

LANAUDIÈRE

ENGAGEMENT JEUNESSE

LA CONTINUITÉ DES SERVICES AUX
JEUNES

Rapport synthèse



Table des partenaires
du développement social
de Lanaudière

CONSULTATIONS LOCALES

Mai 2009

La production du rapport synthèse des consultations locales portant sur la continuité des services offerts aux jeunes dans le cadre des travaux de l'Engagement jeunesse a été assumée par la Table des partenaires du développement social de Lanaudière.

La rédaction des textes a été réalisée par Isabelle Levasseur.

Les textes ont été soumis au comité de lecture composé de Claudette Royer de L'AJIR Organisme jeunesse, Yves Leclerc et Annick St-Denis du Centre de la santé et des services sociaux du Sud de Lanaudière et de Chantal Lalonde de la Table des partenaires du développement social de Lanaudière.

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

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



TABLE DES PARTENAIRES DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LANAUDIÈRE

3, rue Papineau, bureau 107, Joliette (Québec) J6E 2K3

 *(450) 759-9944*

 *(450) 759-8889*

 [*lanaudiere@tpdsl.org*](mailto:lanaudiere@tpdsl.org)

 [*chantal.lalonde@tpdsl.org*](mailto:chantal.lalonde@tpdsl.org)

[*http://www.tpsdl.org*](http://www.tpsdl.org)

MISE EN CONTEXTE

La réalisation de l'Engagement jeunesse est issue de la volonté du gouvernement du Québec, par sa Stratégie d'action jeunesse 2006-2009, d'adapter les services aux diverses réalités des jeunes. Plus précisément, l'Engagement jeunesse vise à mettre en œuvre des actions en vue d'améliorer la continuité des services aux jeunes ainsi que leur efficience et leur cohérence.

Avant tout, l'Engagement jeunesse est une entente interministérielle conclue dans le cadre de la Stratégie de lutte contre la pauvreté entre les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de l'Immigration et des Communautés culturelles, des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et de la Santé et des Services sociaux.

L'objectif ultime de la démarche est de favoriser l'autonomie sociale et professionnelle des jeunes ayant des difficultés dans leur insertion à la vie active. L'un des moyens retenus pour atteindre cet objectif commun consiste à améliorer la complémentarité et l'efficacité des services de santé, des services sociaux, de qualification et d'aide à l'emploi destinés aux jeunes.

Pour réaliser ce projet, les acteurs du milieu ont été interpellés à l'automne 2008 pour réaliser un diagnostic présentant le portrait de la clientèle et les programmes et mesures ciblés par l'Engagement jeunesse soit : Le Chantier d'accompagnement des 16-24 ans, la Transition des jeunes handicapés de l'école à la vie active (TÉVA) et le Programme de Qualification des jeunes en centres jeunesse (PQJ).

Au printemps 2009, des consultations auprès des organismes communautaires sont réalisées à l'échelle locale sur l'ensemble du territoire de Lanaudière afin de valider et de bonifier l'information consignée dans le diagnostic pour ensuite servir de document de référence à la rédaction du plan d'action concerté.

Les consultations locales ont permis aux intervenants de s'exprimer sur la continuité des services offerts aux jeunes en difficulté et d'amorcer une réflexion concernant la concertation.

Les données et l'information exposées dans ce document ont été obtenues par des consultations de documentation, par des échanges téléphoniques ou électroniques et par des rencontres réalisées auprès d'acteurs qui œuvrent auprès des jeunes en difficulté. Ont participé aux échanges : mesdames Claudette Royer (AJIR organisme jeunesse), Gisèle Legault (Centre de réadaptation La Myriade), Andrée St-Jean (Chaumière Jeunesse), Marie-Chantal Bouchard (Café rencontre 12-17 du Grand Joliette), Denise Guillet (L'Annexe à Rolland), Brigitte Cardinal (MDJ de L'Épiphanie), Marie-Hélène Barrière (MDJ de Terrebonne), Annick St-Denis (CSSS du Sud), Mélissa Moffette (CJE Des Moulins), Darlie Pierre-Louis (Buffet Accès Emploi) Nathalie Marchiori (Le tremplin), Sylvie Caron (CS des Affluents) et messieurs Gilles Desrochers (Centre jeunesse de Lanaudière), François Savoie (Association pour les Jeunes de la Rue de Joliette), Yves Leclerc et Patrick Malboeuf (CSSS du Sud).

Les contenus et les recommandations formulés n'engagent pas les sources qui ont contribué à la préparation des textes.

ATELIER #1 RÉACTION SUR LE DIAGNOSTIC

Réactions et commentaires généraux portant sur le diagnostic

Le continuum de service...

