sur

l'attrait pour la ressource, le mode d'intervention et le contexte dans son ensemble. Selon Portier *et al.* (1997), il faut éviter les pratiques qui peuvent avoir un effet de stigmatisation et de marginalisation chez les jeunes que l'on tente d'aider, comme ce serait le cas pour le placement en classe spéciale de jeunes en difficulté d'apprentissage et qui ont des troubles de comportement. D'après ces auteurs, ces contextes de soutien fragiliseraient le statut social de ces jeunes et limiteraient leurs chances d'intégration sociale dans les autres groupes d'élèves.

Pour intervenir efficacement auprès des jeunes en difficulté, il semble nécessaire également d'intervenir là où ils sont et de développer des mesures de soutien adaptées à leurs besoins, et non l'inverse. À cet effet, les programmes d'intervention « mur à mur » ne peuvent tenir compte des nombreuses réalités vécues par les jeunes et provoquent souvent des sentiments d'agressivité et de frustration chez les jeunes bénéficiaires des services qui se sentent comme un « numéro » dans un système bureaucratique amplifiant les contrôles et les réglementations. De plus, pour maximiser les chances d'intégration des jeunes, notamment des jeunes mineurs en réhabilitation sociale, les interventions de troisième ligne devraient être les plus intenses et courtes possible, dans un contexte humain se rapprochant de la vraie vie et ouvert sur la communauté. Or, on peut se questionner sur la capacité des institutions étatiques à répondre aux besoins des jeunes par une offre de services individualisée et personnalisée, alors que la grande taille de ces institutions les force à adopter des structures rigides et des normes fixes et à desservir une clientèle imposante en nombre et hétérogène en matière de caractéristiques, de parcours et de besoins. Les organismes communautaires semblent réussir davantage à offrir une meilleure écoute, une approche globale, une plus grande disponibilité des intervenants et de la souplesse dans les modalités d'intervention.

D'ailleurs, la qualité du milieu de vie et la présence de relations significatives avec les adultes sont des facteurs déterminants de la manière dont les jeunes vont participer activement. Cela se traduit concrètement en une attitude tolérante envers les jeunes, en un lieu soutenant et sécurisant de même qu'en une approche humaine et respectueuse de leurs capacités et de leur rythme de cheminement, dans un climat de confiance entre les jeunes et les adultes qui les entourent. Or, la professionnalisation de l'intervention rend impossible, chez plusieurs jeunes, l'identification à l'intervenant à partir d'un univers de sens partagé. De plus, le climat de confiance ne peut s'établir sans la stabilité des intervenants et des milieux d'intervention, sans la disponibilité des intervenants, sans la confidentialité des échanges et en l'absence d'interactions positives avec les intervenants pour des motifs liés au genre, à la personnalité ou à l'âge. Il semble qu'il faille se pencher plus étroitement sur les manières de répondre aux besoins de sécurité, de continuité et d'identité chez les jeunes en difficulté.

Cependant, le besoin de liens significatifs n'est pas l'apanage des services d'intervention sociale, puisqu'en milieu scolaire, plusieurs jeunes soulèvent le peu de liens significatifs avec les professeurs et les interactions parfois difficiles qui alimentent les préjugés autant de la part des élèves que de la part des professeurs. La taille des classes, les problèmes de

discipline et le manque de temps ou de ressources pour s'occuper efficacement des jeunes ayant des difficultés d'apprentissage ou des troubles de comportement semblent avoir un effet de distanciation dans les rapports professeurs-élèves et créer un sentiment d'animosité plus marqué chez les jeunes qui ont des besoins de soutien plus pressants. La mise en place des conditions favorables à la création et au maintien de liens significatifs, continus et de soutien dans des lieux d'intervention sociale et pédagogique s'impose si l'on veut rendre significatives les expériences vécues par les jeunes et leur offrir un milieu de vie accueillant.

