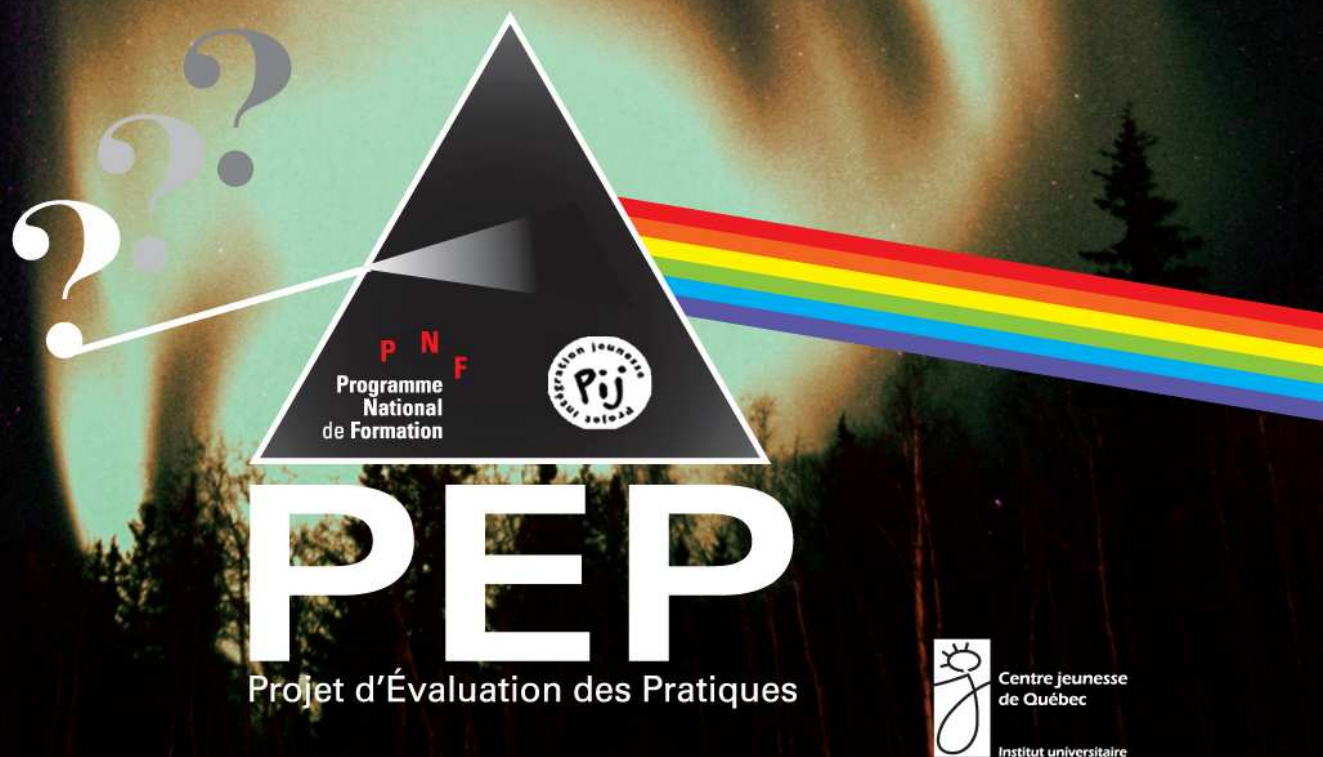


L'équipe « Multi-PEP-formante »

Rapport d'évaluation

Réjean Lemay, éducateur
Johanne Jobin, éducatrice

et les équipes des unités Multiprogramme de l'Escale et Relais du Gouvernail



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

Septembre 2008



L'équipe Multi-PEP-Formante

Rapport d'évaluation réalisé dans le cadre du
Projet d'évaluation des pratiques

Réjean Lemay, éducateur
Unité Multiprogramme
Centre de réadaptation l'Escale

Johanne Jobin, éducatrice
Unité Relais
Centre de réadaptation Le Gouvernail

Septembre 2008

Mise en page : Lucille GRONDIN

Note : Dans le présent texte, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Production : Centre jeunesse de Québec
Institut universitaire
Équipe d'animation scientifique
2915, avenue du Bourg-Royal — 3^e étage
QUÉBEC (Québec) G1C 3S2

Téléphone : (418) 661-6951

Télécopieur : (418) 661-5079

Site Internet : centrejeunessedequébec.qc.ca/institut/index.html

Table des matières

	PAGE
Table des matières	iii
Liste des tableaux	v
Liste des figures.....	vii
Remerciements.....	ix
 INTRODUCTION	 1
1. PRÉSENTATION DU PROJET	1
1.1. Question de départ	1
1.2. Importance de la question par rapport à la pratique auprès de la clientèle	2
2. DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION	3
2.1. Consultation des acteurs	3
2.2. Description du programme	3
2.2.1. Construction du modèle logique	5
2.3. Méthodologie	6
2.3.1. Collecte des données.....	6
2.4. Présentation des résultats	6
2.4.1. Informations sur la clientèle des unités MULTIPROGRAMME et RELAIS ...	6
2.4.2. Résultats du questionnaire pour les jeunes	10
2.4.3. Résultats du questionnaire pour les parents.....	20
2.4.4. Résultats du questionnaire pour les référents collaborateurs	23
2.4.5. Résultats du questionnaire pour les éducateurs des unités MULTIPROGRAMME et RELAIS	25

	PAGE
2.5. Appropriation de la démarche PEP	29
2.5.1. Unité MULTIPROGRAMME	29
2.5.2. Unité RELAIS.....	30
2.6. Démarche d'évaluation continue.....	33
2.6.1. Démarches de questionnement de l'évaluation des services	33
2.6.2. Démarches de validation de l'évaluation continue	34
2.6.3. Logistique du système d'évaluation continue	34
CONCLUSION	37
 Annexes	
1 Informations données lors des entrevues de consultation des acteurs.....	39
2 Questionnaire d'évaluation de ton séjour à l'unité MULTIPROGRAMME.....	41
3 Questionnaire d'évaluation du séjour de votre enfant à l'unité MULTIPROGRAMME OU RELAIS	47
4 Questionnaire pour les collaborateurs des unités MULTIPROGRAMME et RELAIS.....	51
5 Questionnaire pour les éducateurs des unités MULTIPROGRAMME et RELAIS.....	53

Liste des tableaux

TABLEAUX		PAGE
1	Distribution des troubles de comportements des filles et des garçons de RELAIS et MULTIPROGRAMME.....	10
2	Distribution de l'âge des répondants en pourcentage	10
3	Qualification du comportement de l'éducateur(trice) lors de l'accueil.....	13
4	Réponses à des questions sur les réflexions à l'accueil	13
5	Endroit où ira le jeune après son séjour à l'unité	17
6	Aspects positifs du séjour à l'unité.....	19
7	Aspects négatifs du séjour à l'unité	19

Liste des figures

FIGURE		PAGE
1	Région de provenance de la clientèle.....	7
2	Garde légale	7
3	Récurrence de la clientèle.....	8
4	Âge des jeunes admis.....	8
5	Durée des séjours	9
6	Problématique à la source des références	9
7	Placement des garçons.....	11
8	Placement des filles	11
9	Premier placement pour les garçons ?	11
10	Premier placement pour les filles ?.....	11
11	Satisfaction des jeunes de RELAIS (garçons) en lien avec des éléments de l'accueil	12
12	Satisfaction des jeunes de MULTI (filles) en lien avec des éléments de l'accueil	12
13	Satisfaction des jeunes de RELAIS (garçons) en lien avec les activités.....	14
14	Satisfaction des jeunes de MULTI (filles) en lien avec les activités.....	14
15	Utilité des rencontres hebdomadaires avec l'éducateur accompagnateur pour les garçons et pour les filles	15
16	Satisfaction chez les jeunes de leur relation avec leur éducateur.....	15
17	Satisfaction chez les jeunes envers l'implication de leurs parents lors de leur séjour dans les unités.....	16
18	Utilité de la réunion de bilan à la fin du séjour pour les garçons et pour les filles	16
19	Appréciation de l'amélioration de trois aspects pour les garçons qui ont fait un séjour à l'unité RELAIS.....	17

FIGURE		PAGE
20	Appréciation de l'amélioration de trois aspects pour les filles qui ont fait un séjour à l'unité MULTI.....	18
21	Retour à l'unité si besoin (garçons)	18
22	Retour à l'unité si besoin (filles).....	18
23	Présents lors de l'arrivée du jeune ?	20
24	Contact téléphonique avec l'éducateur ?.....	20
25	Satisfaction des parents envers les services reçus	20
26	Présents lors du plan de séjour ?	21
27	Présents lors du bilan de séjour ?	21
28	Degré de facilité pour rejoindre le personnel de l'unité	22
29	Appréciation de l'amélioration de trois aspects par les parents des garçons et filles de RELAIS et MULTI	22
30	Souhait du parent que le jeune retourne à l'unité si besoin	23
31	Degré de satisfaction des collaborateurs sur quelques aspects	23
32	Réponses des services aux besoins des jeunes	24
33	Difficulté à rejoindre l'éducateur accompagnateur du jeune.....	24
34	Temps accordé par les éducateurs à chaque jeune par semaine.....	26
35	Rencontres quotidiennes.....	27
36	Rencontres hebdomadaires	27
37	Présence aux rencontres de bilan des jeunes	27
38	Impression de l'éducateur qu'on tient compte de ses recommandations	28
39	Efficacité des réunions d'équipe	28
40	Point de vue entendu lors des réunions d'équipe	28
41	Utilité des rencontres de supervision individuelle	29

Remerciements

En premier lieu, nous tenons à remercier et à souligner l'indispensable apport des membres des équipes MULTIPROGRAMME et RELAIS qui se sont impliqués dans la cueillette de données et dans l'analyse des résultats. Nous remercions également les cadres responsables, M^{me} Madeleine Côté, M^{me} Sylvie Ménard et M. René Ratté ; leurs expertises furent les éléments clefs et, sans eux, il aurait été impossible de rendre à terme ce projet.

Merci aux jeunes et à leurs parents qui ont cru utile de prendre le temps de remplir nos questionnaires et de porter un regard critique sur nos actions. Merci également aux intervenants sociaux pour leur contribution à l'évaluation de notre partenariat.

Merci aux membres de la Direction du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire pour l'intérêt manifesté du début à la fin du projet « PEP » et pour nous avoir donné les moyens financiers et logistiques pour réaliser cette démarche d'évaluation de la pratique professionnelle.

Chapeau à l'équipe d'animation scientifique du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire pour son soutien tout au long de la réalisation du *Projet d'évaluation des pratiques* (PEP). M^{me} Michèle Brousseau, M^{me} Geneviève Lamonde, M. Gilles Mireault et M. Denis Lacerte, merci de votre accueil, vos encouragements et votre support constant. Travailler avec des gens comme vous est un privilège que je souhaite à tout intervenant.

Un merci spécial à ceux qui ont eu l'ambition de croiser l'expertise du milieu scientifique à celle de la réadaptation ; vous avez contribué à enrichir nos croyances en la nécessité de porter un regard critique sur l'action. Cela contribue directement à l'amélioration des services rendus à la clientèle.

Introduction

Au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire, on trouve deux programmes d'intervention de courte durée logés dans les centres de réadaptation du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire. Un pour les filles à l'Escale (MULTIPROGRAMME) et un pour les garçons au Gouvernail (RELAIS). Occasionnellement, ces deux unités de réadaptation se réunissent pour recevoir de la formation. À l'hiver 2006, les deux unités étaient regroupées pour participer à une formation sur les notions de retrait et de placement. M. Gilles Bégin, alors conseiller clinique au Gouvernail, a présenté le « projet d'évaluation des pratiques ». Il a expliqué le contexte de la démarche, laquelle est adaptée et supervisée par des personnes de l'équipe scientifique du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire. M. Bégin a mentionné quelques retombées possibles d'une telle démarche d'évaluation. Selon les intervenants et leurs chefs, ce jumelage avec une équipe de la recherche apparaissait un bon moyen pour valider les convictions à l'égard des interventions gagnantes.

Des échanges informels sur la possibilité d'une implication collective des deux équipes dans le projet ont été engagés entre les membres des deux services. Suite à un vote unanime de l'ensemble des membres de chacune des équipes, l'éventualité d'évaluer ce qui se fait à l'intérieur de nos programmes depuis maintenant dix ans a séduit l'équipe. À ce moment-là, le projet représentait une opportunité d'en savoir plus sur les services que nous rendons aux jeunes qui séjournent dans nos murs et également d'augmenter la qualité des services rendus.

L'idée de mettre en lumière ce qui représente un gage de succès dans nos interventions auprès de notre clientèle paraissait alors enrichissante et nourrissante. Pour présenter notre candidature, les chefs d'équipe ont invité les personnes intéressées à s'investir dans le projet à se manifester. Un intervenant de chacun des services a été ciblé. Accompagnées de leurs chefs d'unité, ces deux personnes ont eu pour mandat d'énoncer la question de départ et de présenter le projet au jury. Il s'agissait alors d'établir les bases de ce sur quoi porterait la démarche d'évaluation.

1. PRÉSENTATION DU PROJET

1.1. Question de départ

Les unités MULTIPROGRAMME et RELAIS ont pour fonction d'œuvrer intensivement auprès des adolescent(e)s dans un contexte de court terme (retraits de 30 jours et moins). Lorsque la situation le permet, le mandat de ces unités est d'éviter les placements à long terme. Compte tenu de notre spécificité, par le biais de la recherche, nous désirons augmenter et approfondir la connaissance de notre clientèle. Plus spécifiquement, nous cherchons à « *Identifier les facteurs déterminants favorisant le retour rapide des jeunes dans leur milieu* ». Est-ce dû à l'implication parentale ? Au contexte d'un premier placement ? etc.

1.2. Importance de la question par rapport à la pratique auprès de la clientèle

L'évaluation et la recherche des facteurs de réussite spécifiques à nos deux unités nous permettront de nommer et valider nos paramètres d'efficacité et d'améliorer notre pratique par la multiplication des interventions gagnantes identifiées. Cette meilleure connaissance des caractéristiques de notre clientèle nous permettra de sélectionner les interventions en fonction des réels besoins de celle-ci et d'augmenter la qualité des services rendus. La recherche systématique de nos facteurs de réussite permettra d'orienter notre clientèle avec plus de précision et plus de rapidité dans la réunification des familles.

Sur les quinze unités de réadaptation à l'interne, MULTIPROGRAMME et RELAIS sont les deux seules unités à œuvrer dans un contexte de court terme, avec une clientèle pour laquelle un maintien familial est grandement envisagé. Dans les dernières années, la révision de programme a permis de bonifier une programmation à long terme. Cette évaluation de la pratique nous permettra d'ajuster notre intervention à la réalité de notre clientèle et à ses besoins, en complémentarité avec les autres programmes offerts par le Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.

Comme la recherche se fait à l'intérieur des deux équipes de travail, afin de maintenir vivantes les avancées de la recherche et pour une raison d'efficacité, il nous est apparu viable de dégager un intervenant à l'intérieur de chacune des équipes à raison de cinq heures semaine pour chaque intervenant. Cette « double libération » a été initiée dans le but de maximiser les résultats et pour mieux partager les expertises des différentes clientèles (garçons et filles) durant les deux années prévues pour la recherche.

En lien avec notre mission qui est d'aider les enfants et leur famille, nous désirons développer des pratiques de pointe qui stimuleront la réunification des familles et favoriseront le maintien des enfants dans leur milieu. Le principe de stabilité et de permanence tel que promu par le *Programme national de formation* nous enseigne que l'accent devrait être mis sur un placement d'une durée minimale et sur l'identification des forces des clients ainsi que des zones actuelles de qualité dans l'intervention. Ces valeurs supporteront donc notre action et nos préoccupations tout au long de notre démarche de recherche et d'analyse.

Pour ce projet, nous comptons aller chercher des informations dans la banque de données informationnelle de PIJ (BDI) pour bonifier la connaissance de notre clientèle. Voici quelques éléments qui nous intéressent :

- Caractéristiques des jeunes et parents : âge, sexe, milieu de vie, état civil, fratrie, etc.
- Contenu des dossiers antérieurs : interventions, suivis, retraits, placements, type de mesure, alinéas des différents signalements, trajectoire de service, etc.
- Observations liées au retrait : assiduité des parents auprès de leur jeune pendant le retrait : nombre de visites des parents, nombre de sorties du jeune, fréquence des contacts, etc.

Nos attentes envers ces données sont de pouvoir dégager les caractéristiques des jeunes et des familles pour qui notre intervention est concluante, de même que ceux pour qui notre intervention a moins de succès. Nous souhaitons départager la récurrence des placements versus le maintien des acquis. Enfin, être en mesure de se questionner sur le type de service à donner au bon moment pour les jeunes et les familles que nous desservons.

2. DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION

2.1. Consultation des acteurs

Dans la première phase de notre recherche, soit d'avril à décembre 2006, nous avons fait l'inventaire de l'ensemble de nos collaborateurs et élaboré un guide d'entrevue (annexe 1) visant à connaître leurs besoins de même que ceux de notre clientèle, en regard des services rendus. En guise de pré-test pour ces entrevues et en guise de vérification pour la compréhension et la précision des questions, nous avons rencontré les chefs d'unité MULTIPROGRAMME et RELAIS, M^{me} Madeleine Côté et M^{me} Sylvie Ménard. Pour les questions destinées aux jeunes, nous avons ciblé deux jeunes et avons procédé au même exercice.

Nous avons ensuite procédé à la réalisation de 32 entrevues en face-à-face avec les différents acteurs qui gravitent dans nos services soit : le directeur général, le directeur des programmes à l'interne, une responsable de services à l'évaluation, cinq chefs d'équipes de la réadaptation interne, huit agents de relations humaines / travailleurs sociaux, six éducateurs, deux agents d'intervention, six jeunes et six parents.