Tous les programmes ciblés par l'Engagement jeunesse sont des programmes d'insertion socioprofessionnelle et ils sont destinés aux jeunes âgés de 16 à 24 ans. Toutefois, plusieurs jeunes âgés de 14 à 15 ans et de 24 à 30 semblent avoir été oubliés? Où est le continuum de service? Ils devraient pouvoir bénéficier de ces mesures. Qui les prend en charge? Si rien n'est fait pour les aider, ils viendront augmenter les rangs des jeunes en difficulté ayant besoin de support pour intégrer la société.

Certains jeunes âgés de 14 à 15 ans vivent des difficultés d'ordre social, familial et de démotivation scolaire importante. Même s'ils sont assujettis à la loi sur la fréquentation scolaire, il n'est pas rare qu'ils se retrouvent à l'extérieur des réseaux scolaires. N'ayant aucun programme ou mesure pouvant les aider, le jeune se retrouve seul, face à lui-même, ayant couramment pour seul réseau social, la rue et la criminalité.

On constate le même phénomène concernant les jeunes âgés de 18 à 30 ans. Ce sont souvent des jeunes qui ont décroché du système social et scolaire. Souvent issus des centres jeunesse, le passage à la vie autonome est difficile et parsemé d'embûches. Pas de réseau social, pas de diplôme, ils se retrouvent devant rien. En maison d'hébergement ou en logements collectifs à dix dans le même appartement, ils ont 18 ans et ils ont besoin d'argent pour subvenir à leurs besoins. Entre les petits boulots mal payés, le monde de la criminalité, la drogue et la prostitution, ces jeunes se marginalisent de plus en plus. Il faut comprendre que le monde de la criminalité permet à ces jeunes de jouer pour la première fois de leur vie, un rôle social sans avoir besoin d'un diplôme. Le milieu criminel leur procure l'appartenance à un groupe, à une famille et assure leur protection. Cette catégorie de jeunes constitue la majorité de la clientèle desservie par les intervenants en travail de rue, les Auberges du Cœur et les organismes communautaires jeunesse. Cette clientèle marginalisée est très éloignée du marché du travail et l'insertion à une mesure d'employabilité ne se fait pas sans avoir effectué au préalable un travail au niveau de la reconstruction de l'identité sociale. Ces jeunes ont d'abord besoin de se loger, de manger et de régler leurs problèmes de dépendance.

L'acquisition des compétences...

Pour aider ces jeunes en difficulté à devenir des citoyens actifs, il faut pouvoir offrir des alternatives aux programmes d'insertion socioprofessionnelle traditionnelle. Il n'y a pas que les diplômes qui rendent compétent, les réussites aussi développent l'acquis de compétences. On doit développer des nouvelles façons de faire afin de susciter l'intérêt et la motivation des jeunes. L'apport économique que procure la participation à un programme ou à un projet n'est pas le premier facteur considéré par les jeunes. L'intérêt, le développement des compétences ainsi que l'originalité du projet ou du programme occupent les premiers rangs au niveau des critères de participation.

Les projets d'insertion, le compagnonnage ou le mentorat organisé sont des modèles à explorer. Il existe un lien direct entre l'apprentissage, le compagnon et la réalisation. Le mentorat organisé doit se réaliser avec des gens qui ont les compétences pour le faire. La clientèle étant ce qu'elle est, il faut, pour accompagner ces jeunes, savoir transmettre le métier et le savoir-être.

Axés sur la reconstruction du tissu social et sur le développement des compétences, ces projets innovants sollicitent la concertation des acteurs du milieu, l'utilisation des ressources disponibles dans la communauté et un financement récurrent. Plusieurs initiatives ont connu de bons succès. En voici quelques exemples :

Le projet de maçonnerie : projet de compagnonnage portant sur le métier de maçon. À la fin du projet, les jeunes sont invités à aller réparer un château en France. C'est la réalisation ultime du projet. On peut comparer cette étape à un examen final. Ce genre de projet parle aux jeunes.

La Boiserie du coin (1986) : projet d'insertion basé sur une approche d'intervention systémique et sur l'utilisation des ressources de la communauté : logement, alimentation, transport, formation etc. Ce même modèle existe à MTL, chez POPS, un centre de jour où sont offerts des programmes de participation, des ateliers artistiques et techniques, etc. Ce type de projet permet l'acquisition de compétences dans l'ensemble des sphères qui composent la vie des jeunes.

Le projet Segunda Suerte du Carrefour Jeunesse-emploi de D'Autray-Joliette : projet permettant aux jeunes de compléter leurs études secondaires et de vivre une expérience de coopération internationale.