D'après Finn *et al.* (1998), pour favoriser la participation sociale des jeunes, l'intervention sociale devrait s'inscrire dans un processus d'accompagnement qui commande davantage, chez les intervenants, des qualités de collaborateur, de mentor et d'animateur que de simple conseiller et gestionnaire de dossiers (*case manager*). L'approche globale basée sur des rapports respectueux du jeune et de ses droits revient souvent dans les propos des jeunes rencontrés. Alors que traditionnellement l'intervention sociale était centrée sur leur émancipation, il semblerait aujourd'hui que les exigences des jeunes s'expriment plutôt par le respect et la reconnaissance (Roman, 1997). Cette constatation est partagée par France (1998) qui affirme que le sentiment d'exclusion chez les jeunes peut également être ressenti par l'absence de reconnaissance de leurs revendications ainsi que de leurs identités culturelles et leurs styles de vie différents, ce qui demande un changement de perception des adultes à l'égard des jeunes en général.

Au fond, l'objectif de favoriser l'exercice d'une citoyenneté active chez les jeunes devrait s'accompagner d'une perception plus positive de qui ils sont comme groupe social et d'un désir ferme de leur offrir un monde de sens, d'équité et d'humanité qui puisse être source d'inspiration et de motivation dans l'élaboration de leurs projets de vie, avec l'assurance de lendemains prometteurs. Cela implique à coup sûr : de donner priorité à la qualité de vie des jeunes, que ce soit en famille, à l'école, dans la communauté, en placements ou autres; de déployer les ressources nécessaires dans la poursuite de cet objectif; et de freiner la tendance actuelle qui consiste à renforcer les processus d'évaluation des résultats et de reddition de comptes des institutions et des organismes bénéficiant du soutien étatique, afin de centrer davantage les actions et les énergies sur les besoins des jeunes. Cela ne signifie pas pour autant de ne pas procéder par évaluation, puisque ce mécanisme permet de vérifier l'efficacité des moyens d'intervention. Cependant, il ne faut pas qu'il devienne une finalité en soi ni qu'il soit dévoreur de temps dans des contextes de soutien et d'accompagnement déjà exigeants pour les intervenants.

L'ensemble des propos exprimés par nos jeunes répondants nous apportent des pistes de réflexion et d'action. Ils commandent des changements de pratiques de plusieurs ordres. Toutefois, un des aspects de l'intervention est peu analysé, faute d'information : celui de la participation parentale dans le processus d'intervention. Peu de jeunes ont abordé leur vie privée et familiale et soulevé des commentaires sur l'interaction avec leurs parents dans le processus d'intervention ou sur ce qu'ils auraient aimé comme intervention pour eux et leur famille. L'entrevue de groupe n'est pas étrangère à ce silence. Cela mériterait

d'être examiné lors d'entrevues individuelles, afin de connaître la perception qu'ont les jeunes eux-mêmes des conditions dans lesquelles s'exerce la participation des parents. Cela permettrait d'analyser en profondeur, à partir des parcours de vie individuels, les modes d'intervention qui sont les plus susceptibles de favoriser la prise en charge par les jeunes et leur famille des problèmes qu'ils rencontrent. C'est là aussi un élément en lien étroit avec l'autonomie des individus.

ANNEXE

SCHÉMA D'ENTREVUE

Les questions varient quelque peu selon les services d'intervention utilisés et les caractéristiques des jeunes répondants, notamment le groupe qui bénéficie des interventions des travailleurs de rue.

