



**La perception des jeunes concernant la
continuité des services d'insertion
socioprofessionnelle
en Abitibi-Témiscamingue**

Daniel Thomas

Patrice LeBlanc

Juin 2014

Éditeur :

Laboratoire de recherche pour le soutien des communautés (LARESCO)
Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
445, boulevard de l'Université
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 5E4

**Dépôt légal**

Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
Juin 2014

ISBN : 978-2-924231-11-1

Toute reproduction, totale ou partielle, par quelque moyen que ce soit, est interdite à moins d'une autorisation expresse de l'auteur.

**LA PERCEPTION DES JEUNES CONCERNANT LA CONTINUITÉ DES SERVICES
D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE**

Présenté à

Engagement jeunesse Abitibi-Témiscamingue

Par

Daniel Thomas

Patrice Leblanc

Professeurs au département du développement humain et social

Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue

Juin 2014

Résumé

Cette étude a pour objectif de décrire et d'analyser la perception de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle chez les jeunes de 16 à 24 ans de l'Abitibi-Témiscamingue qui rencontrent des difficultés liées à la qualification ou à l'insertion en emploi. Elle a été effectuée entre les mois de mai et de novembre 2013 auprès de 17 jeunes avec lesquels nous avons réalisé une entrevue semi-structurée et de 108 jeunes ayant répondu à un questionnaire standardisé. L'entretien semi-structuré avait pour objectif de décrire, à partir de leur point de vue, leur perception de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle qu'ils utilisent. Le questionnaire avait pour objectif de quantifier leur appréciation de la continuité de ces services.

Parmi les personnes interviewées, la plupart des jeunes ont eu des difficultés familiales qui les ont amenés à être suivis par le Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue (CJAT), parfois pendant de longues périodes, et la plupart ont utilisé au cours des dernières années, les services d'un Carrefour jeunesse emploi (CJE). De façon générale, les jeunes interviewés n'ont pas une perception claire des caractéristiques de la transition d'un service à l'autre. Ils qualifient aisément les services reçus mais ils ont plus de difficultés à s'exprimer sur la continuité ou la discontinuité des services qu'ils reçoivent. Cependant, les personnes qui reçoivent des services de soutien plus intensifs, en particulier celles inscrites au projet pilote Transition de l'école à la vie active (TEVA) et au programme Qualification des jeunes (PQJ) s'expriment beaucoup plus sur la continuité des services. Les personnes interviewées établissent un lien entre d'une part, la qualité de la relation établie avec un ou quelques intervenants et, d'autre part, la transmission d'information personnelle et les changements apportés dans leur parcours de vie et leur parcours de services.

En général, les personnes répondantes au questionnaire apprécient positivement la continuité des services et il y a peu de variation dans l'appréciation de la continuité des services entre l'ensemble des personnes répondantes et les groupes TEVA et PQJ. Néanmoins, les écarts les plus importants concernent l'énoncé selon lequel un intervenant a contacté la personne pour faire un suivi (l'accord est plus élevé dans le groupe TEVA et le groupe PQJ), celui selon lequel la personne a dû raconter son histoire à chaque fois qu'elle a besoin d'aide (plus faible dans le groupe TEVA) et la difficulté de passer d'un service à l'autre (plus élevée dans le groupe TEVA).

Remerciements

Nous remercions très sincèrement tous les jeunes de l'Abitibi-Témiscamingue qui ont accepté de nous recevoir et qui ont bien voulu répondre à nos questions sur leurs parcours dans les services d'insertion socioprofessionnelle.

Nous remercions aussi les intervenantes et les intervenants des organismes qui ont rendu possible cette étude. Il s'agit principalement de Denise Plante, coordonnatrice du programme TEVA, de Sylvie Leblond, Raymonde Lauzon, Patricia Quesnel, Mélanie Belliard, Yvette Chouinard et Vicky Lafrenière du Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue, de Véronique Gagné et de Kyle Ouimet de La Piaule de Val-d'Or, d'André Tessier du Mouvement relève Amos région (MRAR), de Sébastien Bélisle, Simon Tremblay Bégin, Joannie Boivin et Caroline Gareau du Carrefour jeunesse emploi d'Abitibi-Ouest, de Jean-Luc Turpin, Annick Carrière, Peggy Lapointe et Mathieu Héroux du Centre ressources Jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue, de Paul Pratte, Anne-Marie Malo, Victor Hugo Germain et Réjeanne Benoit du Carrefour jeunesse emploi de la Vallée-de l'Or, de Josée Beaulé, Ariane Roy, Fany Labelle et Cathy Dominique du Carrefour jeunesse emploi du Témiscamingue ainsi que de Jocelyne Hurtubise et Annie Gingras du Centre d'éducation des adultes Elisabeth Bruyère. Sans tout ce réseau de personnes dévouées au bien-être des jeunes, nous n'aurions pu mener à bien cette étude.

Finalement, nous voulons aussi remercier les agentes et agents de recherche qui ont effectué le travail de collecte de données, soit Leila Meziane, qui a aussi effectué la saisie des données, Sarah Mikolajczak, Karine Poirier et Jean-Philippe Rioux-Blanchette, ainsi que Lynda Racine qui a pris en charge la transcription des entrevues.

Nos remerciements vont aussi à Marie-Pier Côté et à Catherine Turcotte, agentes de liaison à *Engagement jeunesse Abitibi-Témiscamingue*.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	p. 13
1. Contexte et problématique	p. 13
2. Cadre de référence et questions de recherche	p. 14
3. Population à l'étude	p. 15
4. Méthodes et instruments de collecte de données	p. 18
5. Déroulement de l'étude	p. 18
6. Caractéristiques des personnes répondantes	p. 19
7. Résultats	p. 21
7.1 Des parcours de vie et de services diversifiés	p. 22
7.2 La perception de la continuité des services	p. 27
7.3 L'appréciation de la continuité des services	p. 32
7.4 Les particularités des participants au projet TEVA	p. 35
7.5 Les particularités des participants au PQJ	p. 40
8. Conclusion et pistes de réflexion	p. 44
Bibliographie	p. 47
Appendices	p. 49
- Questionnaire.	
- Guide d'entrevue.	

Liste des tableaux et des figures

Tableau 1. Principaux programmes, mesures et services aux jeunes de 16-24 ans visés par l'étude.	p. 16
Tableau 2. Répartition des personnes répondantes à l'entrevue semi-structurée selon le programme, le sexe et l'âge.	p. 20
Tableau 3. Répartition des personnes répondantes au questionnaire selon le programme, le sexe et l'âge.	p. 21
Tableau 4. Appréciation de la continuité des services par l'ensemble des personnes répondantes (n=108).	p. 33
Tableau 5. Appréciation de la continuité des services par les personnes participantes au projet TEVA (n=20).	p. 39
Tableau 6. Appréciation de la continuité des services par les personnes participantes au programme Qualification des jeunes (n=13).	p. 43
Figure 1. Pourcentage d'accord avec les énoncés selon le programme d'insertion socio-professionnelle.	p. 34

Introduction

Cette étude porte sur la perception que les jeunes, âgés de 16 à 24 ans, ont à l'égard de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle qui leur sont offerts en Abitibi-Témiscamingue. Il a pour objectif de décrire et d'analyser la perception de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle chez les jeunes de 16 à 24 ans qui rencontrent des difficultés reliées à la qualification ou à l'insertion en emploi.