Pour assurer la continuité des services destinés aux jeunes, nous devons aussi pouvoir garantir des services, des programmes et des projets axés sur la reconstruction de l'identité ou de l'aide à la famille. On semble prendre pour acquis que les jeunes en difficulté et marginalisés sont irrécupérables, que la société les a « échappés » et que nous devons travailler avec la génération suivante. Toutefois, il ne faut surtout pas oublier que ces jeunes auront des enfants avec lesquels nous aurons beaucoup de travail à faire au niveau du développement et de l'acquisition des compétences.

Le Transport...

La problématique du transport est très peu documentée à l'intérieur du diagnostic. Toutefois, le manque d'accessibilité au transport en commun constitue un obstacle majeur à l'insertion socioprofessionnelle d'un jeune. Il est impératif d'établir une réelle concertation au sujet du transport. Où sont les MRC dans ce dossier?

Y a-t-il des éléments à ajouter au niveau des constats?

Identifier la ou les mesures auxquelles se rattachent vos commentaires

Alternative jeunesse :

Lorsque le jeune termine sa participation au programme Alternative Jeunesse (pouvant aller jusqu'à trois ans) et n'a pas obtenu un emploi, il doit refaire une demande d'aide sociale parce que sa situation financière peut avoir changé. Aussi, si le jeune ne démontre pas qu'il s'active à se trouver un emploi, le CLE peut mettre fin au programme et le jeune doit recompléter une demande d'aide sociale mais en version allégée.

Jeunes en action :

À l'intérieur du diagnostic, il est mentionné que la mesure Jeunes en action est d'une durée de 52 semaines. Toutefois les CJE mentionnent qu'un jeune qui fait 16 semaines et se trouve un emploi n'est pas comptabilisé comme un succès pour le CJE puisque ces derniers comptabilisent seulement à partir de la 16^{ième} semaine allant à la 52^{ième} semaine pour leur reddition de compte.

Programme de Qualification des Jeunes en centre jeunesse

On ne connaît pas le PQJ. Pourquoi? Il existe pourtant depuis 2 ans. Il est important que les jeunes issus des centres jeunesse obtiennent un diplôme à leur sortie du centre. Sans diplôme, aller travailler et étudier est le dernier de leurs soucis. Ils ont d'abord besoin de s'établir un réseau social. Avec seulement 30 places disponibles pour la région, que fait-on des autres jeunes? Les intervenants sont assignés temporairement à ce poste, ce qui a pour effet de rendre la gestion des dossiers difficile. Ces jeunes n'aiment pas changer d'intervenant à tout moment. On note une méconnaissance du programme PQJ par les intervenants communautaires. La promotion du programme débute et devrait être intensifiée.

TEVA :

Il faut voir à développer des loisirs adaptés pour les jeunes handicapés. À 21 ans, lorsque l'école se termine pour eux, ils sont de retour à la maison, seuls et isolés socialement. Les parents se retrouvent sans services et si rien n'est prévu, ils ont comme unique option de laisser leur travail pour s'occuper de leur enfant. La détresse est grave dans les familles. On assiste à la première vague des jeunes handicapés désinstitutionnalisés. La transition de l'école à la vie active donne de l'espoir à ces derniers. Les partenaires doivent être ouverts à réfléchir ensemble sur des solutions durables.

La formation générale adulte (FGA) :

On constate que de plus en plus de jeunes âgés de 16 ans fréquentent la FGA. La Formation Générale Adulte devrait être réservée à des adultes. Intégrer des jeunes de 16 ans à des groupes de gens plus âgés peut entraîner des difficultés. Toutefois l'âge requis pour être admis en FGA est 16 ans.

Y a-t-il des éléments à ajouter au niveau des pistes de solution?

Identifier la ou les mesures auxquelles se rattachent vos commentaires

En référence au Programme J'Embarque quand ça me ressemble, les formations de métiers semi-spécialisés (FMS) devraient être associées au diplôme d'études professionnelles (DEP) ou intégrées à celles-ci ex : 1/5 en FMS et 4/5 en DEP.

L'Acquisition de compétences :

- La mise en place du compagnonnage ou du mentorat organisé
- Assurer le financement de projets structurants

Y a-t-il des éléments à ajouter au niveau des mécanismes de concertation?

Identifier la ou les mesures auxquelles se rattachent vos commentaires

La TROCL jeunesse est absente de la liste des mécanismes de concertation.