À chacune des entrevues, un protocole d'entrevue était lu à chacun des participants en lien avec les notions éthiques et de confidentialité qu'un tel exercice requière. Ces entrevues ont été enregistrées afin d'améliorer l'écoute aux personnes interviewées et pour faciliter le résumé du contenu par la suite. C'est à partir des résultats de ces quelque 32 entrevues réalisées avec nos différents partenaires et clients que s'est articulée notre cueillette de données nous permettant de construire, avec la collaboration des chercheurs, un modèle logique d'évaluation.

L'analyse des données des entrevues révèle qu'il y a une méconnaissance de nos services, ce qui confirme une de nos hypothèses. De plus, toutes les personnes sensibilisées à notre démarche d'évaluation de service ont démontré de l'enthousiasme vis-à-vis le projet et ils appuient tous l'enrichissement clinique qu'il est susceptible d'apporter à l'organisation.

2.2. Description du programme

Pour la description du programme, les informations ont été prises dans le dépliant du service qui a pour titre : « *Multiprogramme : Un service de la réadaptation interne. Pour évaluer une situation critique et pour un retour rapide dans le milieu d'origine* ».

SERVICE D'ÉVALUATION ET DE RETOUR DANS LE MILIEU**Les objectifs**

- Préserver la place des jeunes dans leur milieu de vie en ayant recours à une mesure de placement temporaire de moins de 30 jours.
- Évaluer la situation des jeunes de façon rapide en collaboration avec les différents intervenants.

La démarche

- Favoriser la mobilisation des forces des jeunes et de leur entourage dans la résolution d'une crise ou d'un problème qui les affecte en exploitant au maximum les effets de cette crise.
- Favoriser l'intervention immédiate, intensive et de courte durée en mobilisant tous les acteurs pour amener les jeunes, leur famille et leur entourage à prendre la situation en main.

Les moyens

- Réflexions individuelles (évaluations des besoins et de la situation)
- Évaluation toxicologique (DEP-ADO-IGT)
- Évaluation psychologique
- Évaluation comportementale (JESNESS)
- Évaluation scolaire
- Rencontres parentales
- Rencontres-bilans et recommandations sur les ressources nécessaires
- Intensité de l'action
- Utilisation de la crise
- Évaluation constante de la situation
- Intervention centrée sur la recherche de solutions.

SERVICE DE MAINTIEN DANS LE MILIEU**L'objectif**

- Diminuer le nombre et la durée des placements en centre de réadaptation en proposant des façons de faire différentes de répondre aux besoins des jeunes et de leur milieu.

La démarche

- Arrêt d'agir de jour, de soir, de fins de semaine pour une durée de quelques heures à 5 jours
- Encadrement scolaire (suivi après l'école et lors de suspension)
- Hébergement d'une durée maximale de 30 jours avec maintien ou non de l'école externe
- Évaluation toxicologique, des risques suicidaires, du degré de violence et mise en place des services appropriés
- Toute autre façon d'encadrer les jeunes en les retirant temporairement de leur milieu

Les moyens

- Réflexions individuelles ciblées sur la problématique
- Rencontres régulières avec les jeunes dans la démarche de réflexion
- Mobilisation de tous les acteurs
- Suivi quotidien avec les intervenants sociaux

L'intensité de l'action

- Bilans quotidiens
- Suivi continu avec les jeunes
- Disponibilité aux parents et à l'entourage

AUTRES SERVICES

- Garde discontinuée (LSJPA)
- Suivi pour démarche d'autonomie pour une courte période

CLIENTÈLE VISÉE

- Adolescents et adolescents (12-17 ans)
- Jeunes en évaluation avec besoin d'un arrêt hors du milieu
- Jeunes venant d'un milieu en situation de crise
- Jeunes dysfonctionnels dans un secteur ou l'autre de leur vie et qui ont besoin d'une aide intensive
- Jeunes ayant besoin d'un court arrêt d'agir (dissuasif ou de réflexion)
- Jeunes qui sont à la limite de la compromission avec qui l'on veut tenter une action différente et originale

COMMENT OBTENIR LES SERVICES ?

- L'accès aux unités MULTIPROGRAMME s'inscrit dans le processus déjà établi au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.

2.2.1. Construction du modèle logique

Les résumés et l'analyse des entrevues effectuées auprès des acteurs nous ont permis de construire notre modèle logique : identification des dimensions pertinentes, des indicateurs de performance et des modalités de collectes de données. C'est à partir de ces données que nous avons construit les questionnaires à l'intention des jeunes, des parents, des éducateurs et des intervenants référents.

La construction du modèle logique s'est articulée en quelques étapes :

- Décortiquer étape par étape les éléments de notre programme tel que perçus par l'ensemble de nos collaborateurs.
- Clarifier le sens de notre travail en fonction des attentes.
- Identifier nos activités de production, les services que nous rendons de même que les effets attendus par notre service.
- Produire les questionnaires pour sonder les jeunes, leurs parents ou tuteurs, nos collaborateurs et les intervenants des unités concernées.

Il a permis de répondre à certaines questions :

- Qu'avons-nous pour travailler ?
- Que devons-nous faire pour produire nos services ?
- Quels services / produits allons-nous créer ?
- Quels effets ou changements sont attendus de notre part ?

Le travail d'élaboration du modèle logique a été une étape importante, assez complexe et comportant certaines difficultés telles que :

- Orienter nos questionnements compte tenu des multiples données recueillies.
- Classifier les données dans les bonnes sphères : ressources, activités de production, services rendus et effets attendus.
- Tenir compte des différences de nos clientèles respectives (garçons, filles) et du spécifique de notre pratique dans l'élaboration du modèle logique.
- Identifier les standards communs permettant d'appuyer notre regard évaluatif, et ce, malgré les différences de nos pratiques.

2.3. Méthodologie

2.3.1. Collecte des données

La collecte des données a été effectuée auprès des jeunes, des parents, des éducateurs et des référents entre le 22 avril 2007 et le 1^{er} février 2008. Cette collecte a été réalisée par questionnaires auto-administrés, questionnaires qui ont été construits à la suite de l'analyse des données du modèle logique. Quelques versions ont été produites et chacune d'elles a été présentée aux équipes MULTI et RELAIS pour validation (annexes 2, 3, 4 et 5).

De plus, les informations contenues dans la Banque de données informationnelle de PIJ ont été utilisées pour connaître les caractéristiques des jeunes hébergés et de leurs parents, la durée des séjours, le contenu des dossiers, etc. Les extractions ainsi que l'analyse de ces données ont été réalisées par M. Denis Lacerte.

2.4. Présentation des résultats

Dans cette section seront présentées les données extraites de PIJ concernant la clientèle, de même que les résultats aux questionnaires destinés aux jeunes hébergés dans les unités MULTIPROGRAMME et RELAIS, à leurs parents, aux intervenants référents et aux éducateurs des unités.

2.4.1. Informations sur la clientèle des unités MULTIPROGRAMME et RELAIS

En cours d'année, des requêtes ont été formulées pour extraire de la BDI différentes données sur notre clientèle. Voici les principales variables pour lesquelles des résultats ont été obtenus :

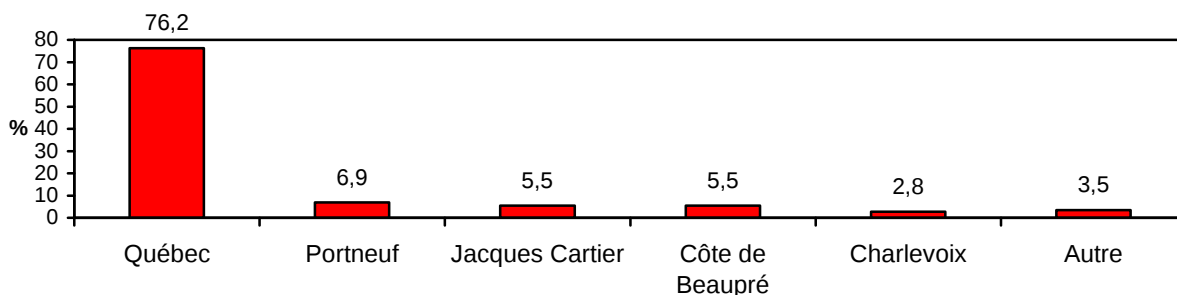
- Région de provenance de la clientèle.
- Garde légale.
- Récurrence de la clientèle.
- Âge des jeunes admis.

- Durée des séjours.
- Problématiques à la source des références.
- Problématiques selon les sexes.

Les données extraites de la banque PIJ, pour la période se situant entre février 2004 et septembre 2006, font ressortir que 180 garçons sur 361 (49,9 %) ont été hébergés à l'unité RELAIS du Gouvernail, tandis que 181 filles sur 361 (50,1 %) ont été hébergées à l'unité MULTIPROGRAMME de l'Escale. Tel qu'illustré à la figure 1, les jeunes proviennent de plusieurs régions. Toutefois, la majorité est de la région de Québec (76,2 %).

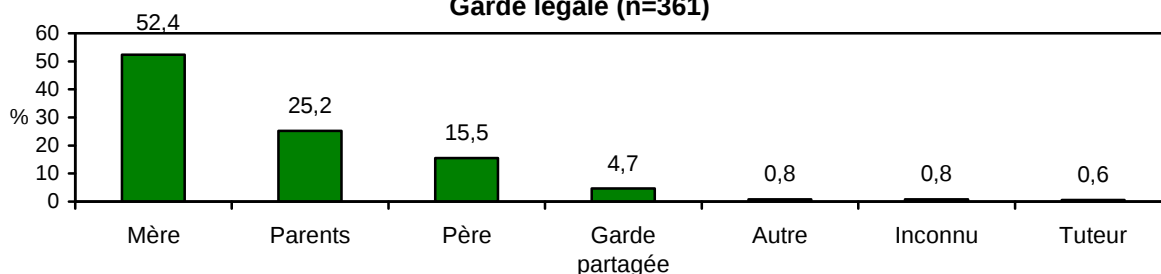
Ces données donnent d'abord une bonne idée du volume de jeunes qui transitent dans chacune des deux unités étudiées. Les unités se veulent des unités d'accueil et de transit pour les jeunes. Le volume important d'admissions confirme que les unités sont utilisées intensément. Par ailleurs, on peut se questionner sur la nature du travail et le rythme qu'un tel volume de clientèle peut engendrer pour les jeunes et les intervenants.

Figure 1
Région de provenance de la clientèle (n=361)

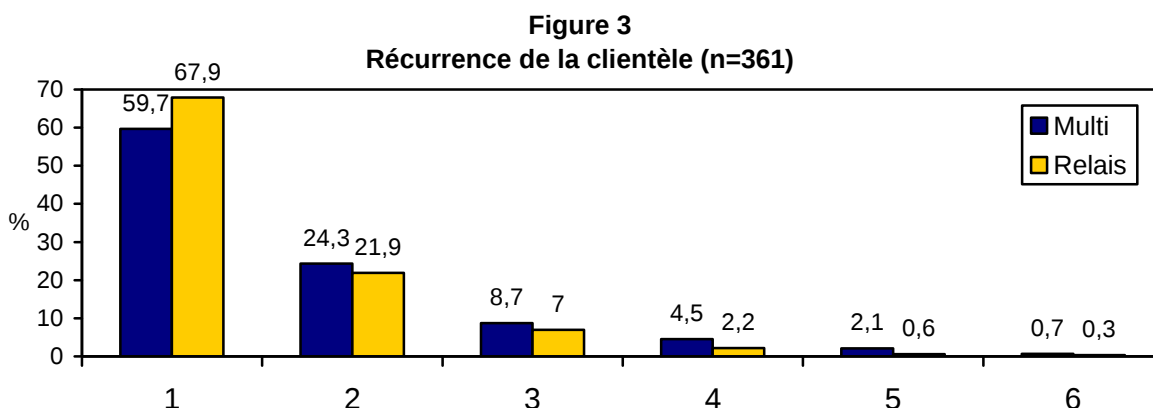


Les données de la figure 2 font ressortir que la garde légale est majoritairement accordée à la mère (52,4 %). Le quart des jeunes (25,2 %) vivent avec leurs père et mère ensemble tandis que 15,5 % vivent qu'avec leur père. Seulement 4,7 % des jeunes vivent dans une famille dans laquelle la garde est partagée entre la mère et le père.

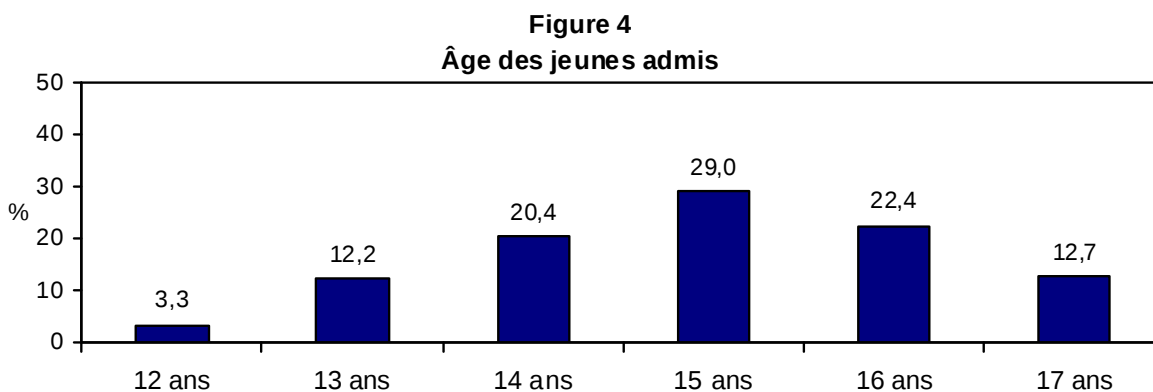
Figure 2
Garde légale (n=361)



La figure 3 illustre que 71,7 % des jeunes ont été admis qu'une seule fois à l'unité MULTIPROGRAMME ou RELAIS au cours d'une période de 30 mois. Près du quart de l'échantillon (23,1 %) a vécu deux séjours dans ces unités. En fin, seulement 7,9 % des jeunes ont vécu trois séjours à l'unité et 5,3 % des jeunes ont vécu quatre séjours ou plus. Ces données confirment le fait que les jeunes ne font en majorité qu'un seul séjour dans les unités. Les éducateurs avaient l'impression qu'un plus grand nombre de jeunes effectuaient un plus grand nombre de séjours à répétition dans les unités.



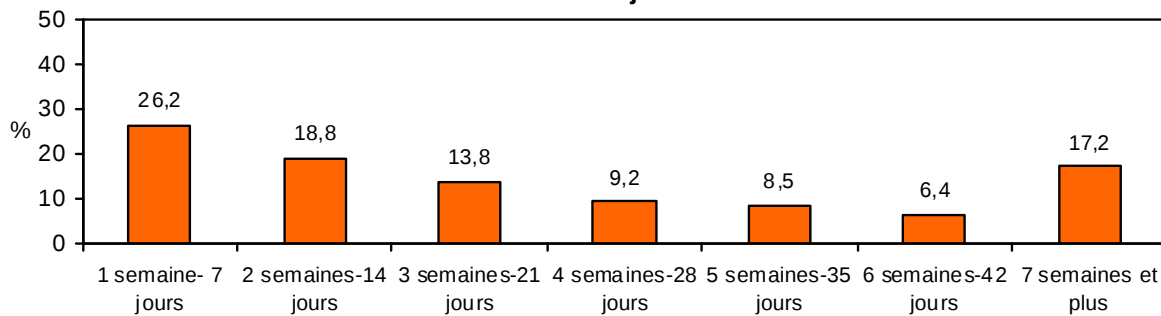
La figure suivante présente l'âge des jeunes admis dans les deux unités de réadaptation. L'âge des jeunes varie entre 12 et 17 ans et la moyenne est de 14,9 ans ($\pm 1,31$). Comme on peut le constater, 35,9 % de la clientèle a moins de 15 ans. Or, de l'avis des éducateurs, les activités du MULTIPROGRAMME ont été conçues il y a quelques années pour une clientèle probablement plus âgée. Cette donnée permet de questionner la pertinence de certaines activités pour les plus jeunes admis.



Les données présentées à la figure suivante portent sur le nombre de jours que le jeune a passé aux unités MULTIPROGRAMME ou RELAIS. Cette donnée est très variable mais la durée moyenne est de 25,7 jours. De manière stricte, la moyenne de 25 jours respecte l'objectif du programme de ne pas excéder 30 jours de placement. Environ 30 % des jeunes séjournent entre trois et cinq semaines dans l'unité, ce qui laisse une proportion importante de jeunes qui

résident moins de 14 jours (environ 45 %) et 23 % qui dépassent les six semaines. Encore ici, on peut poser la question de la pertinence du programme pour certaines clientèles dont le séjour est très court. Quels objectifs peut-on, de manière réaliste, pouvoir atteindre lors de séjours aussi courts ?

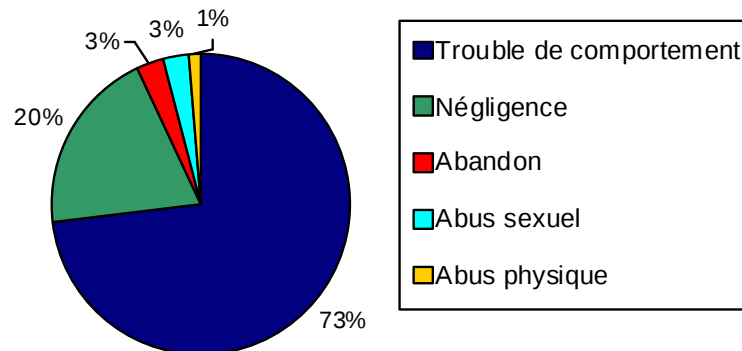
Figure 5
Durée des séjours



La figure 6 met en lumière que la principale problématique à la source des références des jeunes est « trouble de comportement » (73 %). Suivent ensuite la négligence (20 %), l'abandon (3 %), l'abus sexuel (3 %) et en dernier lieu l'abus physique (1 %).