1. Contexte et problématique

Cette étude découle de la mise en œuvre, en Abitibi-Témiscamingue, du projet *Engagement jeunesse* coordonné au plan provincial par le Secrétariat à la jeunesse. Mis sur pied en 2007, le comité directeur régional *Engagement jeunesse Abitibi-Témiscamingue* réunit notamment les quatre ministères¹ signataires de l'entente interministérielle visant l'amélioration de la continuité des services destinés aux jeunes de 16 à 24 ans ainsi que des représentants des organismes qui offrent des services à ces jeunes. La Conférence régionale des élus agit à titre d'organisme fiduciaire et la Direction régionale du ministère des Affaires municipales et de l'occupation du territoire (MAMOT) soutient une agente de liaison régionale, embauchée depuis février 2008.

Les personnes visées par le programme *Engagement jeunesse* sont spécifiquement les jeunes âgés de 16 à 24 ans qui rencontrent des difficultés particulières ou que l'on considère comme plus vulnérables, soit : (a) ceux dont le parcours scolaire régulier est interrompu, temporairement ou définitivement, avant l'obtention d'un diplôme d'études secondaires (les décrocheurs); (b) ceux qui n'ont pas de qualification de base (diplôme d'études secondaires) et qui sont à la recherche d'un premier emploi; (c) ceux qui n'ont pas de qualification de base et qui sont en emploi; (d) ceux qui sont prestataires de l'assurance-emploi; (e) ceux qui sont prestataires de l'aide financière de dernier recours aux personnes et considérés comme aptes au travail; (f) ceux qui demeurent en dehors du domicile familial, qui ne sont ni à l'école ni en emploi et qui sont sans soutien public du revenu.

Ces jeunes sont visés par un ensemble de programmes, de mesures et de services offerts par des organismes (commission scolaire, centre local d'emploi) et des établissements publics (Centre de santé et de services sociaux, Centre

¹ En juin 2014, il s'agit du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI).

jeunesse) ainsi que par des organismes communautaires (Carrefour jeunesse emploi, Maison hébergement pour personnes itinérantes) qui oeuvrent dans divers secteurs de l'action publique (éducation, santé et services sociaux, emploi et solidarité sociale). On peut recenser environ 14 programmes, mesures ou initiatives qui sont offerts par ces organismes. Dans ce domaine, chaque territoire de MRC a une dynamique partenariale qui lui est propre et certains d'entre eux implantent des dispositifs de concertation qui visent à améliorer la continuité des services (ex. : Le Maillon dans les territoires de la Vallée-de-l'Or et de Rouyn-Noranda). De plus, un même programme ou une même mesure peuvent être mis en œuvre de façon très distincte selon l'organisme local qui l'implante. C'est, par exemple, le cas de la mesure IDÉO 16-17 (une des mesures concernées par la démarche dont nous faisons état) dont la mise en œuvre a varié dans chacun des Carrefour jeunesse emploi, en fonction d'éléments internes (ressource humaine, équipe de travail, locaux) et d'éléments externes à l'organisme comme les particularités géographiques et les partenariats établis.

Les activités régionales de coordination du projet *Engagement Jeunesse* s'inscrivent actuellement dans le cadre de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 et rejoignent les priorités de plusieurs organismes publics et parapublics visant à améliorer la continuité des services offerts aux jeunes qui vivent des difficultés particulières. Les activités de coordination régionale et les études concernant l'implantation de telles mesures ont permis de connaître le point de vue des gestionnaires et des intervenants sur la continuité des services offerts. Cependant, on ne connaissait pas le point de vue des jeunes sur la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle qui leur sont offerts en région.

2. Cadre de référence et questions de recherche

Dans le cadre de cette étude, la notion de continuité des services est dérivée de celle de continuité des soins qui a été développée dans certains domaines de la santé, soit la santé mentale, les services médicaux de première ligne et la prise en charge posthospitalière. La continuité des services est définie de la façon suivante : un processus qui implique pour le jeune visé une trajectoire ordonnée et sans interruption parmi les divers éléments d'un système de services.

Le premier élément de la continuité est l'expérience des services vécue par la personne visée. Dans quelle mesure y a-t-il une conformité entre les besoins de la personne au moment où elle obtient un service et les services qui lui sont offerts? Le second élément de la continuité est le fait que les services se

poursuivent dans le temps, qu'il existe une relation entre les services déjà reçus et les services actuels (ou pour le dire autrement, dans la séquence des services obtenus). Ces deux éléments essentiels à la continuité des services sont complétés par une distinction entre trois types de continuité :

- La continuité informationnelle : l'utilisation de l'information sur des événements et des circonstances antérieurs de façon à adapter les services à la personne et à sa situation spécifique (transfert de l'information, connaissances accumulées sur la personne).
- La continuité relationnelle : la relation suivie entre une personne et un ou plusieurs intervenants (maintien du contact, constance du personnel, sens de fidélité réciproque, perception de prévisibilité des services, assurer les transitions).
- La continuité d'approche (cohérence des services, capacité de surmonter les obstacles organisationnels, souplesse pour s'adapter à la modification des besoins).

Ce projet vise à répondre à deux questions de recherche :

- (1) Quelle est la perception des jeunes, âgés de 16 à 24 ans, à l'égard de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle qui leur sont offerts?
- (2) Quelle est l'appréciation de ces jeunes à l'égard de la continuité (temporelle, informationnelle, relationnelle et d'approche) de ces services?

3. Population à l'étude

Les personnes visées sont les personnes âgées de 16 à 24 ans, non autochtones, qui ont utilisé au moins deux services de soutien au revenu et d'insertion socioprofessionnelle, en Abitibi-Témiscamingue, au cours de la dernière année. Elles ont été recrutées grâce à la collaboration des organismes partenaires d'*Engagement jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue* qui offrent des services à ces jeunes. L'échantillon visé pour les entrevues semi-structurées est composé de 16 personnes et celui pour le questionnaire est de 113 personnes.

Les services d'insertion socioprofessionnelle dont il est question sont ceux qui sont offerts aux jeunes âgés de 16 à 24 ans qui rencontrent des difficultés

particulières ou que l'on considère comme plus vulnérables. Il s'agit d'abord des mesures, programmes et initiatives mentionnés au tableau suivant.

Tableau 1.

Principaux programmes, mesures et services aux jeunes de 16-24 ans visés par l'étude.