Thème de discussion**La connaissance des programmes et services des organismes du milieu**

Pour arriver à une continuité de services, il est impératif que les organismes connaissent l'ensemble des services offerts par chacun ainsi que l'ensemble des programmes jeunesse existants. Le fait de connaître les programmes et les services favorise la référence des jeunes vers les organismes.

En amont de l'insertion socioprofessionnelle...

Les organismes communautaires jeunesse connaissent généralement bien les services dédiés aux jeunes. Toutefois on note que la mise à jour des services, des ressources et des intervenants est importante. Il faut tenir compte de l'évolution de l'offre des services des organismes et des changements de politiques. Ainsi, plusieurs organismes communautaires dont le Travail de rue, se définissent comme un relais d'information entre les jeunes et les services des organismes. À cet effet, une tournée des partenaires et l'inventaire des ressources sont réalisés à chaque année.

Pour ce qui est des mesures et des programmes ciblés par l'Engagement jeunesse, les organismes affirment les connaître mais les utilisent très peu. Les programmes changent constamment de nom et ceux qui fonctionnent bien et qui obtiennent de bons résultats sont généralement abolis parce qu'ils ne sont pas standardisés. C'est-à-dire que les façons de faire sont innovatrices, les critères d'admissibilité sont souples et que les résultats quantitatifs et qualitatifs sont pris en considération.

Les programmes d'insertion professionnelle répondent à des besoins d'employabilité et de formation. Toutefois on oublie que le jeune a un passé, une situation familiale, un réseau social qui influence sa capacité à réussir un programme d'insertion socioprofessionnelle. On aurait besoin de stratégies, de programmes ou de mesures qui interviennent en amont de l'insertion socioprofessionnelle. Travailler globalement avec un jeune c'est se préoccuper de reconstruire certains éléments de son environnement dans lequel il gravite : la famille, les amis, l'école, les loisirs, la santé, etc. Or, on note une absence au niveau des mesures axées sur la reconstruction de l'identité ou de l'aide à la famille.

Les Auberges du Cœur et les organismes communautaires jeunesse (18-30 ans) travaillent beaucoup au niveau de la reconstruction de l'identité et du tissu social du jeune. Bref, ils interviennent en amont de l'employabilité et de la formation. Toutefois, la capacité d'accueil est restreinte et les moyens financiers sont insuffisants. Aider un jeune en reconstruction de son identité sociale, c'est accepter de prendre le jeune dans son ensemble, de voir avec lui ce qu'il veut et de l'accompagner dans ses démarches. On prend un jeune et on lui dit qu'on va lui apprendre à entrer dans la vie, au lieu de se faire rentrer dedans par la vie. Il faut développer son sens critique et l'aider à ne pas se laisser mener par le vent.

Si les jeunes sont dirigés vers un programme d'insertion socioprofessionnelle alors qu'ils ne sont pas prêts, on brûle inévitablement la ressource ou le programme. Trop souvent, on constate que le jeune n'est pas nécessairement volontaire et prêt à participer à tous ces programmes d'insertion. Ils sont souvent là parce qu'ils ont besoin d'argent et parce qu'ils y sont fortement encouragés par Emploi-Québec. Un jeune en situation de survie n'est pas en mesure de se mobiliser pour réussir un programme d'insertion.

Les dispensateurs des programmes et des mesures ciblés par l'Engagement jeunesse relèvent du secteur public. Les acteurs consultés mentionnent que certains organismes publics ne reconnaissent pas l'expertise des organismes communautaires et sont peu enclins à utiliser leurs services. D'un autre côté, les organismes communautaires sont

réticents à utiliser les nouveaux programmes. Ils ne veulent pas servir de cobayes et se faire « imposer » une nouvelle clientèle que le public ne peut ou ne veut pas gérer.

Les ententes de service officielles sont très peu présentes voir inexistantes au sein des organismes communautaires. Elles sont davantage présentes dans le secteur public. Comme par exemple, l'entente MSSS / MELS qui favorisera l'implantation de la TEVA dans Lanaudière. Dans le milieu communautaire, on parle davantage d'ententes officieuses. Ces ententes sollicitent les sentiments humains et l'engagement volontaire. Elles permettent quelques fois des dérogations au niveau de certaines mesures ou programmes. Ces dérogations sont basées sur la collaboration entre individus et sont toujours très fragiles lorsque les intervenants changent. Aussi, il devient plus avantageux de refaire des ententes entre les nouveaux intervenants en fonction de l'évolution du milieu et des besoins des jeunes plutôt que d'instaurer un système obligatoire ou des protocoles d'entente formels.

Les protocoles d'entente répondent aux besoins de qui? De l'administration? Voilà une question qui sollicite une réflexion.