Les services reçus

1. Pouvez-vous me parler des services que vous recevez présentement ? (relation d'aide, lieu de vie, formation, expériences de travail, activités organisées, etc.)
2. Pourquoi avez-vous choisi de participer au programme ? (mettre en relation avec l'école, les services communautaires ou institutionnels déjà utilisés)
3. Qu'est-ce que vous êtes venu chercher ici ? (attentes, buts)
4. Comment trouvez-vous les interventions offertes par l'organisme ? (objectifs visés, soutien, logistique, encadrement, disponibilité des intervenants, efficacité des interventions, durée prévue du séjour ou de la formation, engagement exigé des participants par les intervenants)
5. Est-ce que les interventions répondent à vos besoins ? (soutien, accompagnement, formation, information, etc.) Est-ce que vous appréciez les façons d'intervenir du personnel (ou du travailleur de rue) ?
6. Y a-t-il des choses que vous aimeriez changer ?
7. Pouvez-vous me parler des contacts que vous établissez avec le travailleur de rue et de ce que vous recherchez ? (type d'aide recherchée, buts et attentes)
8. Comment trouvez-vous le contexte d'intervention du travailleur de rue ? (mettre en relation avec l'école, les services communautaires ou institutionnels déjà utilisés)
9. Avez-vous bénéficié d'autres genres de services par le passé ? Si oui, lesquels ? Que pensez-vous des interventions reçues ? (suivi psychosocial, hébergement, placement, formation, stage de travail, loisir organisé, aide sociale, etc.)
10. Avez-vous eu des contacts avec plusieurs intervenants sociaux tels que des travailleurs de rue, des psychologues, des professionnels de la santé, des travailleurs de milieu, des animateurs ? Avez-vous apprécié ces interventions ? (qualité de l'intervention, contexte de l'intervention, relation avec l'intervenant, etc.)

11. Par rapport à d'autres expériences, qu'est-ce que vous avez le plus apprécié dans les interventions qu'on vous a déjà offertes et qu'on vous offre aujourd'hui ? (en rapport avec d'autres services tels que les services psychologiques en milieu scolaire, les cliniques jeunesse de quartier, les centres de recherche d'emploi, les centres jeunesse, l'enseignement scolaire régulier).

L'environnement social et physique et la vie sociale

12. Comment sont les relations avec les intervenants/professeurs/animateurs ? (ce qu'ils pensent d'eux, ce qu'ils apprécient ou pas, quel genre de contact a été développé, etc.)
13. Comment sont les relations avec les autres personnes qui participent au même projet ?
14. Comment trouvez-vous le contexte de vie ? (les règlements établis par l'organisme, les horaires d'études ou de travail, le partage des tâches, la participation à des comités, à des réunions, à des activités ou autre)
15. Y a-t-il des activités qui sont organisées pour vous et les autres participants ? Lesquelles ? Qui les organise ? Y participez-vous ?
16. Faites-vous des activités durant vos temps libres ? Avec qui ?
17. Êtes-vous engagé dans un projet au sein de l'organisme, de la communauté ou d'une association ?
18. Comment sont vos conditions de vie actuellement ? Comment est-ce par rapport aux dernières années ? (lieu où ils vivent, moyens de subsistance, conditions économiques, etc.)

Les projets de vie

19. Combien de temps comptez-vous utiliser les services actuels ? Combien de temps comptez-vous participer à ce service ?
20. Vous êtes-vous fixé des buts à atteindre ? (en lien avec le projet ou les démarches en cours)
21. Qu'est-ce que vous prévoyez faire après cette étape-ci ? Comment vous apparaît l'avenir ? (poursuite des études, insertion professionnelle, réseau d'amis, logement, milieu de vie, etc.)
22. Retournerez-vous voir les intervenants et garderez-vous contact avec les gens que vous avez côtoyés ici ?

BIBLIOGRAPHIE

AUTES, Michel (1995), « Genèse d'une nouvelle question sociale: l'exclusion », *Lien Social et Politiques - RIAC*, n° 34, p. 43-53.

CHAMBERLAND, Claire, et autres (1996), *Promotion du bien-être et prévention des problèmes sociaux chez les jeunes et leur famille : portrait des pratiques et analyse des conditions de réussite*, Résumé du rapport définitif à la Division des subventions nationales au bien-être social, ministère du Développement des ressources humaines Canada, Montréal, Université de Montréal, Faculté des arts et des sciences, École de service social.

--- (1999), *Agir ensemble pour la santé et le bien-être des enfants et des adolescents*, Québec, Conférence des régions régionales de la santé et des services sociaux du Québec et Conseil des directeurs de la santé publique.

DOUCET, Laval, et Louis FAVREAU (sous la dir. de) (1992), *Théorie et pratiques en organisation communautaire*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

FINN, Janet L., et Barry CHECKOWAY (1998), « Young People as Competent Community Builders: A Challenge to Social Work », *Social Work*, vol. 43, n° 4, p. 335-345.