Organisme	Programme, mesure et service	Description
Commission scolaire	Projet Transition de l'école à la vie active (TEVA)	Soutenir l'intégration à la vie active des jeunes personnes handicapées en arrimant les interventions des réseaux scolaires, de l'emploi et de la santé.
	Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA)	Identifier, accompagner et conseiller les jeunes de 16 ans et plus afin qu'ils puissent obtenir un diplôme de formation initiale de niveau secondaire.
Centre Jeunesse	Programme Qualification des jeunes	Offrir des services aux jeunes qui ont des besoins spécifiques en vue de leur préparation au passage à la vie adulte et leur sortie du Centre Jeunesse.
Centre de santé et de services sociaux	Programme jeunesse	Offrir des services de santé et services sociaux courants offerts en première ligne.
	Programme de santé mentale	
Carrefour jeunesse Emploi	Mesure IDÉO 16-17 ans	Offrir une intervention centrée sur la persévérance scolaire pour les jeunes de 16 à 17 ans qui risquent d'abandonner leurs études ou qui ont récemment abandonné leurs études.
	Défi de l'entrepreneuriat jeunesse	Sensibiliser les jeunes à la culture entrepreneuriale.
Maison d'hébergement pour personnes itinérantes	Accueil, hébergement temporaire et services psychosociaux.	Offrir accueil, hébergement temporaire et services psychosociaux aux personnes démunies, itinérantes ou ayant des problèmes de dépendance.

Tableau 1.

Principaux programmes, mesures et services aux jeunes 16-24 ans visés par l'étude (suite).

Centre local d'emploi	Mesure de formation de la main d'oeuvre	Proposer aux personnes admissibles présentant un risque de chômage prolongé, une allocation d'aide et le remboursement des frais reliés à leurs activités de formation.
	Approche Ma place au soleil	Offrir aux jeunes parents qui sont prestataires d'une aide financière de derniers recours qui veulent reprendre leurs études, un soutien pour être en mesure d'assumer leurs responsabilités familiales.
	Mesure Stages découvrir	Offrir aux jeunes de moins de 25 ans la réalisation d'un stage en milieu de travail significatif dans le cadre d'une démarche vers l'emploi.
	Projet Préparation à l'emploi-volet entreprise d'insertion	Offrir à des personnes ayant connu des échecs répétés d'insertion au travail, une démarche individualisée d'insertion à durée limitée.
	Mesure Jeunes en action	Offrir aux jeunes de 18 à 24 ans ayant des difficultés qui freinent leur intégration au marché du travail, la possibilité de développer leur potentiel. Il s'agit d'une intervention adaptée qui comprend un accompagnement soutenu. La mesure est déployée dans les Carrefours jeunesse emploi.
	Programme Alternative jeunesse	Encourager les jeunes de 18 à 24 ans admissibles à l'aide financière de dernier recours à réaliser des activités leur permettant d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement dans une démarche d'insertion, la personne a droit à une aide financière.

4. Méthodes et instruments de collecte de données

Ce projet vise à décrire la perception des jeunes, âgés de 16 à 24 ans, à l'égard de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle qui leur sont offerts (au moyen d'une entrevue semi-structurée) et à connaître l'appréciation de ces jeunes à l'égard de la continuité de ces services (au moyen d'un questionnaire structuré).

L'entrevue semi-structurée portait sur leurs activités passées et présentes, leurs parcours dans le réseau des services ainsi que l'appréciation de la continuité entre les services. Ces entrevues ont par la suite été transcrites et analysées de façon thématique. Le questionnaire a été rempli lors d'une entrevue face à face. Il est composé principalement d'un instrument sur la continuité des services, soit une version traduite en français et adaptée à la situation des jeunes étudiés de l'*Alberta Continuity of Services Scale-Mental Health*² qui comprend 45 items. Nous avons effectué une analyse descriptive de la distribution des réponses à certains énoncés de cet instrument.

5. Déroulement de l'étude

Le projet de recherche a été soumis à *Engagement jeunesse Abitibi-Témiscamingue* en mars 2013 et il a fait l'objet d'un protocole d'entente. Le projet de recherche a obtenu l'approbation du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue en mai 2013.

Nous avons embauché quatre agents de recherche pour le prétest des instruments (questionnaire et canevas d'entrevue semi-structuré), le recrutement des jeunes dans les organismes qui leur offrent des services, la collecte des données et la saisie des données. Nous avons aussi embauché une secrétaire pour la transcription des entrevues.

Les instruments de collecte de données ont été complétés en mai 2013 (traduction du questionnaire, ajout de questions, prétest et correction; élaboration du canevas d'entrevue semi-structuré, prétest et correction).

² Durbin, J., Goering, P., Streiner D.L. et G. Pink (2004). *Continuity of Care: Validation of a New Self-Report Measure for Individuals Using Mental Health Services*. *Journal of Behavioral Health Services & Research* 31 (3): 279-296.

Les démarches auprès des organismes qui offrent des services aux jeunes ont débuté en avril 2013. Tous les organismes contactés ont accepté de collaborer au recrutement de personnes âgées de 16 à 24 ans pour cette étude. Cependant, au moment de la collecte de données, certains de ces organismes n'avaient pas de jeunes de ce groupe d'âge dans leur clientèle. Tous ces organismes ont été informés des précautions éthiques de cette étude, en particulier qu'un formulaire de consentement permettait aux personnes sollicitées pour participer à l'étude d'en connaître les finalités et de donner un consentement libre et éclairé que les informations sont traitées de façon confidentielle et que la diffusion des résultats préservera l'anonymat des personnes répondantes. Les principaux organismes auprès desquels nous avons recruté des personnes pour l'étude sont : les cinq Carrefours Jeunesse Emploi de l'Abitibi-Témiscamingue, le projet Transition de l'école à la vie active (TEVA), le Centre Jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue, le Centre d'éducation des adultes Élisabeth Bruyère, l'entreprise d'insertion Technobois et la maison d'hébergement La Piaule de Val-d'Or. La collecte des données auprès des jeunes a eu lieu entre le 15 mai et le 15 novembre 2013. Presque toutes les personnes ont été rencontrées seules, dans un local tranquille. Les entrevues semi-structurées avec les deux personnes du projet TEVA qui sont atteintes de déficience intellectuelle ont été réalisées en présence de leur mère qui pouvait intervenir au cours de l'entretien.

6. Caractéristiques des personnes répondantes

Dans le projet initial, nous avons aussi envisagé de réaliser une entrevue semi-structurée auprès de 16 jeunes de l'Abitibi-Témiscamingue inscrits dans le projet TEVA (n=4), dans le PQJ (n=4) ou dans d'autres programmes de soutien à l'insertion socioprofessionnelle (n=8). Au terme de la collecte des données, nous avons réalisé 17 entrevues semi-structurées.

Comme on peut le voir au tableau 2, parmi les 17 personnes répondantes à l'entrevue semi-structurée, 23,5% (n=4) étaient inscrites au projet TEVA, 29,4% (n = 5) provenaient du PQJ et 47,1% (n=8) avaient utilisé des programmes de soutien à l'insertion socioprofessionnelle sans pour autant être inscrites au projet TEVA ou au PQJ. Le groupe de personnes répondantes est composé à 58,8% d'hommes (n=10) et à 41,2% de femmes (n=7). La moyenne d'âge des participants au PQJ est plus basse (17,6 ans) que celle des participants à TEVA (19,5 ans) et des autres personnes répondantes (19,4 ans).