Bien que la majorité des jeunes hébergés présentent des problèmes de comportement, une partie non-négligeable des jeunes ne semble pas présenter ce type de problématique. Encore ici, on peut se demander, quels sont les services qui sont offerts spécifiquement pour répondre aux besoins de ces jeunes ?

Figure 6
Problématique à la source des références



Le tableau suivant englobe les divers comportements reliés à l'article de loi portant sur les troubles de comportement. Les données sont divisées selon que les comportements sont adoptés par les filles ou par les garçons. Chez les 73 % de jeunes référés en trouble de comportement, on peut dégager que :

- 23,3 % des filles font des fugues répétitives comparativement à 9,3 % chez les garçons.

- L'incidence à la violence (verbale et physique) est plus grande chez les garçons.
- En général, le profil des garçons est différent de celui des filles pour l'ensemble des problématiques associées aux troubles de comportement sauf pour les problèmes relationnels avec les parents ou l'autorité et pour la consommation de psychotropes.

Tableau 1
Distribution des troubles de comportements des filles et des garçons
de RELAIS et MULTIPROGRAMME (n-422)

Problématiques	Garçons (n = 225)	Filles (n = 197)
Comportements scolaires	15,1	6,6
Problèmes relationnels avec parents / autorité	68,0	61,4
Fugues répétitives	9,3	23,3
Fréquentations à risque	23,6	31,5
Consommation de psychotropes	39,6	41,6
Comportements autodestructeurs / suicidaires	7,1	16,8
Comportements dangereux pour le jeune	5,3	8,6
Atteinte aux biens matériels / vols	16,0	4,6
Atteinte aux biens matériels / vandalisme	13,6	5,6
Violence verbale	44,4	33,5
Violence physique	31,6	18,3

2.4.2. Résultats du questionnaire pour les jeunes

Les résultats de cette section ont été récoltés entre le 28 avril 2007 et le 1^{er} février 2008. Les questionnaires s'adressant aux jeunes ont été distribués par les intervenants dans les deux unités de réadaptation. Comme le nombre total de répondants est suffisamment élevé (66), les données pour les garçons (21) et pour les filles (45) sont présentées séparément.

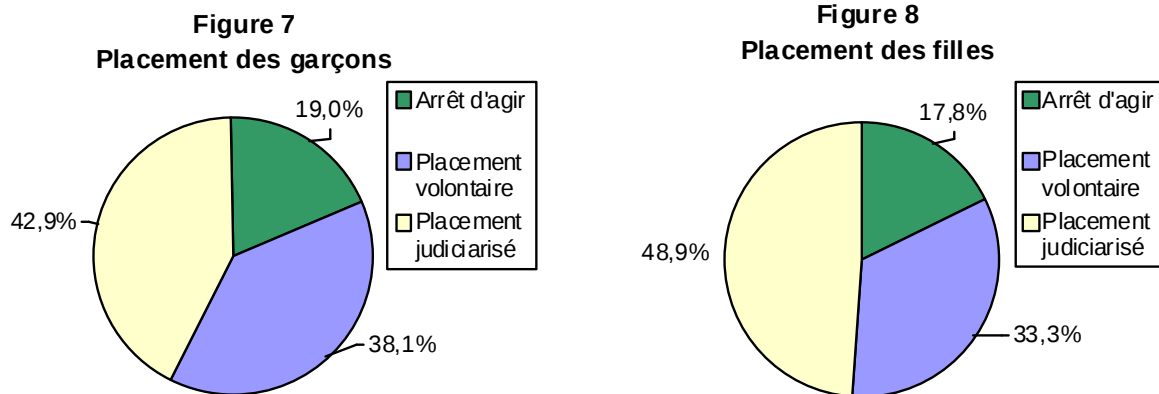
Tableau 2
Distribution de l'âge des répondants en pourcentage

Âge	Garçons (n = 21)	Filles (n = 45)
13 ans	9,5	4,4
14 ans	19,0	31,1
15 ans	33,3	20,0
16 ans	38,2	20,0
17 ans	0	24,5

Les figures 7 et 8 permettent de savoir si les placements des garçons et des filles ont été réalisés en arrêt d'agir, de façon volontaire ou bien judiciarisée. Chez les garçons, dans un peu

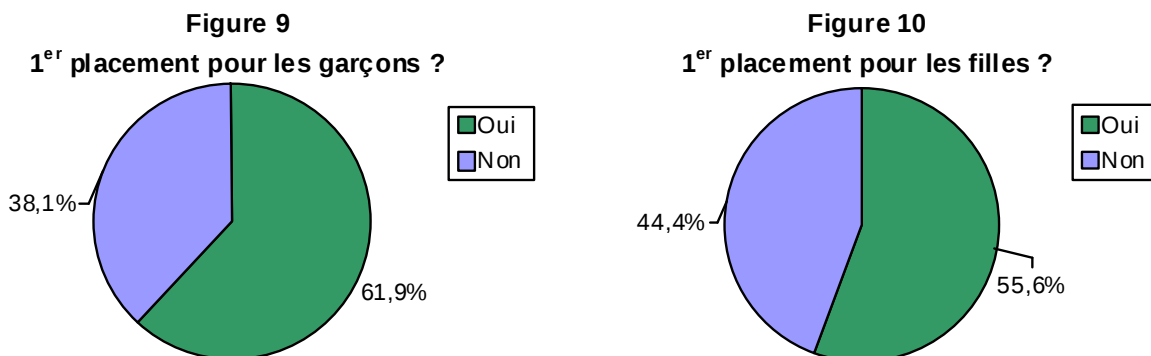
plus de quatre cas sur dix (42,9 %), le placement était judiciairisé, comparativement à près de la moitié (48,9 %) chez les filles.

Figures 7 et 8
Type de placement en centre de réadaptation



Dans le questionnaire, on demandait aux jeunes si leur placement actuel était le premier. Tel qu'illustré dans les figures 9 et 10, les garçons ont répondu « oui » à cette question dans une proportion de 61,9 % tandis que chez les filles, le pourcentage de réponses positives est de 55,6 %.

Figures 9 et 10
Premier placement au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire ?



L'accueil du jeune dans l'unité

Une série de questions étaient en lien avec l'accueil du jeune à l'unité. On a cherché à connaître la satisfaction du jeune en lien avec quelques éléments comme la façon dont on l'a accueilli, les informations données, le temps alloué et la disponibilité de l'éducateur pour répondre à ses questions. Tel qu'illustré aux figures suivantes, le taux de satisfaction des garçons et des filles pour ces quatre aspects est plutôt élevé, particulièrement chez les garçons. Par contre, on peut

constater qu'une partie de la clientèle est moins satisfaite de l'information reçue lors de l'accueil (19 %) ainsi que du temps alloué au moment de l'accueil (14 %).

Figure 11
Satisfaction des jeunes de Relais (garçons)
en lien avec des éléments de l'accueil

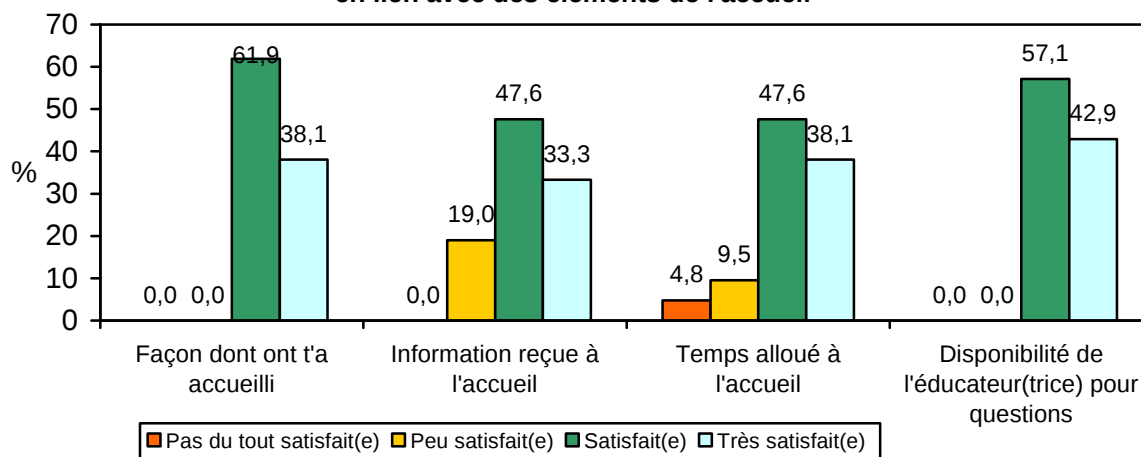
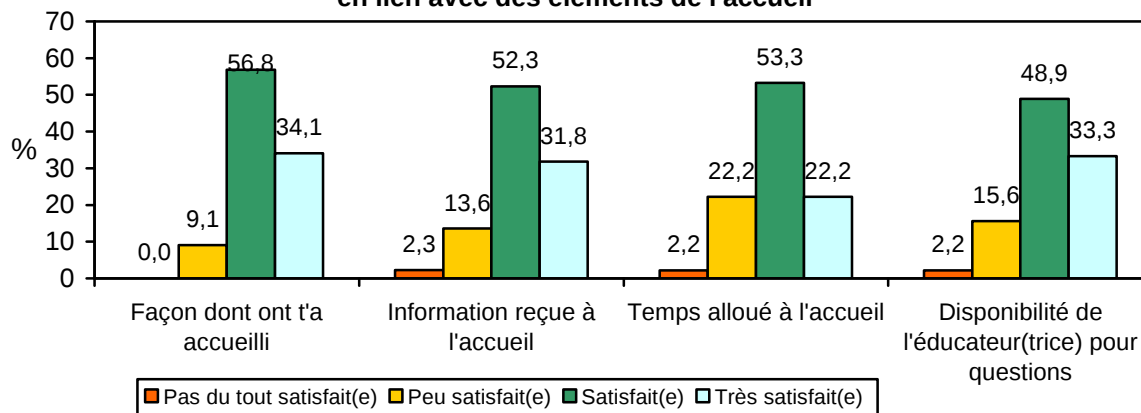


Figure 12
Satisfaction des jeunes de Multi (filles)
en lien avec des éléments de l'accueil



Le tableau suivant présente les résultats à la question « Comment qualifierais-tu le comportement de l'éducateur(trice) à ton égard lors de l'accueil. La majorité des filles (93 %) et des garçons (95,2 %) ont répondu « sympathique » ou « chaleureux », ce qui est très positif pour le personnel des unités.

Tableau 3
Qualification du comportement de l'éducateur(trice) lors de l'accueil

Comportement	Garçons (n = 21)	Filles (n = 45)
Indifférent	4,8	---
Froid	---	7,0
Sympathique	33,3	58,1
Chaleureux	61,9	34,9

Les réflexions données aux jeunes à leur arrivée à l'unité

Lors de leur arrivée à l'unité, du temps est alloué aux jeunes afin qu'ils réalisent une série de réflexions en lien avec leur situation. Le tableau suivant présente les réponses à trois questions sur le lieu de la réflexion, le temps alloué et la compréhension de la situation suite à ces réflexions. À la question « *Est-ce que ton éducateur a discuté avec toi des réflexions que tu as faites ?* », 75 % des garçons et 68,3 % des filles ont indiqué « *Oui* ». Encore ici, on peut se questionner sur le sens que les jeunes donnent à cette activité : 20 % des garçons et 38 % des filles sont en désaccord sur l'utilité de cette activité (« *... permis de mieux comprendre ma situation.* »). De plus, plusieurs considèrent le temps alloué (ou imposé ?) trop long. Lors de la présentation des résultats, cette donnée a d'ailleurs fait réagir spontanément certains éducateurs qui ont effectivement questionné le sens et le format de cette activité.

Tableau 4
Réponses à des questions sur les réflexions à l'accueil

	Garçons (n = 21)	Filles (n = 45)
● Lieu pour les réflexions		
Non adéquat	---	2,4
Peu adéquat	10,0	16,7
Adéquat	65,0	64,3
Très adéquat	25,0	16,7
● Temps alloué pour les réflexions		
Pas assez long	---	7,3
Assez long	65,0	51,2
Trop long	35,0	41,5
● Les réflexions ont-elles permis de mieux comprendre la situation		
Complètement en désaccord	5,0	16,6
En désaccord	15,0	22,0
D'accord	45,0	36,6
Complètement d'accord	35,0	26,8

Les activités à MULTIPROGRAMME

Les jeunes ont accès à plusieurs activités à l'intérieur lors de leur séjour à l'unité, activités qui sont la plupart du temps animées par les éducateurs(trices). Une série de questions a permis de savoir ce que pensaient les garçons et les filles de l'utilité de ces activités. Plusieurs jeunes ont répondu « n/a », ce qui signifie qu'ils n'ont pas fait l'activité en question en raison d'un séjour de moins de cinq jours. Autant chez les garçons que chez les filles, il semble que les activités sportives sont perçues comme « utiles » et « très utiles ». Les deux activités jugées moins utiles sont la rencontre quotidienne et l'activité d'information à la sexualité. Il est important, dans la programmation des activités de l'unité, de tenir compte de l'âge des jeunes et d'adapter les activités à une clientèle plus jeune ou à une clientèle plus vieille selon le cas.

Les activités sportives semblent remporter la palme de l'utilité dans les activités évaluées. Au-delà de l'aspect occupationnel, il y a peut-être dans ces activités une valeur ajoutée qui semble être reconnue spontanément par les jeunes à laquelle on pourrait s'intéresser dans la conception des activités du programme.

Figure 13
Satisfaction des jeunes de RELAIS (garçons) en lien avec les activités

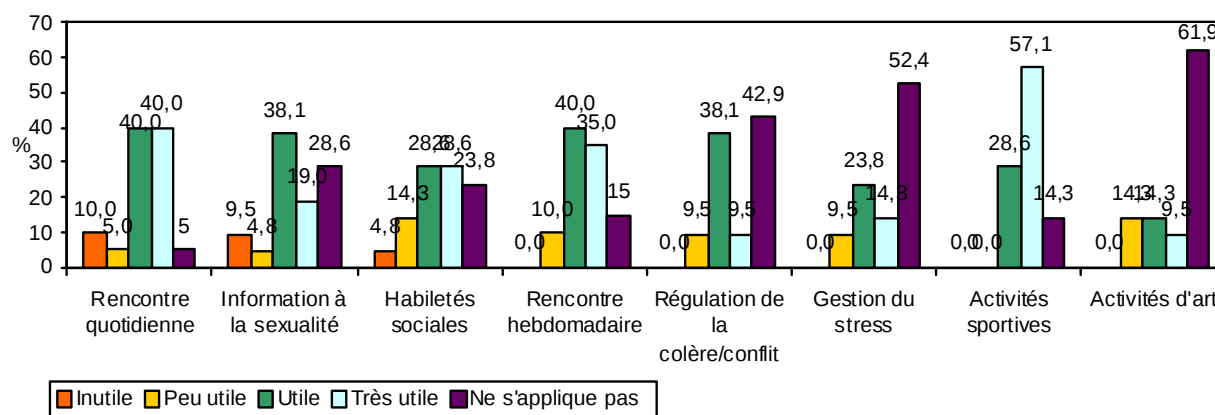
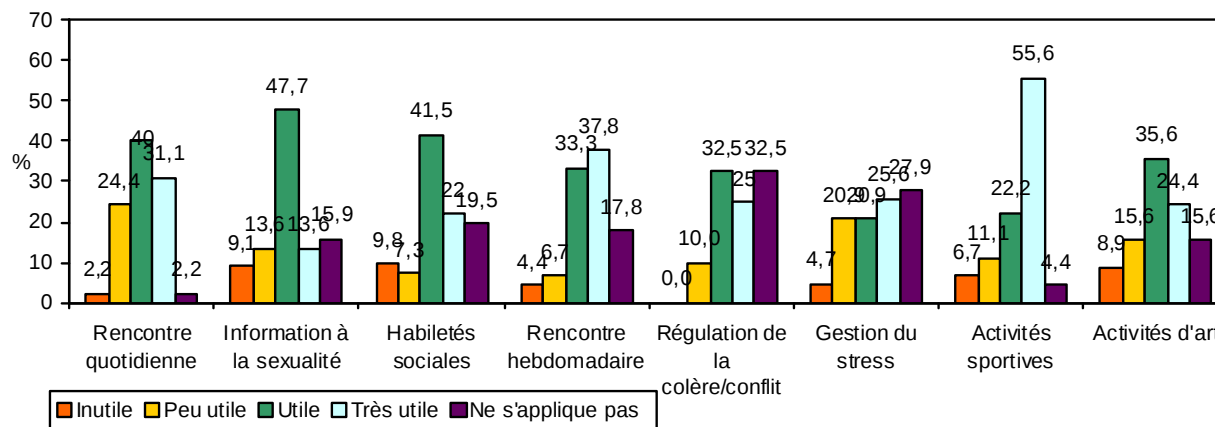


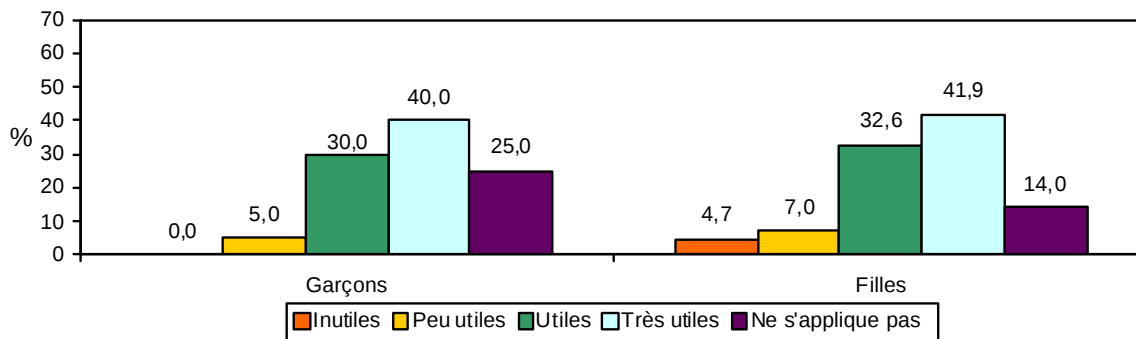
Figure 14
Satisfaction des jeunes de MULTI (filles) en lien avec les activités



L'accompagnement à MULTIPROGRAMME

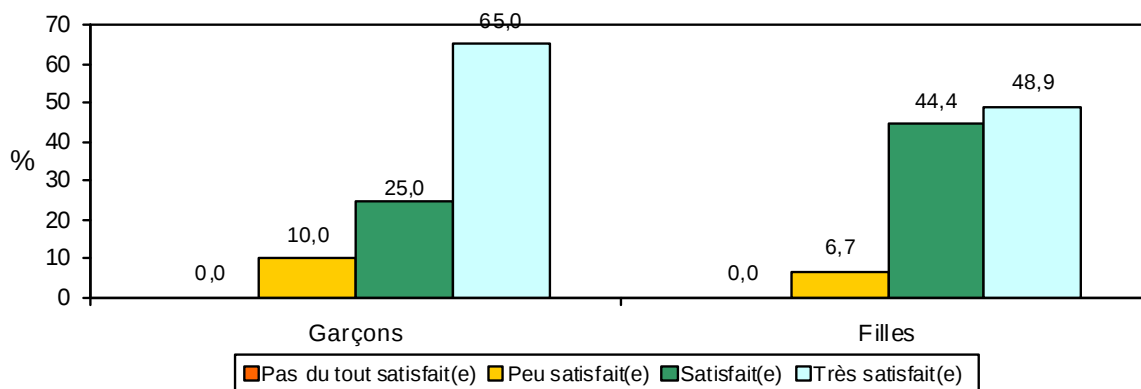
L'accompagnement du jeune à MULTIPROGRAMME ou à RELAIS comprend, entre autres, les rencontres hebdomadaires, la réunion de bilan à la fin du séjour, la relation qu'a le jeune avec son éducateur et aussi l'implication des parents lors du séjour du jeune dans les unités. Concernant l'utilité des rencontres hebdomadaires entre le jeune et son éducateur-accompagnateur, 70 % des garçons et 74,5 % des filles indiquent qu'elles sont « utiles » ou « très utiles ». Plusieurs jeunes semblent ne pas participer à ces rencontres hebdomadaires puisqu'ils ont coché le choix de réponse « ne s'applique pas » (figure 15). Si on exclut ces jeunes, les taux de satisfaction sont évidemment plus élevés.