Thème de discussion

L'accompagnement, l'évaluation et la référence

Au cours de son cheminement socioprofessionnel, un jeune peut avoir besoin de différents services offerts par plusieurs organismes, ce qui implique qu'il pourra être référé vers l'un ou l'autre de ces organismes. Une référence commande une évaluation des problèmes et des besoins du jeune afin de pouvoir le diriger vers les services les plus appropriés pour lui. Les jeunes doivent être informés et guidés à travers les différentes étapes qui conjugueront leur insertion socioprofessionnelle.

L'accompagnement des jeunes...

C'est en cernant bien le besoin du jeune et en connaissant bien la mission, les services, les intervenants et les critères d'admissibilité des organismes du milieu que le processus de référence est adéquat et efficace. Cependant, connaître les services est une chose, la référence et l'accessibilité en est une autre. Les ressources doivent être accessibles et disponibles lorsque que le jeune est prêt à se mettre en action. Les délais d'accès peuvent nuire à la motivation du jeune et on note un risque « d'échappement ».

On évalue beaucoup en fonction de nos propres valeurs, de façon à combler nos besoins en tant qu'intervenants et pour obtenir la réussite professionnelle. Il faut être excessivement vigilant aux besoins réels du jeune. Une bonne évaluation prend du temps. Les jeunes ne se connaissent pas eux-mêmes, ils ne se projettent pas dans le futur. Ils doivent prendre conscience d'eux mêmes. Que veulent-ils? Quelques fois la souffrance et les multiples problèmes sont tels qu'il est difficile d'évaluer globalement les besoins des jeunes.

Aujourd'hui, nous assistons de plus en plus aux contrecoups d'une consommation excessive de drogues chez les jeunes, ce qui engendre souvent des problèmes psychiatriques. Les listes d'attente et la faible capacité d'accueil en psychiatrie et en désintoxication sont bien connues et bien documentées. Il est très difficile d'avoir une référence pour obtenir un diagnostic en santé mentale. Le manque d'accessibilité à ce service exclut un bon nombre de jeunes qui ne peuvent ainsi être traités et poursuivre leurs activités, notamment lorsqu'ils sont dans un processus d'insertion socioprofessionnelle. Ces jeunes ont besoin d'être accompagnés et soutenus tout au long du processus c'est-à-dire au moment de la référence, de l'admission et du suivi. Or, la majorité des organismes communautaires n'ont ni les ressources spécialisées, ni le financement pour aider les jeunes. Cependant, devant cette situation, les organismes communautaires outrepassent leur mandat et doivent justifier leurs interventions auprès des hôpitaux qui sont présentement la porte d'entrée où les jeunes peuvent obtenir ces services.

Afin d'aider les jeunes vivant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, il est nécessaire de développer des ressources d'hébergement sans critères (mineur/majeur, à jeun) et d'offrir de l'hébergement de répit pour les jeunes qui sont des parents aux prises avec ces difficultés. La création de ces ressources d'hébergement permettrait de prévenir le placement des enfants en centre d'accueil.

Les mécanismes de référence...

Lors de la référence, certains organismes utilisent une fiche de référence qu'ils complètent avec les jeunes. Toutefois, cet outil ne fait pas l'unanimité au sein des organismes communautaires. La fiche de référence peut être banalisée, surutilisée, et peut devenir un outil dangereux. Accompagner le jeune vers un autre intervenant en personne le sécurise et

permet de garder la confidentialité, d'apporter des nuances et d'assurer la fluidité de l'information. L'accompagnement individualisé permet au jeune de se présenter lui-même et de développer son autonomie.

C'est à partir des besoins des jeunes que les intervenants vont effectuer la référence vers les services, les programmes ou les projets. À titre d'exemple, on réfère le jeune aux ressources existantes pour l'intégrer à la société. « Va au CJE si tu veux refaire ton cv ». L'organisme aurait pu faire le cv avec le jeune, mais le CJE offre ce service et cela correspond à sa mission. Cette façon de faire prévient le dédoublement de services.

Les SARCA instaurés récemment par le MELS sont en processus de développement. Les SARCA ont un mandat de service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Leurs clientèles-cibles sont les jeunes décrocheurs et les adultes qui désirent retourner à l'école. Chaque SARCA évolue différemment selon le territoire et la clientèle qu'il dessert. Par exemple, la clientèle du SARCA de la CS des Affluents est majoritairement composée de gens âgés de plus de 30 ans. Les jeunes âgés de moins de 30 ans sont référés selon leurs besoins vers d'autres organismes pouvant les aider dont les Carrefours jeunesse-emploi.