Tableau 2.

Répartition des personnes répondantes à l'entrevue semi-structurée selon le programme, le sexe et l'âge.

	Programme			Total
	TEVA	PQJ	Employabilité	
Répondants				
Nombre	4	5	8	17
%	23,5	29,4	47,1	100
Sexe				
Homme (N)	4	3	3	10
(%)				100
Femme (N)	--	2	5	7
(%)	--			100
Âge				
Moyen (ans)	19,5	17,6	19,4	18,9
16-18 ans (N)	2	5	4	11
19-24 ans (N)	2	--	4	6

Dans le projet initial, nous avons envisagé de remplir un questionnaire sur la continuité des services avec 113 jeunes de l'Abitibi-Témiscamingue inscrits dans le projet TEVA (n=26), le PQJ (n=26) ou dans d'autres programmes de soutien à l'insertion socioprofessionnelle (n=61). Nous avons recueilli 109 questionnaires dont un seul, soit un participant du projet TEVA, a été rejeté à cause de la faible qualité des données.

Comme on peut le voir au tableau 3, parmi les 108 personnes répondantes au questionnaire et retenues dans l'étude, 18,5% (n=20) étaient inscrits au projet TEVA, 12% (n=13) provenaient du PQJ et 69,4% (n=75) avaient utilisé les services des organismes précédemment mentionnés sans pour autant être inscrits au projet TEVA ou au PQJ. Dans les deux tableaux suivants, ce dernier groupe est identifié sous le programme ' Employabilité '. Le groupe de personnes répondantes est composé à 53,7% d'hommes (n=58) et à 46,3% de femmes (n=50). La moyenne d'âge des participants au PQJ est plus basse (17,2 ans) que celle des participants au projet TEVA (19,2 ans) et des autres personnes répondantes (19,5 ans).

Tableau 3.

Répartition des personnes répondantes au questionnaire selon le programme, le sexe et l'âge.

	Programme			Total
	TEVA	PQJ	Employabilité	
Répondants				
Nombre	20	13	75	108
%	18,5	12,0	69,4	100
Sexe				
Homme (N)	9	7	42	58
(%)	15,5	12,1	72,4	100
Femme (N)	11	6	33	50
(%)	22,0	12,0	66,0	100
Âge				
Moyen (ans)	19,2	17,2	19,5	19,1
16-18 ans (N)	9	13	40	62
19-24 ans (N)	11	---	35	46

7. Résultats

Nous présentons d'abord les résultats des entretiens semi-structurés de l'ensemble des personnes rencontrées concernant leurs parcours dans les services, puis leur perception de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle qui leur sont offerts. Ensuite, nous présentons l'appréciation de ces jeunes à l'égard de la continuité des services, sur la base de leur degré d'accord ou de désaccord avec des énoncés standards. Après avoir présenté les résultats de l'ensemble des personnes répondantes, nous consacrerons une brève section aux personnes qui participent au projet TEVA et finalement, à celles qui participent au PQJ.

7.1 Des parcours de vie et de services diversifiés

Les entrevues semi-structurées ont permis de décrire le parcours des jeunes dans les services, ce qui nous est apparu comme un préalable au questionnement sur leur perception et leur appréciation de la continuité des services. Dans cette section, nous décrivons chacun de ces parcours. Les personnes sont identifiées par une lettre majuscule³ entre crochets et certaines informations sont floues afin de préserver l'anonymat des personnes répondantes.

[A] est un homme âgé de 18 ans qui demeure chez ses parents, dans une municipalité de la MRC de la Vallée-de-l'Or. Après avoir réalisé une partie du secondaire régulier, il a continué sa formation dans le programme FMS (formation métier secondaire). Actuellement, il poursuit un stage au sein d'une entreprise de services et il envisage de travailler à cet endroit à temps plein au cours de l'été. Il mentionne avoir fait différents suivis avec le projet TEVA. Il a eu des rencontres au CJE afin d'obtenir diverses informations concernant un diplôme d'études professionnelles. Il espère ensuite poursuivre sa formation.

[C] est un homme âgé de 17 ans qui demeure chez ses parents dans une municipalité de la MRC Abitibi. Il est dysphasique. Il a eu de la difficulté à être accepté à l'école primaire. Il a entrepris ses études secondaires, mais il a dû recommencer son secondaire 1. La commission scolaire n'était pas en mesure de lui fournir les services d'adaptation adéquats, sa mère a effectué des démarches afin qu'il soit admis dans une autre école où il a refait son secondaire 1. Il y a 2 ans, il a été transféré dans une autre école secondaire parce qu'il n'y avait pas assez d'élèves pour maintenir la classe dans l'école où il étudiait. Il est en cheminement scolaire particulier et si tout se déroule bien, il terminera ses études secondaires l'an prochain. Il a occupé différents petits emplois comme camelot, plongeur et diverses tâches connexes. Actuellement, il est en deuxième année d'une formation préparatoire au travail incluant un stage dans une entreprise commerciale. Dans le cadre du projet TEVA, il développe ses habiletés de communication. Récemment, il a distribué des C.V. afin de pouvoir occuper un emploi et poursuivre ses apprentissages.

[B] est un homme âgé de 21 ans qui habite chez ses parents, à Rouyn-Noranda. Il a obtenu son diplôme de secondaire 5 l'année dernière. Inscrit au projet TEVA, il a effectué un stage dans une entreprise d'entretien ménager, puis il a travaillé pendant quelques mois dans une entreprise de travail adapté. Actuellement, il travaille dans une autre entreprise de travail adapté, dans le domaine de la fabrication de vêtements. Depuis, plusieurs années le CRDI Clair Foyer lui vient

³ Les lettres ont d'abord été choisies de façon à les dissocier du prénom et du nom de famille de la personne interviewée et ensuite, afin de faciliter le regroupement selon le programme dans lequel la personne est inscrite. L'ordre des lettres n'est pas important.

en aide et le soutien dans ce qu'il entreprend. Actuellement, il veut continuer à acquérir diverses connaissances et travailler.

[D] est un homme âgé de 22 ans qui habite chez ses parents. Il est suivi par le CRDI Clair Foyer depuis l'âge de 3½ ans. Il a effectué sa formation scolaire en cheminement particulier continu. Au primaire, il a notamment utilisé des programmes de soutien à l'apprentissage. Il a fait des apprentissages, par exemple en mathématiques et en français, et il a appris à utiliser l'argent, à gérer son budget, à faire la cuisine, etc. afin de développer des capacités à vivre en appartement. Il a terminé l'école l'an dernier, alors qu'il avait 21 ans. Il est dans le projet TÉVA depuis environ 2 ans. L'an dernier, il a fait deux stages et après une démarche d'embauche, il a obtenu un emploi dans un milieu qu'il correspond à ses aspirations. Il travaille 4 jours par semaine.