Figure 15
Utilité des rencontres hebdomadaires avec l'éducateur-accompagnateur pour les garçons et pour les filles



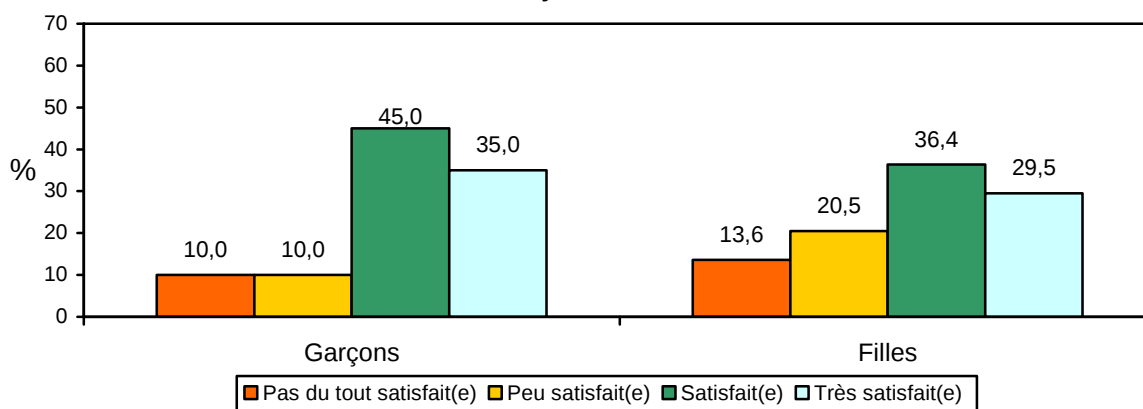
Tel qu'illustré à la figure suivante, il semble que la relation qu'entretient le jeune avec son éducateur est très positive. En effet, 90 % des garçons ont indiqué que cette relation est « satisfaisante » ou « très satisfaisante ». Pour les mêmes réponses, ce pourcentage s'élève à 93,3 % chez les filles. Encore ici, cette donnée illustre la qualité du travail des éducateurs(trices) auprès des jeunes.

Figure 16
Satisfaction chez les jeunes de leur relation avec leur éducateur



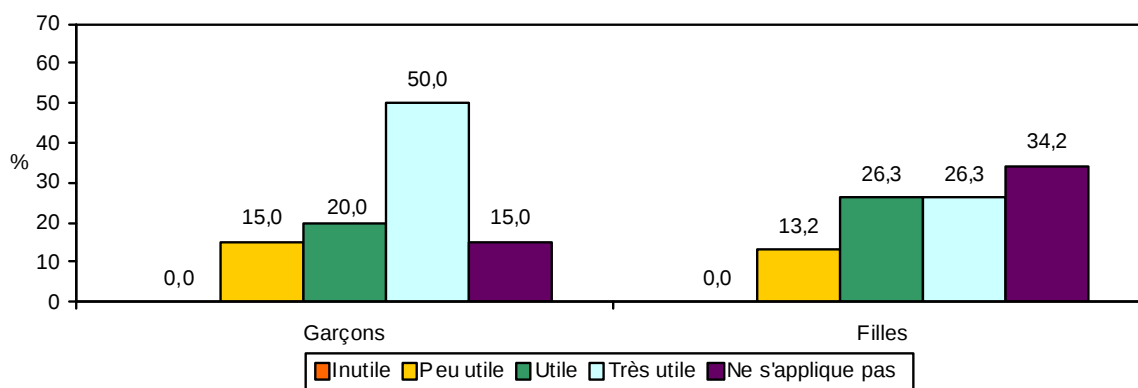
On a demandé aux jeunes s'ils étaient satisfaits de l'implication de leurs parents lors de leur séjour à l'unité. Chez les garçons, il apparaît que huit sur dix (80 %) indiquent être « satisfaits » ou « très satisfaits ». Cependant, du côté des filles, ce pourcentage de satisfaction est beaucoup moins élevé ; seulement 65,9 % ont répondu « satisfaites » ou « très satisfaites » (figure 17). Il semble donc que sur ce point, l'implication des parents pourrait être renforcée afin que le jeune se sente davantage soutenu.

Figure 17
Satisfaction chez les jeunes envers l'implication de leurs parents
lors de leur séjour dans les unités



La rencontre de bilan à la fin du séjour, selon les réponses données par les jeunes, ne semble pas toujours avoir lieu ; 15 % des garçons et 34,2 % des filles ont indiqué « ne s'applique pas » à cette question. De plus, 70 % des garçons ont qualifié cette réunion de bilan de séjour d'« utile » et de « très utile » tandis que le pourcentage chez les filles pour les mêmes réponses est de 52,6 %. Ces réponses sont présentées à la figure suivante.

Figure 18
Utilité de la réunion de bilan à la fin du séjour
pour les garçons et pour les filles



L'après MULTIPROGRAMME

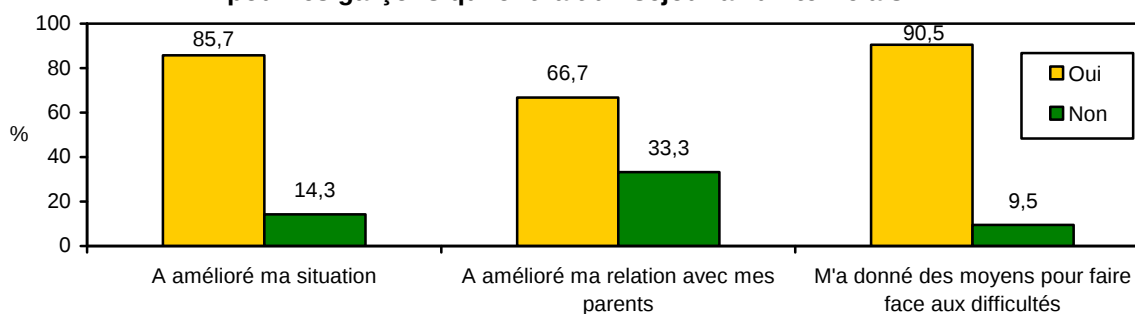
Le tableau suivant présente les réponses des jeunes à la question : « À quel endroit retourneras-tu à la fin de ce séjour ? ». Chez les garçons, un peu plus de deux sur dix retournent soit chez leurs deux parents (23,8 %), chez leur mère (23,8 %) ou en foyer de groupe (23,8 %). Donc au total, environ la moitié des jeunes retournent dans leur famille naturelle. Du côté des filles, un peu plus de trois sur dix (31,2 %) s'en vont vivre chez leur mère et deux sur dix (20,0 %) dans une autre unité. La proportion des filles qui s'en vont en foyer de groupe est plus faible que chez les garçons (6,7 % comparés à 23,8 %).

Tableau 5
Endroit où ira le jeune après son séjour à l'unité

	Garçons (n = 21)	Filles (n = 45)
Deux parents	23,8	13,3
Mère	23,8	31,2
Père	---	2,2
Famille élargie	---	3,2
Famille d'accueil	9,5	6,7
Foyer de groupe	23,8	6,7
Jean Lafrance	---	6,7
Thérapie	9,5	4,4
Autre unité	4,8	20,0
Autre endroit	4,8	6,7

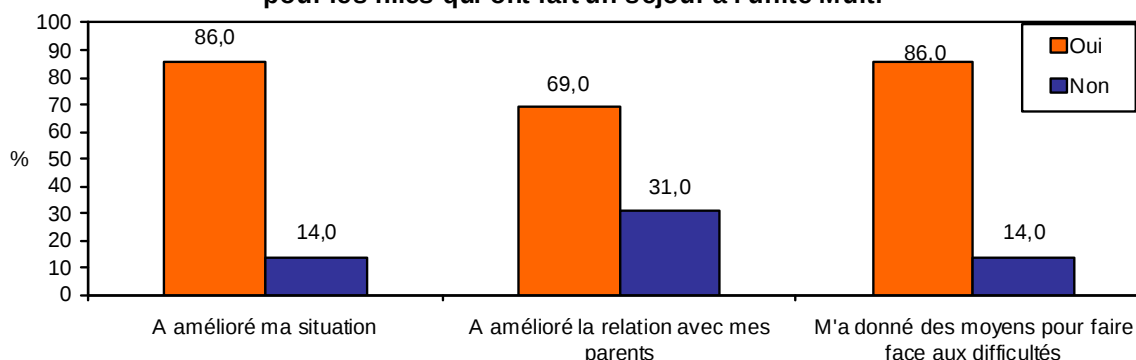
Les questions suivantes sont en lien avec l'utilité perçue par les jeunes des services des unités au regard de leur situation. Les résultats sont très positifs. Pour les garçons et pour les filles, il s'agissait de répondre à trois questions sur leur passage à l'unité. Les résultats présentés à la figure 19 révèlent que 85,7 % des garçons ont répondu que leur séjour à RELAIS a permis d'améliorer leur situation, 66,6 % que le séjour a permis d'améliorer la relation avec leurs parents et 90,5 % que le séjour leur a donné de nouveaux moyens de faire face aux difficultés.

Figure 19
Appréciation de l'amélioration de trois aspects
pour les garçons qui ont fait un séjour à l'unité Relais



Du côté des filles, l'analyse des résultats révèle que 86 % ont répondu que le passage à l'unité MULTIPROGRAMME leur a permis d'améliorer leur situation, 69 % ont indiqué que ce passage à l'unité a amélioré leur relation avec leurs parents et 86 % ont mentionné que le fait d'avoir séjourné à l'unité leur avait permis de se doter de nouveaux moyens pour faire face aux difficultés (figure suivante).

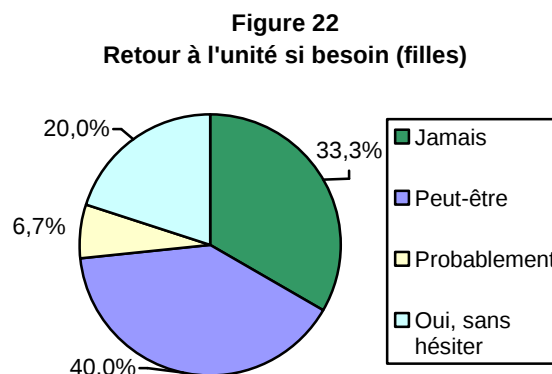
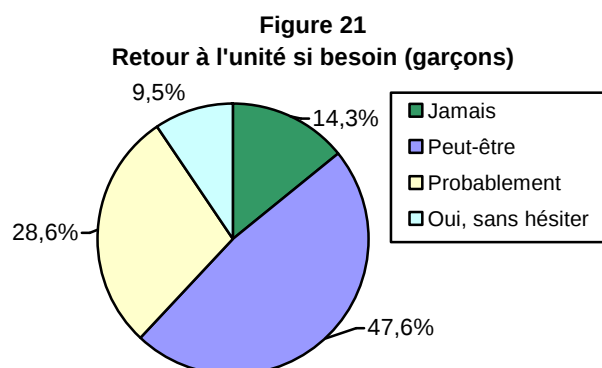
Figure 20
Appréciation de l'amélioration de trois aspects
pour les filles qui ont fait un séjour à l'unité Multi



Les figures 21 et 22 présentent les réponses des jeunes à la question « *Si tu avais besoin d'aide à nouveau, reviendrais-tu passer quelque temps à l'unité ?* ». Les garçons ont répondu « jamais » à 14,3 %, « peut-être » à 47,6 %, « probablement » à 28,6 % et « oui, sans hésiter » à 9,5 %. Quant aux filles, les réponses sont différentes ; elles ont répondu « jamais » à 33,3 %, « peut-être » à 40 %, « probablement » à 6,7 % et « oui, sans hésiter » à 20 %.

L'interprétation de cette donnée demeure sujette à précaution. Cependant, on peut se demander pourquoi 33,3 % des filles ne retourneraient jamais dans le service en cas de besoin. On sait bien que le placement en centre de réadaptation constitue en soi un passage difficile et qu'il est rarement volontaire. Mais au-delà de cet aspect, y a-t-il d'autres facettes qu'il faudrait approfondir pour améliorer la manière de répondre aux besoins de ces jeunes ?

Figures 21 et 22
En cas de besoin, le jeune reviendrait-il à l'unité ?



Le tableau suivant présente quelques réponses à la question ouverte « *Peux-tu indiquer deux aspects positifs de ton séjour à l'unité ?* ».

Tableau 6
Aspects positifs du séjour à l'unité

- M'a permis de voir qu'il n'y a pas juste moi qui a des problèmes à régler.
- M'a permis de prendre du recul, un moment pour réfléchir / M'a fait prendre du recul.
- M'a permis de retourner chez-moi.
- M'a permis d'admettre mes problèmes, de travailler sur moi, d'apprendre sur moi-même.
- M'a permis de développer une meilleure communication avec mes parents.
- M'a permis de développer ma confiance.
- J'ai appris à être plus patiente.
- J'ai appris le respect et l'honnêteté.
- J'ai appris à être positive et à contrôler mon agressivité / ma colère et mes sentiments.
- J'ai appris à vivre en groupe.
- J'ai appris sur moi-même.
- J'ai apprécié les outils sur le contrôle de la colère et du stress.
- J'ai beaucoup aimé rencontrer des filles de mon âge qui avaient des choses comme moi et, j'ai bien aimé les éducateurs.
- J'ai amélioré ma situation familiale, j'ai arrêté de consommer.
- J'ai réduit ma consommation et je contrôle mieux mon impulsivité.
- Maintenant, je suis plus calme et plus confiante.
- Maintenant, je vais respecter mes parents et gérer mes crises, je m'entends mieux avec mes parents.
- À mon arrivée, les filles et les éducateurs m'ont aidé à me sentir à l'aise et comme chez moi.

Ces commentaires sont vraiment dans la perspective de ce que les unités visent comme intervention clinique et résultats avec les jeunes. On trouve ici une concordance entre les objectifs visés par les unités et les constats émis par les jeunes. Encore ici, il faut être attentif aux jeunes pour qui le passage dans l'unité ne constitue pas une expérience positive et chercher à comprendre ce qui pourrait l'améliorer.

Le tableau 7 présente quelques exemples de réponses des jeunes à la question « *Peux-tu indiquer deux aspects négatifs de ton séjour à l'unité ?* ».

Tableau 7
Aspects négatifs du séjour à l'unité

- J'ai trouvé difficile de perdre mes amis et ma liberté.
- J'ai trouvé difficile de ne pas avoir de contact avec mon chum.
- J'ai trouvé difficile d'avoir à vivre les conflits des autres.
- Les activités, vous devriez changer un peu ! C'est la même chose chaque été.
- On ne fait pas assez de sport.
- Il se forme des gangs entre les filles de l'unité et je trouve ça poche...
- J'ai changé souvent d'éducateur et j'ai transféré d'unité.
- J'ai « pété des coches » « à cause » des règles.
- Les règlements changent parfois selon les éducateurs présents.
- Il y avait beaucoup de filles et peu d'éducateur, alors il était trop occupé pour bien m'accueillir.
- Être à l'écart à cause que tu ne sais pas gérer ton stress, je trouve ça plate.
- Ça a aggravé ma dépression et mon stress.

Au même titre que les commentaires sur les aspects positifs du séjour expriment les bienfaits que peuvent retirer les jeunes de leur passage dans les unités, les commentaires négatifs peuvent attirer l'attention sur des aspects jugés difficiles par les jeunes et pour lesquels des solutions pourraient être envisagées pour améliorer leur expérience en centre de réadaptation.