On constate que certains organismes hésitent à référer un jeune vers un autre organisme parce qu'ils doivent obtenir des résultats quantifiables au moment de la reddition de compte (nombre de jeunes, durée de l'intervention etc.). On observe fréquemment ce phénomène chez les organismes qui œuvrent au niveau de l'intégration socioprofessionnelle. Seul le résultat final est comptabilisé à l'intérieur des statistiques au niveau des mesures d'employabilité ou des programmes d'insertion. De bonnes statistiques de performance garantissent un financement pour les années subséquentes. Quand le jeune passe d'une mesure à une autre et que le seul résultat qui sera comptabilisé et reconnu est celui qui mentionne « en emploi », cela crée une injustice pour tous les organismes qui ont accompagné le jeune durant son parcours socioprofessionnel. Cette façon de faire met un frein à la concertation et aux collaborations. Chaque étape menant le jeune vers son intégration devrait être reconnue et sanctionnée à l'organisme qui l'accompagne. Les ratios, les exigences, les pressions des institutions, les redditions de comptes, les non-reconductions de financement influencent nécessairement le travail notamment lorsqu'on est un organisme communautaire sous-financé.

L'importance du soutien, de l'accompagnement et du suivi des jeunes tout au long de leurs parcours socioprofessionnel fait l'unanimité chez les acteurs consultés. Tous affirment que sans cet accompagnement, les jeunes abandonneraient les démarches. Cependant, il devient de plus en plus difficile pour les intervenants communautaires d'accompagner les jeunes à travers les services. Le manque de financement et le manque de reconnaissance par les bailleurs de fonds concernant le suivi font l'objet de nombreuses discussions. D'ailleurs, la définition du mot suivi semble avoir plusieurs significations. En effet, l'intervention derrière le mot suivi va du simple coup de téléphone à une intervention plus soutenue.

Voici deux exemples à cet effet.

- Le Buffet Accès Emploi, une entreprise d'insertion, assurait un accompagnement et un suivi auprès des jeunes durant 5 ans. Maintenant, par manque de temps, de ressources et de reconnaissance, le suivi se limite à un appel téléphonique.
- L'accompagnement effectué par les travailleurs de rue auprès des jeunes en difficulté nécessite beaucoup de temps et d'énergie. Un jeune en situation de crise, qui doit déménager de Mascouche à Joliette pour être admis en centre d'accueil et qui n'a personne pour l'aider, monopolise un travailleur de rue durant 6h. Pendant ce temps, le service est interrompu, par ce qu'il y a une insuffisance de ressources en travail de rue.

Thème de discussion

La clarification des rôles et la reconnaissance de l'expertise de chacun

Chaque organisme possède sa propre mission et ses propres façons de faire. Les rôles et les mandats de chacun doivent être clarifiés et bien définis. Il est important de travailler en collaboration et de respecter les mandats de chacun afin d'éviter le dédoublement des services.

Des collaborations à développer...

La collaboration, la reconnaissance de l'expertise et le respect des mandats de chacun existent dans le milieu communautaire. Toutefois, les acteurs mentionnent une tout autre réalité au niveau des organismes gouvernementaux. En effet, plusieurs indiquent que les organismes gouvernementaux ne reconnaissent pas l'expertise des organismes communautaires et hésitent à utiliser leurs services. Pourtant, au cours des dernières années, plusieurs consultations locales ont été réalisées sur les territoires par les réseaux publics, notamment par les projets cliniques des CSSS. Ces consultations visaient entre autres, à optimiser les services à la population. Cependant, le constat fait mal. Le réseau public a très peu tenu compte des recommandations des organismes communautaires. On constate également un manque de reconnaissance au niveau des compétences des intervenants notamment sur les tables de concertation où siègent les organismes communautaires et le réseau public. Sclarité, vécu, expériences... indépendamment où l'intervenant ou l'organisme se situe, l'expertise n'est pas reconnue et traitée de la même façon. « On fait des PSI mais on manque de crédibilité ».

Ces éléments font dire à plusieurs acteurs que la crédibilité d'un organisme communautaire ne peut se faire sans un financement approprié. Un bon financement permet à l'organisme d'offrir des services continus et spécialisés, d'assurer la stabilité de son personnel et d'avoir la capacité de développer des collaborations d'égal à égal.

Le dédoublement de service et les vides de service...