[E] est un homme âgé de 17 ans qui demeure au centre de réadaptation du CJAT, à Rouyn-Noranda, depuis l'âge de 12 ans. Au moment de l'entrevue, il fréquente les activités du PQJ. Il a eu des problèmes de consommation de drogue et il a utilisé les services du Centre Normand. Il étudie actuellement en formation des adultes où il complète des cours de niveau secondaire 4. Il a utilisé les services du Carrefour jeunesse emploi pour préparer son C.V. et il s'est trouvé un emploi à temps partiel. Il veut terminer ses études afin d'avoir un travail à long terme et être en appartement.

[H] est un homme âgé de 17 ans qui demeure actuellement au centre de réadaptation du CJAT, à Rouyn-Noranda. Au moment de l'entrevue, il fréquente les activités du PQJ. Il reçoit des services du CJAT depuis l'âge de 2 ans. Il a été placé en centre de réadaptation et en familles d'accueil. Il est actuellement étudiant en secondaire 3 à l'éducation des adultes. Il a utilisé récemment les services du Carrefour jeunesse emploi.

[J] est un homme âgé de 18 ans qui demeure en appartement dans une municipalité de la MRC du Témiscamingue. Au moment de l'entrevue, il reçoit des services du PQJ. Il a commencé à recevoir les services du CJAT dès l'âge de 1 an. À 15 ans, il a suivi une formation en métier semi-spécialisé, ce qui l'a conduit à faire des stages et à être embauché à temps partiel dans un commerce. Cette année, il suivait des cours de niveau secondaire 3, il a consulté un orienteur à plusieurs reprises puis il a cessé ses études au cours de l'année.

[G] est une femme âgée de 18 ans qui demeure en chambre et pension dans une ville de la MRC Abitibi. Elle a été admise au CJAT à 5 ans et elle a été hébergée en famille d'accueil. Elle est allée à l'école régulière et elle a complété son primaire puis son secondaire 1. À cause de difficultés de comportements, elle a changé de famille d'accueil à quelques reprises. Elle a dû recommencer son secondaire 1 et recevoir un programme de soutien scolaire (FMA) pendant un an. Puis elle a continué à l'école régulière. À l'âge de 16 ans, elle est inscrite au PQJ. Elle va à l'école cinq jours par semaine et, à 17 ans, elle commence un emploi salarié une nuit par semaine. Elle a déjà utilisé les services du CJE pour se chercher un emploi. Récemment, elle a fait les démarches, avec

l'intervenante du PQJ, auprès du CLE afin d'obtenir un soutien financier et être inscrite à l'éducation des adultes dans le but de terminer ses études de secondaire 4 et 5. Elle participe actuellement à un projet collectif au CJE.

[F] est une femme âgée de 18 ans qui demeure en appartement dans une ville de la MRC de la Vallée-de-l'Or. Elle a complété son secondaire 1 et son secondaire 2, puis elle a fait le programme Stratégie de continuité (reprise des secondaires 1 et 2). Puis elle a fait le secondaire 3 à deux reprises. Durant les deux années où elle étudie en secondaire 3, elle est admise à L'Étape, une unité interne du CJAT. À 16 ans, elle est transférée de l'Étape dans une famille d'accueil située dans une autre ville. Elle s'inscrit à l'éducation des adultes où elle réalise, en une année, ses études de secondaire 1 à 3. Puis elle cesse ses études et travaille dans un magasin de vente au détail. Elle est inscrite au PQJ. À 17 ans, elle revient à Val-d'Or et aménage en appartement. Depuis trois mois, elle participe au programme Excalibur (Jeunes en action) du CJE. Elle espère obtenir un emploi régulier dans son organisme de stage actuel.

[K] est une femme âgée de 18 ans qui demeure en appartement dans une ville de la MRC Abitibi. À l'âge de 13 ans, elle va habiter chez sa mère à Val-d'Or. Depuis l'âge de 14 ans, elle occupe des emplois d'été dans des restaurants et un magasin de vente au détail. Elle a fait appel elle-même aux services du CLSC. À 14 ans, elle est admise dans une unité interne (L'Étape) du CJAT. Elle a pu consulter un psychiatre et obtenir un traitement d'antidépresseurs. Elle sort de L'Étape pour retourner vivre chez sa mère. À 16 ans, elle est réadmise dans une unité du même établissement situé dans une autre ville de la région (La Maison Rouyn-Noranda) où elle demeure 14 mois. Elle n'a pas été inscrite au PQJ. Deux mois avant d'avoir 18 ans, elle obtient son congé du CJAT et elle va habiter chez sa grand-mère. Dès sa sortie du CJAT, elle s'inscrit à l'éducation des adultes. À 18 ans, elle s'adresse au CJE afin de savoir où demander un soutien financier, puis elle s'adresse au CLE. Elle est admise au programme Alternative jeunesse. Ensuite, elle déménage dans le logement où elle réside actuellement. À la fin de l'année scolaire, elle est déprimée et démotivée par rapport à l'école. À ce moment, son agente d'aide sociale du CLE fait des démarches auprès de l'école et du CJE et elle est inscrite au programme Jeunes en action. Actuellement, elle fréquente le CJE trois jours par semaine et elle étudie à l'éducation des adultes deux jours par semaine où elle complète des cours de secondaire 4 et de secondaire 5. Elle envisage de terminer ses études secondaires l'année prochaine.

[T] est un homme âgé de 17 ans qui demeure en centre de réadaptation du CJAT à Val-d'Or, en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* (LSJPA). À partir de 14 ans, il a fait des fugues et il s'est joint à un gang de rue à Montréal. Ensuite, il a résidé pendant deux ans au centre de réadaptation du CJAT à Rouyn-Noranda; il a complété un programme de formation professionnelle en soudure, puis il a terminé son secondaire 5. Après sa dernière fugue à Montréal, il effectue une sentence au CJAT. À l'avenir, il souhaite travailler, mais ses projets demeurent flous.

[M] est une femme âgée de 21 ans qui demeure en appartement dans une municipalité de la MRC Abitibi-Ouest. Au moment de l'entrevue, elle fréquente les activités de Jeunes en action au CJE. Elle a complété son secondaire 5. Puis elle s'est adressée au CLE et elle a complété un diplôme d'étude professionnelle en cuisine. Mais ce n'est pas un domaine dans lequel elle veut travailler. Ensuite, elle a été prestataire de l'aide de dernier recours. En 2011, elle est référée au CJE dont elle utilise les services afin de se trouver des emplois. Après le programme Les démarcheurs du CJE, elle a occupé 4 emplois pour des périodes variant de 3 mois à 1½ an dans le domaine de la restauration rapide. Elle est actuellement prestataire de l'aide de dernier recours. Elle souhaite avoir un emploi afin d'aller compléter une formation professionnelle dans une autre région.