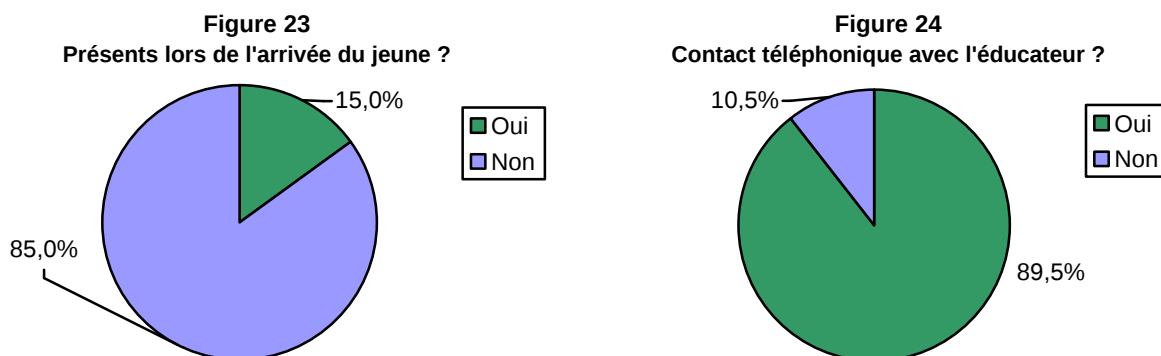
2.4.3. Résultats du questionnaire pour les parents

Le questionnaire s'adressant aux parents (annexe 2) a été rempli par 20 parents (15 mères, 4 pères et 1 personne autre) entre le 1^{er} mai 2007 et le 1^{er} février 2008. Parmi les 20 répondants, 16 (80 %) d'entre eux avaient une fille placée à l'unité MULTI et 4 (20 %) un garçon placé à RELAIS. Les réponses des parents des filles et des garçons ont été regroupées étant donné que le nombre est petit.

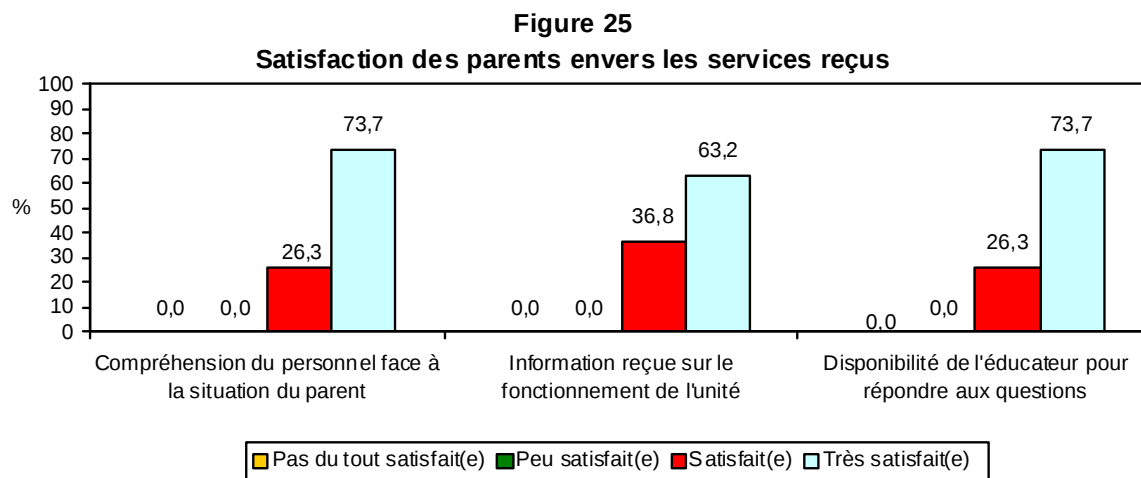
Il apparaît que 55 % des jeunes dont les parents ont répondu au questionnaire étaient placés en placement volontaire alors que 45 % étaient en placement judiciairisé. La figure 23 révèle que lors de l'arrivée de leur jeune à l'unité, seulement 15 % des parents étaient présents. La présence des parents lors de l'arrivée du jeune est très faible. Y aurait-il moyen de faire autrement ? Comme l'ont relevé certains éducateurs, un jeune ne peut se présenter à l'école pour la première fois sans être accompagné par un parent, alors que l'on accepte qu'un jeune soit inscrit dans une unité sans être accompagné d'un parent responsable.

À la figure 24, on apprend que pendant le séjour de leur jeune, 89,5 % des parents ont indiqué avoir eu un ou des contacts téléphoniques avec l'éducateur responsable de leur jeune alors que 10,5 % des parents n'ont pas parlé avec la personne s'occupant de leur jeune.

Figures 23 et 24
Présence du parent lors de l'arrivée du jeune et contacts téléphoniques avec l'éducateur



La satisfaction des parents envers les services reçus est très positive. Aux trois questions posées, aucun parent n'a répondu « pas du tout satisfait » ou « peu satisfait ». Tel qu'illustré à la figure suivante, les parents se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de la compréhension du personnel face à leur situation, à l'information reçue sur le fonctionnement du jeune et à la disponibilité de l'éducateur pour répondre à leurs questions.

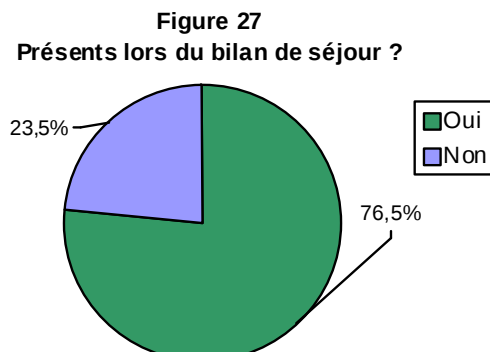
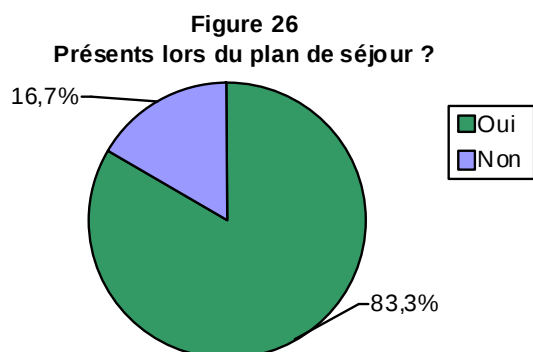


À la question « *Comment jugez-vous l'utilité de votre présence à la rencontre d'accueil de votre enfant ?* », la moitié des parents (50 %) ont répondu « très utile », 43,8 % « utile » et « peu utile » (6,3 %). Aucun des 20 parents n'a répondu « inutile » à cette question.

Les résultats présentés aux figures suivantes illustrent que plus de huit parents sur dix (83,3 %) étaient présents à la rencontre du plan de séjour pour leur enfant. Lorsqu'on les questionne à savoir si les éducateurs ont discuté avec eux de ce plan de séjour, 94,4 % des répondants répondent par l'affirmative. Ce résultat est très positif et souligne bien le souci des éducateurs(trices) de bien informer les parents et de répondre à leurs questions.

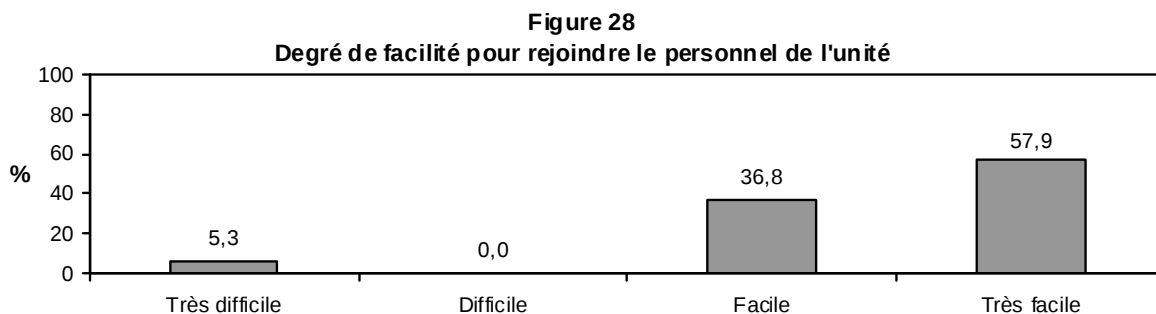
Le pourcentage des parents qui étaient présents à la rencontre du bilan de séjour est un peu plus faible, se situant à 76,5 %. Concernant la perception des parents envers l'utilité de leur présence à la rencontre de bilan de séjour, la majorité (64,7 %) affirme qu'elle était « très utile », 29,4 % « utile » et 5,9 % « peu utile ». Compte tenu du haut niveau d'utilité de cette rencontre, on peut penser qu'il serait souhaitable que davantage de parents puissent assister à cette rencontre.

Figures 26 et 27
Réponses aux questions sur le plan de séjour et le bilan de séjour

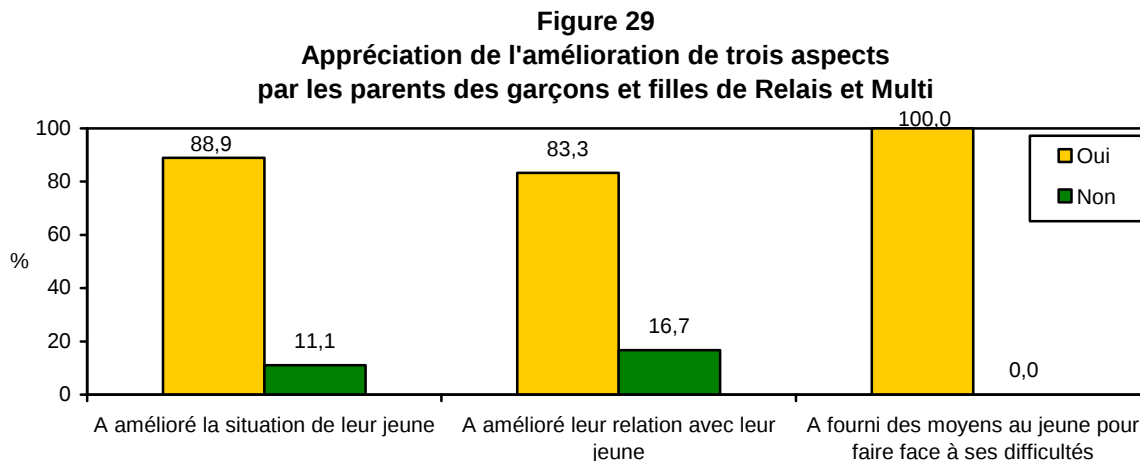


Il apparaît que 89,5 % des parents ont visité leur enfant pendant leur séjour. Le manque de temps ou le manque d'intérêt ne sont pas les raisons mentionnées par les 10,5 % des parents qui n'ont pas visité leur enfant ; ces personnes ont coché le choix de réponse « autre raison ».

Les vingt parents qui ont répondu au questionnaire sont « très satisfaits » (84,2 %) ou « satisfaits » (15,8 %) de l'accueil qu'ils ont reçu lors de leurs visites à l'unité. Cependant, la facilité à rejoindre le personnel de l'unité est jugée un peu plus sévèrement par les parents. En effet, 57,9 % ont indiqué qu'il a été « très facile » de rejoindre le personnel de l'unité, 36,8 % ont répondu que c'était « facile » et 5,3 % des répondants ont trouvé qu'il était « très difficile » de rejoindre le personnel des unités RELAIS et MULTIPROGRAMME (figure suivante). Quant à la fréquence des contacts téléphoniques entre le parent et l'éducateur responsable de leur jeune, ils ont été « rares » à 10,5 %, « peu fréquents » à 15,8 %, « fréquents » à 57,9 % et « très fréquents » à 15,8 %. Autre résultat très positif, les parents mentionnent à 88,9 % qu'ils ont pu établir une relation de confiance avec l'éducateur responsable de leur jeune lors du séjour à l'unité.

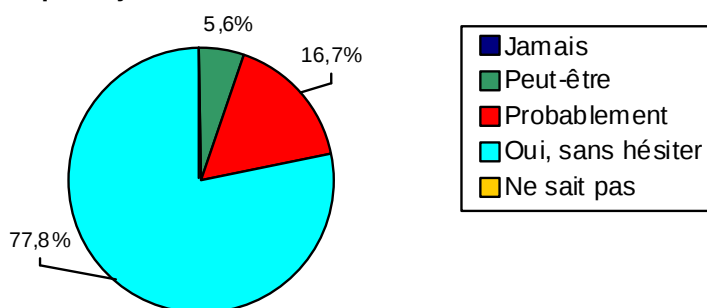


Les mêmes questions ont été posées aux jeunes et aux parents concernant des éléments du passage du jeune à l'unité. Tel que présenté à la figure suivante, 88,9 % des parents croient que le séjour à l'unité a amélioré la situation de leur jeune, qu'il a amélioré leur relation avec leur jeune (88,3 %) et qu'il a fourni de nouveaux moyens à leur jeune pour faire face à ses difficultés (100 %). Ces résultats sont très positifs et les pourcentages sont légèrement plus élevés que ceux obtenus chez les jeunes eux-mêmes.



Les parents avaient également à répondre s'ils souhaitaient que leur jeune retourne à l'unité en cas de besoin. Aucun parent n'a répondu « jamais » ou « ne sait pas » à cette question. Les réponses sont « peut-être » (5,5 %), « probablement » (16,7 %) et « oui, sans hésiter » (77,8 %).

Figure 30
Souhait du parent que le jeune retourne à l'unité si besoin

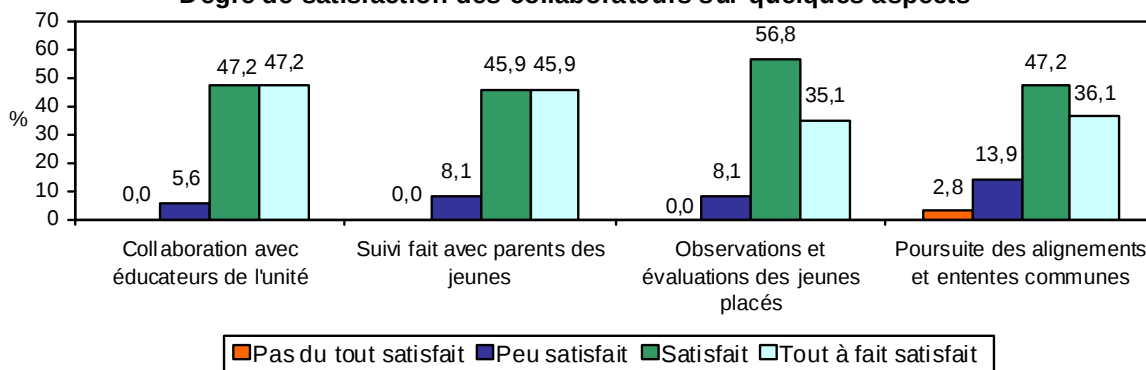


2.4.4. Résultats du questionnaire pour les référents collaborateurs

Les questionnaires destinés aux collaborateurs ont été remplis par 38 personnes sur la période du 4 mai au 17 novembre 2007. Par collaborateurs, on entend toute personne qui a à collaborer avec le personnel des unités MULTI et RELAIS. Il ressort des analyses que 55,6 % des collaborateurs ont sollicité les services des unités MULTI ou RELAIS pour des placements à court terme une ou deux fois dans la dernière année ; 36,1 % des collaborateurs ont sollicité les services des unités trois à cinq fois et 8,3 % plus de cinq fois.

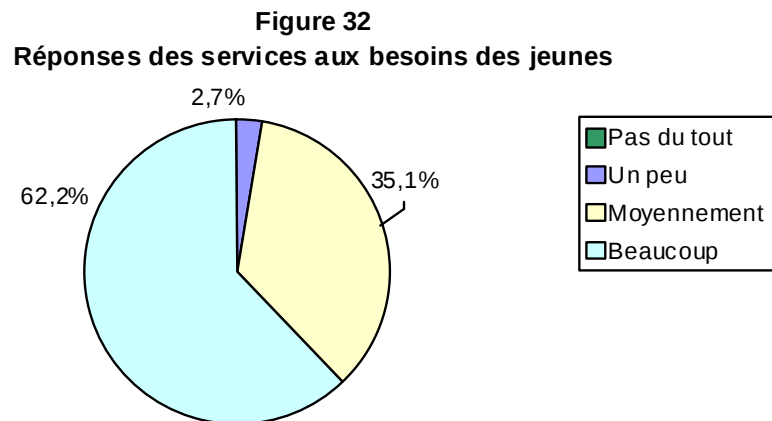
La figure suivante présente leur degré de satisfaction sur la collaboration avec les éducateurs de l'unité, le suivi avec les parents du jeune, les observations et évaluations des jeunes placés et la poursuite des alignements et ententes communes. Il en ressort que pour les quatre thèmes, les collaborateurs sont la majorité du temps « satisfaits » ou « très satisfaits ». L'aspect qui présente le plus de pourcentages négatifs est la poursuite des alignements et ententes communes ; 2,8 % des répondants ont indiqué « pas du tout satisfaits » et 13,9 % « peu satisfaits ».

Figure 31
Degré de satisfaction des collaborateurs sur quelques aspects

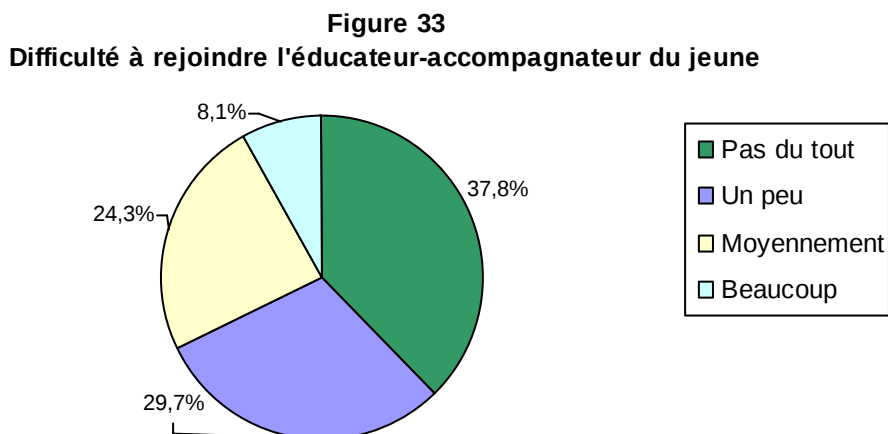


À la question « *Dans l'ensemble de la trajectoire des services du CJQ-IU, comment qualifiez-vous l'utilité des services MULTI ou RELAIS* », les choix de réponses étaient « inutile », « peu utile », « utile » et « nécessaire ». Parmi les 38 répondants, 73,7 % ont répondu « nécessaire » et 26,3 % « utile ». Lorsqu'on leur a demandé s'ils utiliseraient à nouveau les services MULTI ou RELAIS s'ils avaient un jeune à placer, 65,8 % ont répondu « oui sans hésiter » et « oui probablement ». Aucun répondant n'a choisi les choix de réponses « jamais » ou « peut-être ».