Le respect des missions de chacun existe dans le milieu communautaire, chacun respecte le mandat de l'autre et ne cherche pas la concurrence. Au contraire, il est coutume d'utiliser les ressources du milieu et de travailler ensemble. Cependant afin d'assurer la survie de certains organismes, plusieurs d'entre-eux souscrivent à des projets émanant des programmes ou des politiques régionales et nationales. Pour pouvoir se prévaloir des ces financements, les organismes doivent modifier leur mission, ce qui conduit à long terme à un chevauchement des services. Le décrochage scolaire en est un bon exemple. L'ampleur du phénomène mobilise l'attention des gouvernements et de plusieurs acteurs et des sommes colossales seront bientôt investies pour contrer cette problématique. Il est à prévoir que plusieurs organismes communautaires seront très préoccupés à la lutte au décrochage scolaire.

Cependant, il faut encourager le fait que les gens travaillent sur les mêmes dossiers. C'est ce que l'on appelle la concertation. Plusieurs organismes ont modifié leur mission pour répondre aux besoins de la population et pour lesquels ils avaient constaté une absence de service. Il faut aller chercher l'expertise des gens sur le terrain au lieu d'implanter de nouvelles politiques et faire descendre des programmes qui viennent court-circuiter le travail réalisé jusqu'à présent par les organismes déjà en place.

En fait, le dédoublement de service est-il causé par l'implantation des politiques nationales ou par le sous financement des organismes communautaires?

Thème de discussion

Les mécanismes de concertation

Il existe dans Lanaudière des mécanismes de concertation et ils sont principalement concentrés dans les secteurs de la santé, de l'employabilité et de l'éducation. Ces mécanismes de concertation sont présents au niveau régional, sous-régional et local. Les mécanismes de concertation répertoriés permettent de constater que plusieurs organisations se retrouvent sur plus d'une table de concertation ou d'un comité. La difficulté réside dans le choix des meilleurs lieux de concertation et dans la mise en commun des problématiques vécues par les jeunes.

L'état de santé de la concertation...

L'ensemble des groupes de discussion sollicités lors des consultations locales mentionne qu'il y a trop de mécanisme de concertation sur le territoire. Quoiqu'unanime sur la nécessité de se concerter, la concertation exige toutefois d'avoir les ressources financières et humaines pour y participer.

Cependant, la multiplication et la duplication des tables de concertation ont considérablement augmenté depuis les cinq dernières années. À cet effet, plusieurs acteurs mentionnent qu'il n'est pas rare de passer 28 heures en concertation sur une plage horaire de travail de 35 heures. La surcharge de travail, le manque de temps, le manque de financement, le manque de résultats, le roulement de personnel et l'épuisement professionnel sont des éléments majeurs qui font que beaucoup d'organismes abandonnent la concertation et se recentrent sur leur mission afin de répondre davantage aux besoins de leur clientèle.

La concertation et le territoire...

La région de Lanaudière est un immense territoire scindé en deux : le Nord et le Sud. Bon nombre de répondants ayant un mandat local ou régional affirment que les concertations les plus efficaces et les plus parlantes sont les concertations regroupant les organismes ayant sensiblement les mêmes préoccupations et le même territoire d'application.¹ Le territoire de MRC obtient la première place comme territoire de concertation.

Pourquoi se concerter...

Ce qui pousse les gens à s'impliquer dans la concertation, ce sont d'abord les valeurs qui y sont véhiculées. La concertation doit servir à se ressourcer, à partager les expertises et à régler des situations ou des problématiques quelconques. Même si on ne partage pas les mêmes clientèles, les buts ou les objectifs peuvent se rejoindre.

Bien définir la concertation...

Une des erreurs est de parler de « LA CONCERTATION ». Il existe plusieurs types de concertation et elle se situe à plusieurs niveaux. Parfois ponctuelle, parfois continue, parfois obligatoire et issue par programme, parfois spontanée pour régler un problème local, la concertation semble avoir besoin d'être mieux définie.

Le support à la concertation...

Travailler en concertation exige de la préparation de la part des acteurs. Les suivis entre les rencontres, la mise à jour de l'information pour les nouveaux membres et l'organisation de thématiques reposent trop souvent sur les mêmes personnes. La concertation, a besoin pour être efficace, d'avoir une ressource qui en assure la coordination. La

¹ Les types de concertation, rapport d'évaluation sur la concertation dans la MRC de L'Assomption, juin 2009.

permanence d'une ressource au sein d'une instance de concertation permet d'avoir une continuité dans les actions, d'avoir une représentativité auprès des instances décisionnelles et de pouvoir créer des liens avec les autres lieux de concertation. Cependant qui dit coordination, dit financement.

Les 3 conditions gagnantes à la concertation...