[L] est une femme âgée de 19 ans qui demeure en appartement dans une municipalité de la MRC du Témiscamingue. Au moment de l'entrevue, elle fréquente les activités d'insertion professionnelle (Sentiers urbains) au CJE. Elle rencontre des psychologues depuis l'âge de 4 ans. En 2005, elle commence son secondaire 1, mais ne l'a pas terminé. La même année, elle commence à être suivie par le CJAT (jusqu'à 18 ans). Elle est aussi suivie par un psychiatre pendant deux ans. Elle a été suivie par une travailleuse sociale et une conseillère en orientation. Par la suite, elle fréquente l'école des adultes. Elle a fait appel aux services du Centre de prévention du suicide et aux services du Centre d'aide aux victimes d'acte criminel. Elle occupe un premier emploi pendant quelques mois. Puis l'éducation des adultes la réfère au CJE. Elle espère se trouver un emploi qui lui permettra de continuer à vivre en logement avec son conjoint.

[N] est une femme âgée de 22 ans qui demeure en appartement dans une ville de la MRC de la Vallée-de-l'Or. Au moment de l'entrevue, elle fréquente les activités de Jeunes en action au CJE. À partir de l'âge de 5 ans, elle est placée en familles d'accueil, supervisées par le CRDI Clair Foyer. Elle reçoit aussi les services du CJAT afin que les visites parentales aient lieu sous supervision. Pendant son parcours scolaire aux niveaux primaire et secondaire, elle a consulté les services de psychologues (clinique externe de santé mentale du centre hospitalier, école). Au niveau secondaire, elle a réalisé un programme d'insertion socioprofessionnelle (stage d'orientation) puis elle s'est inscrite à l'école des adultes où elle a repris son secondaire 1. Les services de la Table action travail lui ont permis de travailler dans deux organismes. Elle a été en chômage pendant quelques mois, puis elle a un épisode de maladie et par la suite, elle s'inscrit au programme Jeunes en action du CJE.

[P] est une femme âgée de 23 ans qui demeure en appartement dans une municipalité de la MRC Abitibi-Ouest. Au moment de l'entrevue, elle fréquente les activités de Jeunes en action au CJE. Elle a fréquenté l'école régulière jusqu'en secondaire 5 puis elle s'est inscrite à l'éducation des adultes pendant quelques mois sans obtenir son diplôme. Entre 14 et 17 ans elle a consulté régulièrement une travailleuse de rue. À la suite aux conseils de cette dernière, elle a consulté un psychologue pendant deux ans et elle a fait appel au CJAT qui

l'a placée dans une famille d'accueil pendant trois mois. Elle a travaillé dans la restauration rapide pendant cinq ans. Au cours de la dernière année, elle a consulté un psychiatre. Elle veut suivre une formation professionnelle afin d'épargner et démarrer une entreprise.

[R] est un homme âgé de 17 ans qui demeure chez ses parents dans la MRC du Témiscamingue. Il a été suivi par le CJAT entre 14 et 17 ans, incluant un séjour en centre de réadaptation d'environ un mois à l'âge de 15 ans. Il a cessé l'école régulière à 15 ans et il est allé par intermittence, à l'éducation des adultes tout en travaillant. À l'éducation des adultes, il a atteint un niveau de secondaire 4 dans certaines matières. Depuis six mois, il a cessé l'école afin de travailler puisque sa conjointe est enceinte. Actuellement, il travaille dans le cadre d'un projet d'insertion en emploi du CJE.

[S] est un homme âgé de 18 ans qui n'a pas de domicile fixe et qui demeure dans une ville de la MRC de la Vallée-de-l'Or. Il a résidé en familles d'accueil dès l'âge de 8 ou 9 ans, puis en centre de réadaptation du CJAT pendant 5 ans. Il a complété son secondaire 1. Il a utilisé divers services, dont l'unité Domrémy et le CJE. Au moment de l'entrevue, il ne travaille pas et il demeure à La Piau.

Parmi les personnes interviewées, si on fait exception des jeunes qui participent au projet TEVA, on observe que la plupart des personnes rencontrées ont eu des difficultés familiales qui les ont amenés à être suivis par le Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue (CJAT). Parmi ces 17 personnes interviewées au moyen d'une entrevue semi-structurée, six ont été recrutées par l'intermédiaire du CJAT, soit cinq participants au PQJ et une personne suivie en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA)*. Les autres jeunes ont été recrutés par l'intermédiaire d'organismes qui leur offrent des services scolaires ou d'insertion socioprofessionnelle. Or, 12 des 17 personnes rencontrées pour les entrevues ont, dans leur parcours de service, fait affaire avec le CJAT, la plupart du temps pour des périodes assez longues de résidence en familles d'accueil ou en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté. Cela représente 71% des personnes interviewées. Si on ne considère pas les quatre jeunes du projet TEVA qui présentent plutôt des déficiences intellectuelles ou des difficultés d'apprentissage scolaires, 92% des jeunes interviewés (12 personnes sur 13) ont obtenu des services du CJAT. Malgré la diversité des parcours, il s'agit d'une caractéristique commune largement présente chez les personnes interviewées. On observe aussi que 71% des personnes interviewées, soit 12 personnes sur 17, ont utilisé au cours des années précédentes, les services d'un CJE.

7.2 La perception de la continuité des services

De façon générale, les jeunes interviewés n'ont pas une perception claire des caractéristiques de la transition d'un service à l'autre. Ils qualifient aisément les services reçus, mais ils ont plus de difficultés à s'exprimer sur la continuité ou la discontinuité des services qu'ils reçoivent. Cependant, les personnes qui reçoivent des services de soutien plus intensifs, en particulier afin de faciliter leurs transitions soit les personnes inscrites au projet TEVA (transition entre l'école et le marché du travail) et au PQJ (transition entre un milieu d'hébergement et la vie autonome sur le marché du travail et en appartement), s'expriment beaucoup plus sur la continuité des services.

Pour les deux jeunes hommes qui demeurent en centre de réadaptation, la continuité des services est complètement assurée par le CJAT, plus spécifiquement par un travailleur social ou un éducateur. Mais cette relation n'est pas personnalisée; les personnes interviewées nomment l'établissement ou l'unité de réadaptation ou le titre d'emploi de la personne, mais jamais le nom d'une personne spécifique.

[E] : « (Passer d'un service à l'autre) *c'était assez facile parce que le Centre jeunesse est un petit peu relié à tout. Exemple : PQJ c'est relié au Centre jeunesse, l'infirmière c'est la Maison Rouyn, c'est relié au Centre jeunesse; tout est relié au Centre jeunesse. Une fois que tu rentres au Centre jeunesse, tant qu'à moi, le Centre jeunesse ça suit jusqu'à tes 18 ans. Que t'aies eu un placement de 2 mois, ça va te suivre jusqu'à tes 18 ans. Des éducateurs puis mon T.S., c'est eux autres qui m'ont suivi pas mal.* »

Cette continuité des services s'étend en dehors de l'établissement proprement dit et elle concerne l'ensemble de l'aide psychosociale reçue.