À la figure 32, il apparaît que 62,2 % des répondants estiment que les services ont « beaucoup » répondu aux besoins des jeunes ; 35,1 % que ces services ont « moyennement » répondu aux besoins des jeunes et 2,7 % « un peu ».



La figure 33 illustre qu'il n'est pas toujours facile pour le collaborateur de rejoindre l'éducateur-accompagnateur du jeune. Une proportion de 37,8 % a indiqué n'avoir « pas du tout » de difficulté, 29,7 % « un peu », 24,3 %, « moyennement » et 8,1 % « beaucoup ».



Une question ouverte permettait aux collaborateurs d'inscrire leurs commentaires, attentes ou suggestions par rapport à des éléments permettant au personnel des unités MULTI et RELAIS de s'améliorer et de fournir un meilleur service. Voici les principales réponses.

- Cessez de parler des sorties et de la sortie définitive du jeune lors de l'intégration.
- À plusieurs reprises, des sorties et contacts (visites) ont été faits sans que la personne autorisée soit contactée.
- Une meilleure connaissance des différentes étapes de traitement concernant l'évaluation et l'application des mesures serait un atout.
- Nous sommes conscients que le personnel sur les unités peut fluctuer avec le roulement de TPO mais ceux-ci peuvent-ils être aussi davantage associés au plan de match ?
- Le non-respect des ententes établies pour les séjours, chez les parents, cause souvent des irritants.
- L'allure des éducateurs : si on ne voit pas les clés, on ne distingue pas les « éduc » des ados hébergés.
- S'assurer que les alignements pour le suivi d'un jeune soient bien transmis exemple : expliquer les ententes prises à l'éducateur qui prend le relais sur les chiffres de travail.
- La collaboration ne semble pas liée au programme, mais bien au professionnalisme de chaque éducateur(trice).
- Bon travail de complicité sur les besoins des jeunes.
- Très belle collaboration de l'éducatrice attitrée à la situation de la jeune.
- Continuez votre bon travail en misant sur la collaboration de tous : intervenants, parents, jeunes.
- Poursuivre dans la disponibilité, l'accompagnement et l'échange sur le but visé.

2.4.5. Résultats du questionnaire pour les éducateurs des unités MULTIPROGRAMME et RELAIS

Le questionnaire destiné aux éducateurs des deux unités a été rempli par cinq personnes de l'unité RELAIS et par dix personnes de l'unité MULTIPROGRAMME entre le 3 mai et le 22 juin 2007. Il s'agit donc d'un portrait des éducateurs qui travaillaient au sein de ces deux unités au cours de cette période. Il est à noter que ce portrait était peut-être totalement différent six mois plus tard ou même maintenant, puisqu'une mobilité importante du personnel a été observée. Également, comme l'objectif de l'analyse de ces résultats n'était pas de comparer les deux équipes, les données qui seront présentées englobent la totalité des répondants (15). Il est à

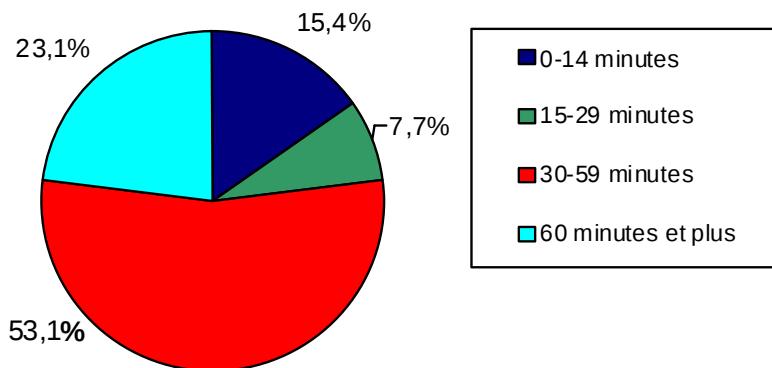
noter que peu de temps après avoir analysé les données, des présentations des résultats ont été réalisées dans chacune des unités afin que ceux qui ont rempli les questionnaires soient au fait des résultats.

Comme le nombre total de répondants est petit (15) et que les réponses des deux unités sont différentes à plusieurs endroits, il a été choisi de présenter seulement quelques résultats, en particuliers ceux pour lesquels les résultats des deux équipes faisaient consensus.

À la question « *Le mandat de l'unité est-il clair ?* », les répondants ont répondu « oui » à 86,7 %. Une série de quatre questions concernait les règles de vie à l'unité. Une de ces questions était en lien avec l'utilité des règles de vie à l'unité. Il en ressort que 78,6 % des répondants ont indiqué qu'elles sont « utiles » et 21,4 % « très utiles ». Personne n'a indiqué que les règles de vie sont « inutiles » ou « peu utiles ».

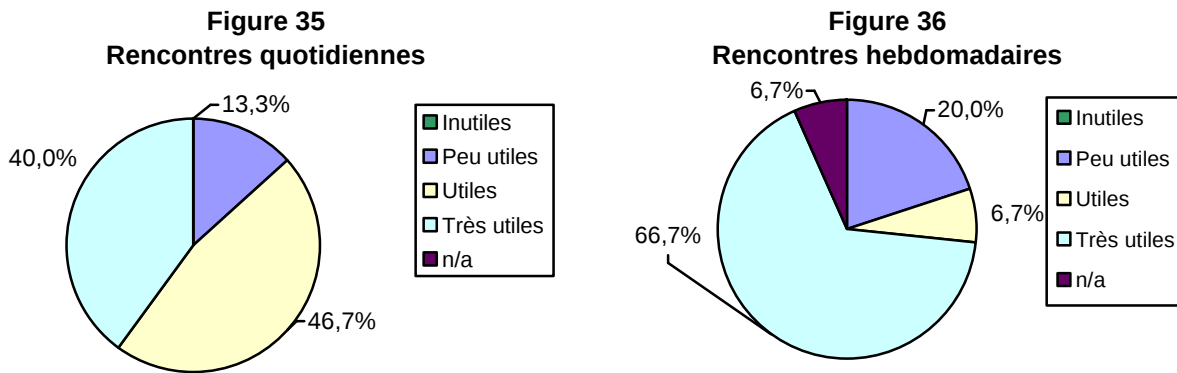
Quelques questions avaient pour thème l'accompagnement du jeune à l'unité. Il a été demandé aux éducateurs combien de temps par semaine ils accordaient à chacun de leurs jeunes. À cette question, il en ressort qu'un peu plus de la moitié (53,1 %) consacrent de 30 à 59 minutes par semaine, 23,1 % des éducateurs passent plus d'une heure avec chacun de leur jeune. Une faible proportion de répondants (23,1 %) consacre moins d'une demi-heure par semaine à leurs jeunes. Ces résultats sont illustrés à la figure suivante.

Figure 34
Temps accordé par les éducateurs à chaque jeune par semaine



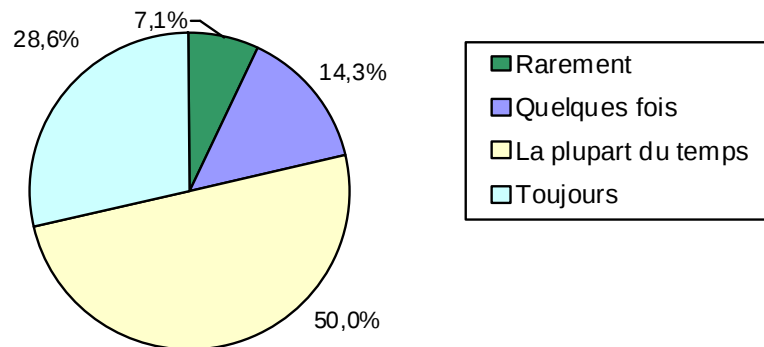
Plusieurs questions ont été posées aux éducateurs sur l'utilité des activités qui sont dispensées dans leurs unités. Ici, sont présentées les réponses aux questions sur l'utilité des rencontres quotidiennes et des rencontres hebdomadaires. Aucun éducateur n'a répondu que ces rencontres sont inutiles mais une certaine proportion les jugent peu utiles (13,3 % pour les rencontres quotidiennes et 20,0 % pour les rencontres hebdomadaires). Toutefois, la majorité des répondants ont indiqué que ces deux types de rencontres sont « utiles » ou « très utiles ».

Figures 35 et 36
Utilité des rencontres quotidiennes et hebdomadaires



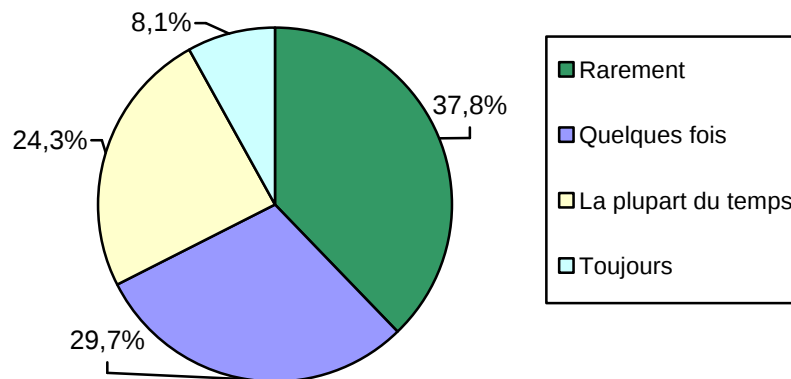
La figure 37 présente les réponses des éducateurs à la question « *Assistez-vous aux rencontres de bilan des jeunes dont vous avez la charge ?* ». La majorité des répondants (78,6 %) affirment qu'ils sont présents « la plupart du temps » ou « toujours ». Cependant, 14,3 % ont indiqué qu'ils assistaient à cette rencontre « quelques fois » et 7,1 % « rarement ».

Figure 37
Présence aux rencontres de bilan des jeunes



Il a été demandé aux éducateurs s'ils ont l'impression qu'on tient compte de leurs recommandations lors de ces rencontres. Les résultats de la figure 39 révèlent que 37,8 % des répondants ont indiqué « rarement », 29,7 % « quelques fois », 24,3 % « la plupart du temps » et 8,1 % « toujours » (figure 38).

Figure 38
Impression de l'éducateur qu'on tient compte de ses recommandations



Une série de cinq questions était posée aux éducateurs par rapport à leurs réunions d'équipe. Dans ce rapport, les résultats à deux de ces questions sont présentés, soit « *Comment qualifiez-vous le déroulement de la réunion d'équipe ?* » et « *Lors des réunions d'équipe, votre point de vue est-il entendu ?* ». Concernant le déroulement des réunions d'équipe, personne n'a répondu qu'elles sont inefficaces. Cependant, une proportion de 15,4 % est d'avis qu'elles sont « peu efficaces ». La majorité semble toutefois d'avis que les réunions d'équipe sont « efficaces » (69,2 %) et « très efficaces » (15,4 %).

Les éducateurs ont été questionnés à savoir s'ils avaient l'impression que leur point de vue personnel était entendu lors des réunions d'équipe. Personne n'a affirmé qu'il n'était « jamais » entendu mais 7,1 % ont affirmé qu'il l'était « de temps à autre ». Toutefois, une grande proportion a indiqué que leur point de vue était « la plupart du temps » (57,1 %) ou « toujours » (35,8 %) entendu. Ce résultat est très positif et confirme une prise en compte des préoccupations du personnel des unités.

Figures 39 et 40
Efficacité des réunions d'équipe et point de vue entendu

Figure 39
Efficacité des réunions d'équipe

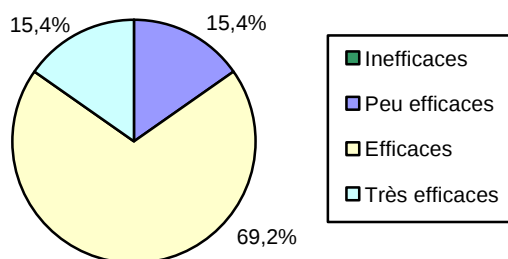
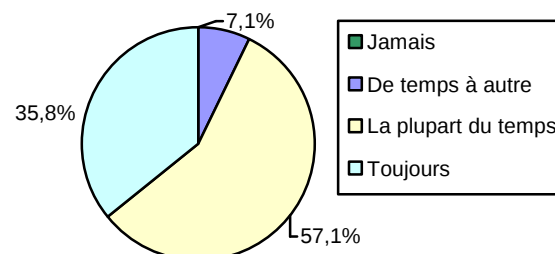
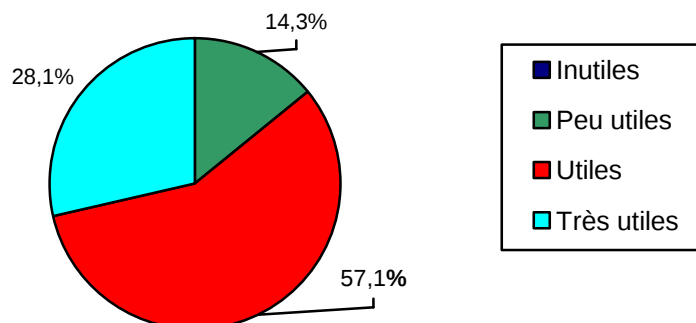


Figure 40
Point de vue entendu lors des réunions d'équipe



Quelques questions portaient sur les rencontres de supervision individuelles. La figure 41 présente les réponses concernant l'utilité de ces rencontres de supervision. Il apparaît que certains (14,3 %) les trouvent « peu utiles » alors que d'autres (57,1 %) ont indiqué qu'elles sont « utiles » ou « très utiles » (28,1 %).

Figure 41
Utilité des rencontres de supervision individuelle



À la question « *Comment percevez-vous l'utilité de votre service sur la possibilité de retour du jeune dans son milieu ?* », 73,3 % des éducateurs ont répondu « utile » et 26,7 % « très utile ». Aucun répondant n'a choisi les choix de réponses « inutile » et « peu utile ».

2.5. Appropriation de la démarche PEP

La démarche d'appropriation ne fut pas identique dans les deux unités compte tenu de différents facteurs : congés de maladie, roulement du personnel, diversité de la clientèle (garçon / fille), etc. Il sera tout d'abord question du contexte d'appropriation de la démarche vécue à l'unité MULTIPROGRAMME pour filles de l'Escale et ensuite le contexte à l'unité RELAIS.

2.5.1. Unité MULTIPROGRAMME

Comme le premier tiers de la démarche a été occupé à construire le modèle logique et à définir les bases de la démarche d'évaluation, peu d'échanges formels dans l'équipe furent réalisés. À deux reprises, les chercheurs se sont joints à nos comités pour expliquer et démystifier la démarche ainsi que pour répondre aux questions des participants.

Par la suite, lors de chacun des comités hebdomadaires, l'intervenant responsable avait un point à l'ordre du jour pour exposer les avancées de la démarche d'évaluation de la pratique en cours : construction des questionnaires, personnes à qui ils s'adresseront, temps de distribution, cueillette des données et utilisation possible des résultats.

Au fur et à mesure que les données entraient, une présentation *power point* était développée pour être présentée à l'équipe. Au total, plus de 175 diapositives ont été présentées. Elles nous renseignaient sur les jeunes, leurs parents, les intervenants sociaux et les éducateurs. Pour l'analyse de ces résultats, il était convenu avec les chercheurs que l'exercice serait fait par les intervenants qui effectuent la cueillette, avec les personnes qui œuvrent dans l'unité. L'équipe

d'animation PEP était présente lors de chacune des présentations. Cette avenue a permis une plus grande appropriation de chacun membre de l'équipe. Elle leur a permis de réaliser l'importance que revêt la distribution systématique des questionnaires lors des départs et a contribué à démystifier la complexité d'une démarche d'évaluation de la pratique.

Chacune des présentations dans les équipes a donné lieu à des remises en question sur la pratique et les services rendus. Les analyses et constats ont tracé la voie à la modification de nos programmations, de notre savoir être (notamment à l'accueil), de nos questionnaires à l'arrivée du jeune et de différents documents d'information pour les jeunes et ses parents. Les données stimulaient les constats et nous guidaient vers le changement.

Une première présentation fut faite aux membres du comité de direction du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire et une à la journée annuelle de la recherche. Un article sur notre projet a paru dans le *Focus* et le *Bulletin PEP*. Finalement, une dernière présentation du projet a été réalisée au colloque des centres jeunesse du Québec à Montréal en novembre 2008.

Dans notre contexte, force est de constater que l'appropriation de ce type de démarche d'évaluation de la pratique doit solliciter chacun des acteurs à l'analyse des données. Il apparaît gagnant de donner la chance aux intervenants d'interpréter les données plutôt que seulement leur présenter des résultats. Cette forme d'exercice permet une meilleure intégration de la démarche. Il importe donc que les personnes interpellées à la cueillette de données le soient à l'analyse afin de dynamiser le processus et ses retombées. Cette action sert d'élément moteur à la poursuite des activités. Elle justifie auprès de ceux qui nourrissent la cueillette de données la rigueur nécessaire à l'exercice.

De plus, nous observons qu'une démarche d'évaluation de la pratique peut ne pas être perçue de la même façon à l'intérieur de services similaires. Nous constatons ainsi qu'il importe d'intégrer les résistances rencontrées plutôt que de chercher à les contourner. Les oppositions contribuent à nourrir la démarche. Elles recèlent de précieux renseignements sur chacun des services et sur ceux qui les composent.