- Un porteur de dossier
- Doit être sur une base volontaire et non obligatoire
- Doit avoir pour objectif le mieux-être de la population (Ex : Projet Centre de jour pour personnes handicapées en Matawinie. Tout le monde collabore, institutions et organismes communautaires en partenariat).

Les « couloirs » de communication...

Les actions issues des concertations réalisées au niveau local permettent de faire valoir les problématiques du territoire. Cependant, trop souvent on note que l'information locale est diluée dans l'information régionale. Comment se faire entendre au national? CRÉ? CJE? Au départ, ces instances devaient être les voix du milieu. Il faut trouver un juste milieu entre recevoir les orientations d'en haut versus les demandes spécifiques du milieu.

Plusieurs intervenants rencontrés mentionnent que leurs préoccupations concernant l'efficacité du couloir de communication se situent davantage du niveau local vers le niveau national. L'information se rend en haut, mais les solutions qui redescendent sont formatées, soumises à un cadre ou à un programme uniformisé et soumises à l'ensemble de la province sans tenir compte des spécificités des régions.

LES PISTES DE SOLUTION

Améliorer la continuité, l'efficacité et la cohérence des services au niveau de...

L'accueil, la référence et l'accompagnement

La mise en place de stratégies, de programmes ou de mesures qui interviennent en amont de l'insertion socioprofessionnelle favoriserait et optimiserait la réussite des jeunes à intégrer une mesure d'employabilité ou un programme de formation.

- Mettre en place des projets axés sur la reconstruction de l'identité des jeunes et sur l'aide à la famille.
- Mettre en place des loisirs de jour adaptés pour les personnes handicapées

Le développement d'autres formes d'acquisitions de compétences susciteraient l'intérêt et le développement de la réussite chez les jeunes.

- Mettre en place le mentorat organisé ou le compagnonnage adulte /jeune. Ex. Projet Maçonnerie.
- Mettre en place des projets structurants et globaux et en assurer le financement.
Ex. La Boiserie du coin (1986), entreprise d'insertion; cheminement global établi pour les jeunes : logement, popote, transport, formation etc. Un modèle semblable existe à MTL chez POPS.

La cohérence au niveau de l'intervention répondrait globalement aux besoins des jeunes et éviterait le dédoublement de services.

- Référer le jeune aux ressources existantes dans le milieu afin qu'il puisse développer son autonomie, s'intégrer à la société et pour ne pas dédoubler les services.
- Accompagner personnellement le jeune lors des références. L'accompagnement personnalisé permet de garder la confidentialité, d'apporter des nuances et d'assurer la fluidité de l'information entre les intervenants.
- Assurer aux organismes communautaires, un meilleur financement à la mission globale afin qu'ils puissent avoir les ressources suffisantes pour évaluer, accompagner et suivre les jeunes durant leur cheminement vers l'insertion socioprofessionnelle.

Des règlements et des procédures

L'assouplissement de certains critères administratifs favoriserait l'offre de service aux participants et favoriserait la continuité des services.

- Coordonner l'ensemble des mesures et des interventions sociales en fonction de la situation globale des jeunes : famille, travail, dépendance, études etc.
- Créer des programmes et des mesures d'insertion sociale et professionnelle pour les jeunes âgés de 14 à 15 ans et pour les 24 à 30 ans.
- Reconnaître que les résultats qualitatifs peuvent être aussi « parlants » que les résultats quantitatifs lors des renditions de compte. Chaque étape menant le jeune vers son insertion socioprofessionnelle devrait être reconnue et sanctionnée à l'organisme qui l'accompagne.

Du délai d'accès

L'augmentation des ressources réduirait le temps d'attente et favoriserait l'accès à un service.

- Augmenter les ressources en santé mentale et au niveau du travail de rue.
- Créer des ressources en désintoxication et en hébergement sans critères (mineur/majeur, à jeun, répit pour jeunes parents etc.).

De la complémentarité entre les programmes et les services d'autres organisations

La reconnaissance du travail des organismes communautaires par le réseau public favoriserait la complémentarité des services.

- Développer de meilleures collaborations entre les organismes communautaires et publics.
- Financer davantage les organismes à la mission globale et non en fonction des enveloppes politiques issues des programmes nationaux.
- Utiliser les ressources et les expertises développées localement et disponibles sur le terrain.

La concertation assurerait la cohérence et l'efficience au niveau de l'intervention.

- Procurer aux organismes les ressources humaines et financières pour faire de la concertation.
- Offrir un support à la concertation (animation, médiation, agent de liaison, porteur de dossier etc.).
- Assurer une concertation volontaire et axée sur le mieux-être de la population.
- Clarifier la définition de la concertation et les types de concertation.