[E] : «*Ils m'ont tous pas mal aidé. Parce que ils ont tous eu un petit quelque chose pour m'aider. Exemple : le Centre Normand, ils ont aidé à ma consommation. PQJ : mon indépendance pour l'appartement, Centre jeunesse : les problèmes de comportement; au début je les ai réglés. Puis d'autres problèmes que j'avais, je les ai réglés. Ils m'ont tous pas mal aidé d'une manière ou d'une autre. Mon T.S. m'a suivi puis il m'a encouragé pareil. Ils ont tous un petit quelque chose. Un encadrement en fin de compte. Ça t'encadre, c'est comme si tu étais en plein milieu d'une grosse cage. Ils t'encadrent, puis si t'es pour dévier de la cage, ils te ramènent dans la cage. C'est ça, ils travaillent tous ensemble. Ils se connaissent tous, veut, veut pas. Centre jeunesse, c'est gros. Ça peut débuter de rien puis être super gros.*»

La continuité des services est parfois abordée sous l'aspect temporel.

[E] : *«C'est sûr, c'est comme tout service, n'importe quoi. Exemple, tu t'en vas te commander un char, un médicament ou n'importe quoi, t'as une liste d'attente. Il y a d'autres personnes qui l'ont demandé avant toi, fait qu'il faut que tu l'attendes. En général, pas vraiment là. Quand ils voient que t'es sérieux puis que tu cherches des affaires, ça prend pas longtemps, à peu près deux semaines, un mois maximum. »*

«.Si on a besoin d'information, on a juste à demander drette là. Exemple j'irais voir un éducateur : Je peux tu avoir un guide des procédures? C'est là où il y a toutes les règles. Quand on rentre au Centre jeunesse, ils expliquent tout, les T.S., toutes les informations, les précautions à suivre, etc.»

Sur le plan de la continuité relationnelle, les personnes interviewées distinguent entre d'une part, les intervenants avec lesquels ils ont établi une relation forte, exprimée, par exemple, par l'expression « C'est sérieux. » [G], comme certains travailleurs sociaux, une travailleuse de rue ou les éducatrices rattachées au PQJ et, d'autre part, les intervenants dont ils ne veulent recevoir que des services précis. Dans le premier cas, la création d'une relation passe par « leur parler », « raconter son histoire » ou « expliquer sa vie ».

[R] : *«Un travailleur social vraiment cool. Oui. Il nous aidait là. Il nous disait quoi faire. L'affaire qui était le fun avec eux autres, la DPJ, c'est que tu pouvais leur parler, puis ils t'écoutaient. Parce que eux autres, ils ont pas mal changé tout là, j'avais des problèmes puis tout puis ils ont tout réglé ça, ils m'ont changé là. Ils écoutaient ce que j'avais à dire puis tout.»*

[P] : *«Au début, j'ai vu la travailleuse de rue. Je la voyais à tous les jours. Elle faisait juste me voir la face puis elle savait qu'il y avait de quoi; j'avais même pas d'affaire à arriver en pleurant. Elle me faisait dire qu'est-ce qui s'était passé puis elle me disait d'autres affaires pour, mettons me libérer de ça , puis faire des affaires. Après ça elle, elle m'a suggéré une psychologue. Elle m'a fait rentrer à l'hôpital parce que j'étais plus capable d'aller chez mon père, puis ma mère voulait pas que j'aïlle chez eux. Puis je suis allée en famille d'accueil. »*

[N] : «*Clair Foyer parce qu'ils m'ont depuis que je suis jeune. Ça a été aussi Centre jeunesse parce que quand j'avais besoin de parler ils étaient là, c'est un travailleur social, fait que quand j'avais besoin de parler, il était là. Quand mes parents m'appelaient souvent, bien je peux appeler un intervenant du Centre jeunesse pour dire : Regarde, peux-tu dire à mes parents que ça fait 7-8 fois qu'ils m'appellent là. Sont fatigants là. Sont sur la boisson puis j'aime pas ça. Là ils appelaient mes parents puis ils allaient les voir, comment qu'ils allaient puis. Je pense qu'il les suit encore, mais je suis pas sûre. Moi ça été beaucoup un aidant dans ma vie en tout cas.*»

Dans le second cas, lorsque les jeunes ne veulent recevoir qu'un service précis, comme une prestation financière ou un emploi, ils souhaitent transmettre le moins d'informations possible.

[F] : «*Bien, j'ai juste dit que j'avais pas de revenu puis que je travaillais pas, j'étais en appartement puis que j'avais besoin d'argent. Fait que je suis allée m'inscrire puis ils m'ont rappelée comme quoi que j'étais acceptée, puis que je pourrais commencer telle date. On n'a pas vraiment rien besoin de dire, juste que j'avais besoin d'une job, j'avais besoin de quelque chose. T'as pas d'affaire mettons à compter ta vie ou que t'es allé en Centre jeunesse, puis ci, puis ça. Non. Tu fais juste dire que t'as besoin d'un revenu, que je suis en appartement, que je m'appelle (prénom) puis ci, puis ça là. Les informations de base.*»

Mais pour autant, ils estiment que les services des CJE leur ont été offerts rapidement, qu'ils sont appropriés et ils les apprécient beaucoup. Ainsi :

[M] : «*Je me cherche un emploi puis ça fait quand même au-dessus de trois ans que je viens au Carrefour ici, pour me faire aider mettons. Disons que j'ai des jobs à temps partiel une fois de temps en temps, fait que dès que je lâche, bien je viens ici pour me faire aider là. Je viens au Carrefour pour faire mes c.v. puis chercher de l'emploi là. Bien ça m'a aidée quand même pas mal aussi. J'ai su comment faire des entrevues, faire mes c.v. Puis ça m'a aidée à faire des démarches pour trouver un emploi.*»

Parfois, l'intervenante du CLE est la personne ressource qui assure la continuité des services. Ainsi, une personne raconte sa référence entre le CLE et le CJE, survenue au moment où elle en avait besoin.

[K] : « *Donc j'ai fait ma demande de bien-être social au début, puis ensuite de ça, ils m'ont recommandée à l'Alternative jeunesse parce qu'ils trouvaient que c'était plus adapté à ma situation. Puis quand j'étais écoeurée, proche de suffoquer de l'école, que j'avais plus trop de motivation à l'école, je trouvais ça plate, j'arrivais même plus à me lever le matin pour aller à l'école, puis ça me tentait plus de rien faire donc, en fait, je sombrais comme un peu dans une dépression.*

(L'intervenante du CLE) a tout fait pour moi. C'est comme ma deuxième maman là. Elle a dit : « Il y a tel programme au CJE que tu pourrais suivre, puis ça t'aiderait à remonter ta motivation scolaire, ça t'aiderait à remonter ton estime de toi-même, puis en même temps t'aurais 45 \$ de plus par semaine ». Elle m'a dit tous les avantages. Elle m'a dit les inconvénients, bien sûr, mais moi j'ai fait le calcul dans ma tête puis il y avait plus d'avantages que d'inconvénients, donc me voilà ici. Puis elle a appelé (l'intervenante scolaire), elle a dit : « Regarde, K, elle feel pas, elle va sombrer, faut faire quelque chose ». Ils ont fait tout en œuvre pour que je puisse cheminer. La semaine suivante, j'étais au CJE. Ça a été très rapide. »

Certaines personnes interviewées ont une perception très différenciée de la continuité des services. Ainsi [K] distingue, au sein du CJAT, deux unités. De la première, elle dit avoir reçu à la fois des services adéquats et une continuité de services.