FORTIER, Jean, et Shirley ROY (1996), « Les jeunes de la rue et l'intervention : quelques repères théoriques », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 27, p. 127-152.

FRANCE, Alan (1998), « Why Should We Care ? : Young People, Citizenship and Questions of Social Responsibility », *Journal of Youth Studies*, vol. 1, n° 1, p. 97-111.

GROUPE DE TRAVAIL PROS JEUNESSE DES LAURENTIDES (1996), *PROS jeunesse : plan régional d'organisation des services Jeunesse : réussir sa jeunesse, nous on y croit !*, Saint-Jérôme, Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides.

JELLAB, Aziz (1998), « De l'insertion à la socialisation : Mission locale, jeunes 16-25 ans et problématique de l'exclusion », *Formation emploi*, n° 62, p. 33-47.

LAURENDEAU, Marie-Claire, et Gilles DESROSIERS (1997), « Enfance-jeunesse et participation sociale », dans *Forum sur le développement social. La participation comme stratégie de renouvellement du développement social*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être.

LUNDY, Colleen, et Mark TOLLEN (1997), « Les jeunes sur la ligne de faille », *Le travailleur social*, vol. 65, n° 3, p. 102-111.

PORLIER, Pascale, et autres (1997), « L'organisation des services éducatifs et les compétences sociales des élèves en difficulté », *Revue Canadienne de Psycho-éducation*, vol. 26, n° 2, p. 139-155.

REGROUPEMENT DES MAISONS DES JEUNES DU QUEBEC (1988), *Le cadre de référence sur les pratiques en maisons de jeunes*, (mis à jour en mars 1997).

RENE, Jean-François, et autres (1999), « Développement de l'employabilité et *empowerment* dans une entreprise d'insertion : l'exemple d'*Insère-Jeunes* », *Apprentissage et socialisation*, vol. 19, n° 1, p. 53-69.

ROMAN, Joël (1997), « L'intervention sociale en question », *Informations sociales*, n° 62, p. 93-101.

SAINT-AMAND, Nérée, et Michèle KERISIT (1998), *Pauvreté et nouvelles solidarités. Repenser l'intervention*, Montréal, Éditions Saint-Martin.

MEMBRES DU CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE

M^{me} Hélène Morais
Présidente

M. André Archambault
Directeur général
Auberge communautaire du Sud-Ouest
de Montréal

M. Christophe Auger
Directeur des ressources humaines
Confédération des syndicats nationaux

M^{me} Linda Beauchamp Provencher
Denturologiste
Présidente du Conseil d'administration
des CH, CLSC et CHSLD de la MRC
d'Asbestos

M. Guy Boisjoli
Consultant
Ex-administrateur dans des
établissements de santé et de services
sociaux

M^{me} Gylaine Boucher
Directrice générale
CLSC Jean-Olivier-Chénier

M. Yvon Caouette
Éducateur à la retraite

M. Guymond Cliche
Sous-ministre adjoint
Ministère de la Famille et de l'Enfance

M. Pierre-Marie Cotte
Vice-président au développement
Centraide du Grand Montréal

M^{me} Martine Couture
Directrice générale
CH. CHSLD. CLSC Cléophas Claveau

M^{me} Édith Deleury
Professeure titulaire
Faculté de droit de l'Université Laval

M^{me} Gisèle Dubé
Coordonnatrice à la pastorale
diocésaine
Diocèse de Gaspé

M. Jean-Pierre Duplantie
Directeur général
Régie régionale de la santé et des
services sociaux de l'Estrie

M^{me} Mireille Fillion
Sous-ministre adjointe
Ministère de la Santé
et des Services sociaux

M^{me} Micheline Gamache
Secrétaire adjointe
Comité ministériel du développement
social

M^{me} Linda Jones
Présidente
Fonds régional de solidarité
Bas-Saint-Laurent

M^{me} Marie Soleil Renaud
Psychologue en psychiatrie infantile
Hôpital de Rimouski

M. André Thibault
Professeur
Université du Québec à Trois-Rivières