2.5.2. Unité RELAIS

Proposition de la recherche, hiver 2006

Dans un premier temps, il apparaît important de rappeler que l'idée de participer à un projet de recherche a été proposée par M. Gilles Bégin, conseiller clinique et par M^{mes} Madeleine Coté et Sylvie Ménard, responsables d'unité de service lors d'une journée de formation commune aux deux équipes. À l'unanimité, les gens « achetaient » le projet et les personnes intéressées à s'impliquer activement à cette recherche l'ont signifié aux responsables d'unités. M. Gaétan Nadeau pour le Gouvernail et M. Réjean Lemay pour l'Escale ont été choisis comme personnes libérées pour travailler sur le projet.

Début de la recherche, printemps 2006

En mai le travail débuta et Gaétan Nadeau quitta pour quelques mois. Il était entendu que malgré cette absence au travail, sa participation à la recherche serait gardée. Beaucoup de travail fut accompli pendant ce temps, mais il faut noter que jusqu'à l'automne 2006, l'équipe entendit peu parler du projet et n'était pas réellement informée de la démarche, compte tenu de l'absence de l'intervenant libéré à l'unité, ce qui devait se traduire malheureusement par un manque d'information sur l'avancement des travaux. Il est important de dire ici que la période de l'été (fin juin à fin août) est un moment où tout le fonctionnement régulier du travail est perturbé par le contexte des vacances. On peut donc en conclure que les « conditions favorisantes » afin que la recherche fonctionne bien ne furent pas nécessairement toutes présentes pour l'équipe du RELAIS.

Automne 2006

L'intervenant libéré était de retour au travail de façon progressive, il disposait de peu de temps de présence à l'unité pour faire son travail habituel d'éducateur et mettre à jour l'équipe au projet de recherche. À noter qu'à ce moment-là, le travail qui se faisait consistait à faire la structuration de la recherche et beaucoup de déblayage, ce qui ne donnait pas beaucoup de matières à avancer aux équipes.

Hiver 2007

L'équipe du RELAIS fut sollicitée pour donner son avis sur le projet. Le travail de recherche étant très différent du travail régulier d'un éducateur, il en résulta que l'appropriation ne fut pas chose facile. Beaucoup de travail avait été fait par l'Équipe Multi-PEP-formante, mais peu connu était le travail fait par eux à l'unité RELAIS. L'équipe revendiquait de vouloir comprendre mais peu de temps était disponible pour récupérer le chemin fait.

Transfert de rôle, été 2007

À l'été 2007, Johanne Jobin pris la relève comme intervenante libérée pour le projet de recherche. L'appropriation de la recherche a pris un certain temps ; le chemin fait n'avait pas à être refait, mais compris sans nécessairement l'être dans les moindres détails.

Il a fallu s'imprégner le plus vite possible du projet et aider l'équipe du RELAIS à s'investir lui aussi dans ce processus. L'intervenante libérée constata que certaines réticences, de la part de co-équipiers, venaient de l'incompréhension du processus et du besoin d'information régulière. De plus, il faut noter qu'à la fin juin 2007, il a été découvert que l'équipe du RELAIS avait une « peur non verbalisée mais palpable ». Cette peur fut mise en mot finalement ; la peur de « disparaître et ou d'être discrédité » par le résultat de l'évaluation. L'équipe avait vécu une situation assez particulière, l'année avant le début de la recherche, où les compétences de l'équipe en rapport avec le programme avaient été soulevées par la direction. Donc la question était enfin posée lors d'un comité d'équipe ; « *Allait-on se servir de la recherche pour faire disparaître le programme ?* ». La réponse de la chef d'équipe fut qu'elle ne devait pas servir à cela, mais elle ne pouvait pas non plus l'exclure totalement, advenant une évaluation négative. Par contre, pour l'équipe PEP, la recherche ne vise pas à évaluer les compétences des

personnes, mais plutôt à situer l'importance et la pertinence de notre programme dans la vie des jeunes. Cette mise au point a contribué à une baisse des réticences.

Résultats

Les rencontres d'information et d'échanges subséquentes ont donné de beaux résultats sur le questionnement positif dans le sens de la recherche et l'implication de tous. À l'incompréhension de l'équipe « d'aller voir ailleurs ce qui se fait » s'est installée une satisfaction de savoir que peu de programmes similaires existaient, en fait un seul en Montérégie, et que les autres régions n'ayant pas ce programme étaient intéressées à en connaître plus sur celui-ci. Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches était même intéressé à avoir une copie du programme, car le besoin était présent pour eux d'en mettre un sur pied pour l'année à venir.

Les présentations du travail fait, des résultats des questionnaires ainsi que les questionnements faits par les membres de l'équipe sur ces résultats confirmaient le bien fondé de la recherche et des bienfaits pouvant en découler. Il faut souligner l'apport du travail effectué par M. Denis Lacerte en lien avec la Banque de données informationnelles. Ces données nous ont indiqué très clairement quelle est notre clientèle ; en nombre exact, la fréquence et la récurrence des passages pour eux, où ils vont après leurs séjours au RELAIS, sous quelle loi les jeunes nous sont amenés, quels sont les motifs de placement ?, etc. De toutes ces informations précieuses, il nous apparaît important de questionner le programme en lien avec les besoins de ces jeunes et de tenir compte de la réalité temporelle pour le faire. Tous furent surpris de constater le volume important pour ne pas dire phénoménal d'admissions de ces jeunes dans notre service.

L'analyse des résultats nous a permis de constater que la participation des collaborateurs est essentielle, précieuse et fort appréciable. Ainsi, nous avons eu la confirmation que le rôle et l'utilité de notre service dans la continuité de services pour ces jeunes sont importants.

Début 2008

Personne ne prit le suivi du projet à l'unité RELAIS lors de l'absence de Johanne pour une période de deux mois, ce qui créa un vide pour l'équipe en lien avec la recherche. Voulant reprendre le projet de façon active au mois de janvier, l'intervenante libérée a dû ajuster le travail à faire compte tenu d'un changement de personnel très prononcé, et ce, sur un laps de temps très court. L'équipe du RELAIS était refaite, sur sept personnes il n'en restait que deux. Il va sans dire qu'il a fallu se concentrer à recommencer à informer depuis le début ou presque la nouvelle équipe du projet et du processus. Du même coup, il a été impossible d'avoir un temps pour faire ce travail avec la nouvelle équipe, car de semaine en semaine, la date prévue était reportée pour être finalement annulée, compte tenu des priorités et difficultés du moment, extérieures à l'équipe. Ce qui est en date d'aujourd'hui demeure encore sur le tableau « à faire » mais contribuera sûrement à alimenter et enrichir la nouvelle équipe, afin qu'elle s'imbibe entièrement du programme à faire vivre aux jeunes et afin de mieux répondre à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leurs parents.

Conclusion

Ce projet de recherche sur l'évaluation des pratiques permet de constater que dans le monde d'aujourd'hui, avec une clientèle qui bouge et change au même rythme ou presque que les gens y travaillent, se questionner sur notre pratique et l'ajuster en fonction des besoins et moyens est une priorité qui devrait demeurer vivante pour l'avenir, si l'on veut que l'avenir de nos jeunes demeure notre priorité.

2.6. Démarche d'évaluation continue

« *Pour s'améliorer, on doit s'évaluer !* ». Nous en sommes à la dernière étape de notre démarche d'évaluation de la pratique. À cette étape s'impose une réflexion quant à la pertinence d'implanter cette forme d'évaluation sur une base continue dans nos services. La richesse des données cumulées nous porte à faire cet examen compte tenu des ressources dont nous disposons actuellement par le biais de ce projet. Présentement, la recherche nous permet la planification de cette action avec en appui l'expertise de l'équipe d'animation PEP. Le moment est donc propice à l'élaboration d'une démarche d'implantation d'un processus d'évaluation.

2.6.1. Démarches de questionnement de l'évaluation des services

Les chefs de chacune des équipes seront sondés, afin de connaître leur intérêt pour une évaluation de leur service sur une base continue. Le même exercice sera fait avec les intervenants des équipes impliquées (MULTIPROGRAMME à l'Escale et RELAIS au Gouvernail). La retombée la plus importante de ce projet pourrait s'avérer l'implantation d'un système d'évaluation permanent. Une fois mise en place, cette forme d'évaluation permettrait d'avoir un regard critique sur notre intervention et de mieux définir la place que nous occupons dans l'éventail des services du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire. L'évaluation de la pratique est une culture nouvelle, mais combien nécessaire à l'établissement de standard d'efficacité. Prendre le point de vue de notre clientèle doit faire partie de la mission du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire et nous devons lui permettre de prendre sa place naturellement dans nos milieux.

Voici quelques démarches préalables à l'implantation de l'évaluation continue ; chacune des démarches étant préalable à la suivante pour justifier l'aval du projet :

- Sonder l'équipe scientifique vis-à-vis leurs intérêts et disponibilités.
- Sonder les chefs de chacun des services.
- Sonder la responsable des programmes et le directeur de la réadaptation à l'interne.
- Sonder le personnel des équipes.

2.6.2. Démarches de validation de l'évaluation continue

La première démarche vers la validation de l'implantation de l'évaluation de la pratique sur une base continue a été proposée à M. Gilles Mireault et M^{me} Geneviève Lamonde, chercheurs attirés au « Projet PEP » qui voient une perspective intéressante au prolongement initial du projet. Il est convenu d'aller de l'avant et de rédiger une proposition plus formelle à présenter. Il est convenu de présenter le projet au chef d'équipe et qu'advenant une réception positive, la proposition sera présentée aux équipes.

En décembre 2007, la deuxième démarche a été faite auprès de M^{me} Madeleine Côté, chef de l'équipe MULTIPROGRAMME. L'initiative du projet a été accueillie positivement. La possibilité d'initier sur une base continue une forme d'évaluation de la pratique et d'établir les standards de performance du service est alors perçue, à plusieurs points de vue, comme un plus tant pour le client que pour les intervenants et le gestionnaire.

Toujours en décembre 2007, la proposition écrite est déposée aux éducateurs de l'unité MULTIPROGRAMME pour qu'ils en prennent connaissance. La proposition est discutée au comité d'équipe. Les intervenants entérinent la poursuite des démarches visant à l'évaluation de la pratique sur une base continue. La possibilité d'avoir le point de vue du client sur une base continue est perçue comme un avantage majeur.

2.6.3. Logistique du système d'évaluation continue

1. Attribution de la tâche d'un responsable à l'évaluation dans les équipes qui aura quelques fonctions : mise à jour des questionnaires, promotion de la distribution des questionnaires, compilation des résultats, organisation des prises des données ainsi que présentation des résultats. Il aura à rencontrer les chercheurs pour mettre à jour les questionnaires et cibler les prises de données sur la BDI.
2. Représentations auprès du directeur de la réadaptation à l'interne et la responsable des programmes afin qu'ils acceptent de financer les libérations des intervenants impliqués dans les évaluations de services.
3. Temps de libération pour que l'éducateur soit dégagé pour ces périodes.
4. Supervision spécifique en regard de cette évaluation.
5. Cela implique une collaboration inter-service entre l'équipe scientifique et les unités de trois à cinq jours sur une base annuelle.
6. Que les questionnaires soient remis dans une boîte scellée dans l'unité ou à la réception de ces points de services.

7. Installation dans les unités du logiciel SPSS.
8. Description des différentes étapes à effectuer dans SPSS visant la saisie de données et la production de tableaux et graphiques.

Une fois le système d'évaluation bien implanté dans les unités RELAIS et / ou MULTIPROGRAMME, s'il s'avère positif en terme de retombées pour l'équipe, la pertinence de partager cette démarche d'évaluation à d'autres milieux de vie pourra être envisagée afin qu'ils bénéficient, eux aussi, des bases de cette évaluation de la pratique.

Conclusion

Collaborer à ce projet de recherche a contribué à ajuster et à enrichir la qualité des services que nous rendons à notre clientèle. Étant constamment dans l'action, ce fut un privilège de pouvoir réfléchir l'action en compagnie de nos guides Gilles, Geneviève et Denis. L'accueil et la qualité du soutien que nous avons reçu sont proportionnels à la qualité du questionnement qu'ils stimulent à l'égard de nos services. Avant d'y être impliqués, la démarche de recherche stimulait pour nous lourdeur et complexité d'action. Maintenant, elle nous apparaît stimulante et motivante à chacune de ses avancées. Cette démystification est le fruit avec lequel nos accompagnateurs cultivent constamment et pour ce, nous leur disons merci.

- L'élaboration du questionnaire pour nos collaborateurs nous a fait à réaliser que les buts, de même que les rouages de notre service sont méconnus. À titre d'exemple : la réunion de plan de séjour qui se veut le plus tôt possible en début de placement.
- À la fin de notre démarche, nous observons que ce programme d'évaluation nous permettra, une fois mis en place, de pouvoir jeter un regard critique et continu sur le spécifique de notre travail. Ainsi, nous pourrons mieux définir la place que nous occupons dans l'éventail des services du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.

Cette forme d'évaluation de nos services est donc à envisager dans une perspective de continuité, car ce type de regard évaluatif :

- Sert à modeler un service ajusté aux besoins de la clientèle.
- Permet d'identifier et de conserver des standards d'efficacité, et ce, malgré le roulement du personnel.
- Renseigne sur les fluctuations de la clientèle : provenance, problématiques, caractéristiques et sur l'encadrement qu'elle nécessite.
- Contribue à réduire l'engorgement des services à l'interne.
- Favorise l'appropriation des connaissances par la recherche.
- Démystifie la complexité d'une démarche de recherche.
- Crée le rapprochement entre les chercheurs et les intervenants en les adjoignant à jouer un rôle de « coach » plutôt que celui de spécialiste.

En utilisant l'expertise réalisée à MULTIPROGRAMME et RELAIS, il sera possible de faire une économie d'échelle importante. Il sera possible d'utiliser cette expertise pour des fins d'évaluation des autres services de la réadaptation.

ANNEXE 1

Informations données lors des entrevues de consultation des acteurs

Notre recherche s'inscrit dans le cadre du *Projet d'évaluation des pratiques* (PEP) et elle est chapeautée par l'équipe scientifique du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.

Le but de notre démarche **est l'évaluation de nos services** et de notre pratique.

L'**entrevue** que nous vous proposons est **centrée sur les besoins de notre clientèle, nos partenaires et l'organisation**.

Nous vous **assurons la confidentialité** en regard des réponses données et à ce propos, nous sommes aussi **régis par le même code d'éthique que vous**.

Nous garantissons que **les commentaires écrits ou enregistrés** seront **dénominalisés** et que la destruction des documents se fera dans deux ans.

Aucun nom n'apparaîtra sur aucun écrit.

Entrevues collaborateurs : Questions posées

Bloc 1 — Les besoins

1. Selon vous, à quels besoins doit répondre le service MULTIPROGRAMME ?
2. Selon vous, à quelles clientèles devraient s'adresser nos services ?
3. Raisons pour lesquelles vous envoyez des adolescents dans nos services ?
4. Pourquoi c'est important que vos jeunes entrent dans nos services ?
5. À quoi vous attendez-vous de nos services ?
6. Quels besoins nos services comblent-ils pour vous présentement ?

Bloc 2 — Mission du service

7. Dans l'ensemble des services du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire, quelle devrait être notre mission auprès des adolescents et de leurs familles ?
8. Quelles activités ou actions devraient-on développer prioritairement ?

Bloc 3 — Aspects importants sur lesquels vous évalueriez nos services

9. Si vous aviez à évaluer les services MULTIPROGRAMME quels aspects, dimensions du programme devraient faire l'objet de notre attention ? Accès, communication avec les intervenants, communication avec vos jeunes, disponibilité du personnel, types d'activités de réadaptation, gestion des sorties, implication parentale, etc.
10. Identifier des besoins ou autres services que nous devrions développer ou combler ?

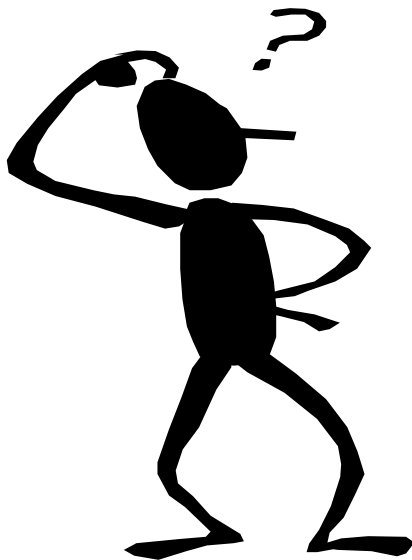
ANNEXE 2

Questionnaire d'évaluation de ton séjour à l'unité MULTIPROGRAMME

Version JEUNES

Nous avons élaboré un questionnaire afin de connaître ton degré de satisfaction par rapport aux services que tu as reçus lors de ton séjour à MULTIPROGRAMME. Voici quelques informations que nous t'invitons à lire avant de commencer à y répondre :

- Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. Aucune de tes réponses nous permettra de t'identifier ni de savoir ce que toi, personnellement, tu as répondu.
- Tu n'es pas obligé de répondre à ce questionnaire; par contre, nous serions très reconnaissants si tu prenais quelques minutes pour le remplir.
- Si jamais tu trouves qu'une question est plus difficile à répondre, tu peux passer à la suivante.
- Que tu remplisses ou non le questionnaire, insère-le dans l'enveloppe, ferme-la bien et vient déposer l'enveloppe sur le bureau.



Merci de nous aider à améliorer les services de l'unité Multiprogramme !

Évaluation de ton séjour à l'unité



Pour répondre aux questions, fais un X ou un √ dans les cases de ton choix.

- Es-tu ? Un garçon Une fille
- Quel âge as-tu ? 12 ans et moins 13 ans 14 ans 15 ans 16 ans 17 ans
- Es-tu ici ? en arrêt d'agir en placement volontaire en placement judiciairisé
(passage au Tribunal)
- Depuis combien de semaines ou de jours es-tu à l'unité ? _____ semaines _____ jours
- Est-ce ton premier placement au Centre jeunesse de Québec ? Oui Non

L'ACCUEIL

Les questions suivantes visent à évaluer ton niveau de satisfaction vis-à-vis ton accueil à l'unité.

- Es-tu satisfait(e) de la façon avec laquelle on t'a accueilli(e) à ton arrivée ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

- Comment qualifierais-tu le comportement de l'éducateur(trice) à ton égard lors de l'accueil ?

Indifférent ☐	Froid ☐	Sympathique ☐	Chaleureux ☐
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

- Es-tu satisfait(e) de l'information que tu as reçue à ce moment ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

- Es-tu satisfait(e) du temps qui t'a été alloué lors de l'accueil ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

- Es-tu satisfait(e) de la disponibilité de l'éducateur(trice) à répondre à tes questions ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

Autres commentaires sur ton accueil à l'unité

LES RÉFLEXIONS

Les questions suivantes portent sur les réflexions que tu as faites à ton arrivée à l'unité.

- Le **lieu** qui t'a été donné pour tes réflexions était :

Non adéquat ☐	Peu adéquat ☐	Adéquat ☐	Très adéquat ☐
--------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

- Le **temps** qui t'a été alloué pour tes réflexions était :

Pas assez long ☐	Assez long ☐	Trop long ☐
---	-------------------------------------	------------------------------------

- Les réflexions que tu as fait à ton arrivée t'ont-elles permis de mieux comprendre ta situation ?

Complètement en désaccord ☐	En désaccord ☐	D'accord ☐	Complètement d'accord ☐
--	---------------------------------------	-----------------------------------	--

- Est-ce que ton éducateur a discuté avec toi des réflexions que tu as faites ?

Oui ☐	Non ☐
------------------------------	------------------------------

LES ACTIVITÉS À MULTIPROGRAMME

Les questions qui suivent portent sur les activités à l'unité. Comment qualifierais-tu :

- La rencontre quotidienne (à tous les matins) :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

- L'activité d'information à la sexualité :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

- Les habiletés sociales :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

- La rencontre hebdomadaire (à chaque semaine) :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

- La régulation de la colère ou du conflit :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

•

La gestion du stress :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

• Les activités sportives (gymnase, salle d'entraînement, piscine) :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

• Les activités d'art :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

L'ACCOMPAGNEMENT À MULTIPROGRAMME

• Les rencontres hebdomadaires avec ton éducateur(trice) accompagnateur ont été pour toi :

Inutiles ☐	Peu utiles ☐	Utiles ☐	Très utiles ☐	Ne s'applique pas ☐
-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	--

• Es-tu satisfait(e) de la relation que tu as entretenue avec ton éducateur(trice) ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

• Es-tu satisfait(e) de la façon dont ton éducateur(trice) a utilisé(e) son autorité sur toi ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

• Es-tu satisfait(e) du respect des engagements pris envers toi ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

• Es-tu satisfait(e) de l'implication de tes parents lors de ton séjour ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

• Les activités d'art :

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐	Ne s'applique pas ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--

Dernières questions au verso



L'APRÈS MULTIPROGRAMME

- À quel endroit retournes-tu ?

Deux parents	Mère	Père	Famille élargie	Famille d'accueil	Foyer de groupe	Jean Lafrance	Thérapie	Autres unités	Autre
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- Quand tu te regardes aujourd'hui par rapport à ce que tu étais, penses-tu que le fait d'avoir passé par l'unité :

	Oui	Non
a amélioré ta situation ?	☐	☐
a amélioré la relation que tu as avec tes parents ?	☐	☐
t'a donné de nouveaux moyens pour faire face aux difficultés ?	☐	☐

- Peux-tu indiquer 2 aspects positifs de ton séjour à l'unité ?

- Peux-tu indiquer 2 aspects négatifs de ton séjour à l'unité ?

- Si tu avais besoin d'aide à nouveau, reviendrais-tu passer quelque temps à l'unité ?

Jamais	Peut-être	Probablement	Oui, sans hésiter
☐	☐	☐	☐

Merci beaucoup pour ta participation !



ANNEXE 3

Questionnaire d'évaluation du séjour de votre enfant à l'unité MULTIPROGRAMME ou RELAIS

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une recherche sur l'évaluation des pratiques menée par l'équipe scientifique du Centre jeunesse de Québec, nous avons élaboré un questionnaire d'évaluation afin de connaître votre degré de satisfaction par rapport aux services que votre enfant et vous avez reçus à l'unité MULTIPROGRAMME ou RELAIS. La durée de réponse à ce questionnaire est de 10 minutes.

- Nous vous rappelons que les réponses à vos questions sont confidentielles ; votre nom n'apparaîtra sur aucun document **et** vos réponses n'affecteront aucunement la qualité des services qui vous sont offerts par le Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.
- Vous êtes libres de ne pas répondre à une ou des questions si vous n'êtes pas à l'aise de le faire.
- Nous vous remercions de nous aider à améliorer les services de l'unité MULTIPROGRAMME.

1- Personne qui répond au questionnaire :

Père Mère Autre personne, spécifiez : _____

2- Quel est le sexe de votre enfant ?

Masculin Féminin

3- Quel âge a votre enfant ?

12 ans et moins 13 ans 14 ans 15 ans 16 ans 17 ans

4- Était-ce un premier placement au Centre jeunesse de Québec ?

Oui Non

5- Le séjour de votre jeune à l'unité était-il pour :

Un placement volontaire Un placement judiciairisé (passage au Tribunal)

6- Combien de semaines ou de jours votre enfant a-t-il passé à l'unité ?

_____ semaines _____ jours

Évaluation de votre degré de satisfaction face aux services reçus

7- Étiez-vous présent(e) lors de l'arrivée de votre jeune à l'unité ?

Oui Non

8- Dans les jours qui ont suivi l'admission de votre jeune à l'unité, avez-vous eu un contact téléphonique avec son éducateur accompagnateur ?

Oui Non

9- Êtes-vous satisfait(e) de la compréhension du personnel face à votre situation ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

10- Êtes-vous satisfait(e) de l'information que vous avez reçue sur le fonctionnement de l'unité ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

11- Êtes-vous satisfait(e) de la disponibilité de l'éducateur pour répondre à vos questions ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐
---	---	---------------------------------------	--

12- Comment jugez-vous l'utilité de votre présence à la rencontre d'accueil de votre enfant ?

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

13- Étiez-vous présent(e) lors de la rencontre du plan de séjour (objectifs poursuivis) ?

Oui Non

14- Est-ce qu'on a discuté avec vous du plan de séjour de votre jeune ?

Oui Non

15- Étiez-vous présent(e) lors de la rencontre du bilan de séjour ?

Oui Non

16- Comment jugez-vous l'utilité de votre présence à la rencontre du bilan de séjour de votre enfant ?

Inutile ☐	Peu utile ☐	Utile ☐	Très utile ☐
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

17- Avez-vous visité votre enfant pendant son séjour ?

Oui Non

18- Si NON, qu'est-ce qui vous en a empêché ?

Manque de temps Manque d'intérêt Autre raison, spécifiez : _____

19- Êtes vous satisfait(e) de l'accueil des intervenants lors de vos visites à l'unité ?

Pas du tout satisfait(e) ☐	Peu satisfait(e) ☐	Satisfait(e) ☐	Très satisfait(e) ☐	N/A ☐
---	---	---------------------------------------	--	------------------------------

20- Le personnel de l'unité qui s'occupait de votre enfant était-il facile à rejoindre ?

Très difficile ☐	Difficile ☐	Facile ☐	Très facile ☐
---	------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

21- Les contacts téléphoniques avec l'éducateur(trice) de l'unité étaient-ils ?

Rares ☐	Peu fréquents ☐	Fréquents ☐	Très fréquents ☐
--------------------------------	--	------------------------------------	---

22- Avez-vous pu établir une relation de confiance avec l'éducateur(trice) responsable de votre jeune ?

Oui Non

Si non, précisez pourquoi :

► **Autres questions au verso** ►

Quand vous regardez votre jeune aujourd'hui par rapport à ce qu'il était, pensez-vous que le fait d'avoir passé par notre unité :

	Oui	Non
23- a amélioré sa situation ?	☐	☐
24- a amélioré la relation que vous entretenez avec lui ?	☐	☐
25- lui a fourni de nouveaux moyens pour faire face aux difficultés ?	☐	☐

26- Pouvez-vous mentionner 2 aspects de l'unité qui ont été aidants pour vous ?

27- Pouvez-vous mentionner 2 aspects de l'unité qui n'ont pas été aidants pour vous ?

28- À quel endroit votre enfant est-il retourné après son séjour ?

Deux parents	Mère	Père	Famille élargie	Famille d'accueil	Foyer de groupe	Jean Lafrance	Thérapie	Autres unités	Autre
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

29- Si votre jeune avait à nouveau besoin d'aide, souhaiteriez-vous qu'il retourne à la même unité pour y recevoir des services ?

Jamais ☐	Peut-être ☐	Probablement ☐	Oui, sans hésiter ☐	Ne sais pas ☐
---------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------------------------

Précisez votre réponse

ANNEXE 4

**QUESTIONNAIRE POUR LES COLLABORATEURS
DES UNITÉS MULTIPROGRAMME ET RELAIS**

Dans le cadre d'une recherche sur l'évaluation des pratiques au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire, nous sollicitons votre collaboration afin de répondre à quelques questions qui visent à connaître votre degré de satisfaction par rapport aux services de collaboration reçus dans les unités MULTIPROGRAMME OU RELAIS.

- 1- Combien de fois avez-vous sollicité les services de l'unité MULTIPROGRAMME ou RELAIS pour des placements de type court terme dans la dernière année ?

1 à 2 fois

3 à 5 fois

Plus de 5 fois

Globalement, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux éléments suivants ?

- | | Pas du tout
satisfait | Peu
satisfait | Satisfait | Tout à fait
satisfait |
|---|--------------------------|------------------|-----------|--------------------------|
| 2- La collaboration avec les éducateurs de l'unité. | | | | |
| 3- Le suivi fait avec les parents des jeunes. | | | | |
| 4- Les observations et évaluations des jeunes placés. | | | | |
| 5- La poursuite des alignements et des ententes communes. | | | | |
-
- | | Inutile | Peu utile | Utile | Nécessaire |
|--|---------|-----------|-------|------------|
| 6- Dans l'ensemble de la trajectoire des services du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire, comment qualifiez-vous le service MULTIPROGRAMME pour les filles ou RELAIS pour les garçons ? | | | | |
-
- | | Jamais | Peut-être | Oui,
probablement | Oui, sans
hésiter |
|---|--------|-----------|----------------------|----------------------|
| 7- Si vous aviez à placer de nouveau un enfant, utiliseriez-vous nos services ? | | | | |

→ **Autres questions au verso** →

Comment qualifiez-vous la collaboration reçue lors des moments suivants ?

	Très mauvaise collaboration	Mauvaise collaboration	Bonne collaboration	Très bonne collaboration	Ne s'applique pas
8- Rencontre de plan de séjour à l'accueil.					
9- Rencontre de bilan de séjour.					
10- Contacts téléphoniques.					
11- Réunions d'étude et de placement.					

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup
12- Est-ce que les services offerts ont répondu aux besoins de vos jeunes ?				
13- Avez-vous eu de la difficulté à rejoindre l'éducateur accompagnateur de vos jeunes ?				

14- Avez-vous des commentaires, attentes ou suggestions qui pourraient nous permettre de vous offrir une meilleure collaboration et de fournir un meilleur service ?

Le 30 avril 2007

Merci beaucoup pour ta participation !

ANNEXE 5

QUESTIONNAIRE POUR LES ÉDUCATEURS DES UNITÉS MULTIPROGRAMME ET RELAIS

Ce questionnaire vise à connaître votre avis sur différents aspects de votre travail à l'unité « RELAIS » ou « MULTIPROGRAMME ». Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses aux questions; l'important est que vous nous donniez un portrait réaliste de votre travail à l'unité. Nous vous rappelons que les réponses à ce questionnaire seront traitées de façon anonyme et confidentielle. Vous n'êtes pas obligés de répondre à ce questionnaire ni à toutes les questions; toutefois, nous vous serions reconnaissants de prendre quelques minutes de votre temps pour y répondre. Une fois ce questionnaire rempli, vous devez le glisser dans l'enveloppe prévue à cet effet. Les questionnaires seront retournés par courrier interne à M^{me} Geneviève Lamonde, coordonnatrice du *Projet d'évaluation des pratiques*.

MANDAT DE L'UNITÉ

- 1- Le mandat de l'unité est-il clair pour vous ? Oui Non
- 2- Selon vous, l'intervention est-elle adaptée à chaque jeune ?
Rarement De temps à autre La plupart du temps Toujours
- 3- Selon vous, existe t-il une approche spécifique à l'unité ? Oui Non
- 4- Si OUI, quelle est cette approche ? _____
- 5- Si NON, laquelle vous semblerait la plus pertinente ? _____

COMPRÉHENSION DU CODE DE VIE

- 6- Comment qualifiez-vous la clarté des règles de vie à l'unité ?
Pas claires Assez claires Claires Très claires
- 7- Comment qualifiez-vous l'application des règles de vie dans l'unité ?
Très difficile Difficile Facile Très facile
- 8- Comment qualifiez-vous l'utilité des règles de vie à l'unité ?
Inutiles Peu utiles Utiles Très utiles
- 9- Pouvez-vous identifier des règles de vie qui vous apparaissent difficiles à comprendre, non pertinentes ou inappropriées ?

RÉFLEXIONS

- 10- Est-ce que les exercices de réflexion donnés au jeune à son arrivée sont repris avec lui ?
Jamais Occasionnellement Régulièrement Toujours
- 11- Est-ce que le contenu des exercices de réflexion donnés au jeune à son arrivée est transmis aux collaborateurs ?
Jamais Occasionnellement Régulièrement Toujours

ACCOMPAGNEMENT

12- Comment qualifiez-vous votre attitude auprès des jeunes ?

Froide

Distante

Méfiante

Empathique

Chaleureuse

13- Combien de fois en moyenne rencontrez-vous chacun de vos jeunes par semaine ?

Jamais

Une fois

Deux fois et plus

14- Combien de temps par semaine accordez-vous à chacun de vos jeunes ?

0-14 minutes

15-29 minutes

30-59 minutes

60 minutes et plus

ACTIVITÉS

Ces questions portent sur vos impressions concernant les activités qui sont tenues à l'unité. Indiquez le niveau d'utilité de ces activités pour les jeunes. Cochez N/A si ces activités n'ont pas lieu dans votre unité.

Activités	Inutile	Peu utile	Utile	Très utile	N/A
15- Habiletés sociales.					
16- Rencontres quotidiennes.					
17- Rencontres hebdomadaires.					
18- Atelier de sexualité.					
19- Régulation de la colère ou gestion du conflit.					
20- Gestion du stress.					
21- Activités sportives.					
22- Ateliers d'art.					

RENCONTRES CLINIQUES

	Rarement	Quelquefois	La plupart du temps	Toujours
23- Assistez-vous à la rencontre de plan de séjour ?				
24- Assistez-vous aux rencontres de bilan des jeunes dont vous avez la charge ?				
25- Êtes-vous consultés pour l'orientation du jeune lors des rencontres de bilan ?				
26- Assistez-vous aux rencontres du comité d'étude et de placement ?				
27- Avez-vous l'impression qu'on tient compte de vos recommandations ?				

RÉUNION D'ÉQUIPE

28- Comment qualifiez-vous la réunion d'équipe hebdomadaire ?

Inutile Peu utile Utile Très utile

29- Comment qualifiez-vous le déroulement de la réunion d'équipe hebdomadaire ?

Inefficace Peu efficace Efficace Très efficace

30- Comment qualifiez-vous le contenu des échanges cliniques de la réunion d'équipe ?

Non pertinent Peu pertinent Pertinent Très pertinent

31- Comment qualifiez-vous le contenu des échanges cliniques de la réunion d'équipe ?

Jamais De temps à autre La plupart du temps Toujours

32- La réunion d'équipe permet-elle d'améliorer la cohésion entre les intervenants ?

Pas du tout Un peu Moyennement Beaucoup

33- Suggestions pour la réunion d'équipe

COLLABORATION

Comment qualifiez-vous la collaboration que vous entretenez avec les acteurs suivants ?

Activités	Très mauvaise	Mauvaise	Bonne	Très bonne	N/A
34- Éducateurs de votre unité.					
35- Éducateurs des autres unités.					
36- Travailleurs sociaux.					
37- Psychologues.					
38- Conseillers cliniques.					
39- Agents d'intervention.					

ENCADREMENT DU PERSONNEL

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	N/A
40- Êtes-vous satisfaits de la fréquence de vos supervisions individuelles ?					
	Inutiles	Peu utiles	Utiles	Très utiles	
41- Lorsqu'elles ont lieu, comment jugez-vous l'utilité de ces rencontres de supervision individuelle ?					

RÉSULTATS SUR LES JEUNES

	Inutile	Peu utile	Utile	Très utile
42- Les apprentissages qu'a fait le jeune durant son séjour.				
43- Le rétablissement de la communication entre les jeunes et leurs parents (ou milieu d'accueil).				
44- La possibilité du retour du jeune dans son milieu.				

FORMATION

45- Quel est votre plus haut degré de formation ?

DEC Baccalauréat Maîtrise Autre

46- Votre niveau actuel de formation, y incluant les formations en cours d'emploi, vous permet-il de répondre aux besoins des jeunes et des parents ?

Oui Non

47- Si non, quelles formations vous seraient utiles afin de répondre aux besoins des jeunes et des parents ?

48- Dans quelle unité travaillez-vous ?

Relais Multiprogramme

49- Quel est votre statut d'emploi ?

Temps plein Temps partiel Autre, spécifiez : _____

Le 30 avril 2007

Merci beaucoup pour ta participation !