[K] : « *Une écoute approfondie de ma situation. » « Une acceptation telle que j'étais (sans blâme). » « - Si je faisais quelque chose de pas correct, ils me le disaient. » « Si tu veux quelque chose, tu avances, c'est toi qui fais tes propres cheminements. » « - Ils m'ont vraiment aidée. » « Ils m'ont tendu la main dans mes démarches ». « Ils m'ont changé complètement : avant j'étais agressive, alors que maintenant je suis relaxe, zen. » « Pour mon agressivité, pour ma dépression, pour l'acceptation de mes origines, l'acceptation de moi-même, pour me dire que je suis pas toute seule (...) que s'il y a quelque chose qui va pas, faut j'aille vraiment voir telle personne puis tout là. »*

« J'ai été recommandée à un psychiatre pour savoir si j'étais dépressive. Il m'a prescrit des antidépresseurs. Là ça a commencé à aller mieux dans ma vie. Ça a permis de stabiliser mon humeur. »

De la seconde unité, située au sein du même établissement, mais dans une autre municipalité, elle dit plutôt avoir reçu des services inadéquats et une

préparation inadéquate de sortie du centre de réadaptation pour jeunes en difficulté.

[K] : *«C'est eux qui décident; ils me cherchaient des bébites .J'ai eu de l'incompréhension totale » « Les intervenants sont trop sur le bord des parents. Si ce dernier dit quelque chose, c'est lui qui a raison. » « Ils tapent sur la tête des jeunes, ils leurs disent que ce qu'ils font n'est pas bien, ils le pitchent dans le tas et lui disent débrouille-toi plutôt que de travailler avec eux.*

À la sortie :

« Personnellement, j'ai pas eu ce service-là. Ils m'ont donné quelques dépliants puis c'est tout là. Ils m'ont dit : « Ah, tiens, j'avais ça pour toi », puis ils me donnent ça, puis moi je dois, comme par magie, lire ça. J'ai reçu des pamphlets puis débrouille-toi avec ça. »

Les situations de continuité de services plus difficiles concernent l'accès aux services scolaires, soit à cause des délais dans la transmission de l'information, soit dans l'obtention de services spécialisés pour les jeunes qui ont des difficultés d'apprentissage scolaire.

Une personne interviewée a relevé que le changement d'un établissement à l'autre avait été difficile à cause de rupture de la relation établie depuis quelques années avec son intervenante.

[H] : *«J'avais une T.S. qui travaillait pour le CLSC. Quand j'ai passé de ça (le CLSC) à ma T.S. (du CJAT), je l'ai trouvé plus dur parce que j'avais déjà des liens avec mon ancienne T.S. puis ça allait bien. Quand même, ça faisait 3 ans que je l'avais. Ils ont décidé qu'ils me changeaient parce que ça ne faisait plus partie du même programme. Celui-là a été plus dur.»*

Finalement, deux personnes interviewées mentionnent des situations de transmission d'informations non désirées.

[L] : *«Bien il y a certaines choses que j'avais demandé à ce qu'ils se disent pas, que ça s'est dit quand même. Sinon c'était correct là.»*

[S] : «Je veux pas me plaindre, j'ai déjà été à l'urgence attaché sur une civière de force parce que je pétais ma coche, parce que là j'étais en crise. Avec les petites intervenantes que je rencontrais, elles faisaient signer des papiers que je voulais pas. C'est beaucoup d'attente. C'est une semaine d'attente psychologique ça. C'est une semaine de vide, de qu'est-ce tu veux jamais avoir, de qu'est-ce tu veux pas. J'ai jamais voulu ça. Quand je suis rentré à l'hôpital (de) Rouyn, au 6^e étage, c'était pour me calmer, parce que j'ai des problèmes, j'étais en détresse, en dépression, puis elle est venue me rencontrer puis là fallait que je signe le papier, là si je le signalais pas, ça se pouvait que je reste deux semaines de plus. Fait que il a fallu que je signe son petit papier, puis là ils me disaient que j'avais un penchant sur la schizophrénie, ils m'ont demandé de signer un papier pour transférer un dossier (de) cinq ans de long, un dossier de cinq ans d'écriture à mon sujet de chaque journée, pour deux semaines (d'hospitalisation).»

7.3 L'appréciation de la continuité des services

Nous avons aussi demandé à 108 jeunes de 16 à 24 ans leur appréciation de la continuité des services à l'aide d'un questionnaire standard. Les personnes devaient indiquer leur degré d'accord ou de désaccord avec des énoncés. Le tableau suivant présente la distribution des résultats à 11 énoncés. Les neuf premiers énoncés sont positifs, en ce sens qu'ils constituent des indices d'une bonne continuité de services. Les deux derniers énoncés du tableau 4 sont négatifs parce qu'ils constituent plutôt des indices d'une moins bonne continuité de services.

Comme on peut le voir au tableau suivant, quatre énoncés positifs recueillent un niveau d'accord de 87% et plus, soit d'être bien accueilli, de se sentir respecté comme une personne, d'avoir au moins un intervenant qui fait le suivi du cheminement et que les interventions répondent aux besoins. Quatre autres énoncés positifs recueillent un niveau d'accord plus faible, soit dans une marge entre 71% et 78% : les intervenants semblent travailler ensemble, on m'a expliqué les services que je recevrais lors de la référence à un autre organisme, on m'a demandé mes attentes à l'égard des services, et il semble y avoir des liens entre les services. L'énoncé selon lequel mes intervenants me contactent pour vérifier si je vais bien est, parmi les énoncés positifs, celui avec lequel un plus faible pourcentage de personnes répondantes sont en accord (57%). Les deux énoncés négatifs obtiennent des résultats plus partagés. Ainsi près de 50%

des répondants indiquent qu'ils doivent répéter leur histoire chaque fois qu'ils ont besoin d'aide; par ailleurs, 18% estiment qu'il a été difficile de passer d'un service à l'autre et 23% sont incertains.

Tableau 4.

Appréciation de la continuité des services par l'ensemble des personnes répondantes (n=108).

	En désaccord	Incertain	En accord
J'ai été bien accueilli lorsque j'ai demandé de l'aide	0,9%	2,8%	96,3%
Je me sens respecté comme une personne dans les services	0,9%	6,5%	92,6%
On m'a demandé mes attentes à l'égard des services	7,6%	16,2%	76,2%
Lorsqu'un intervenant m'a référé à un autre organisme, il m'a expliqué clairement les services que je recevrais	8,4%	14,0%	77,6%
Il semble y avoir des liens entre les services	9,3%	19,4%	71,3%
J'ai au moins un intervenant qui fait un suivi de mon cheminement	2,8%	10,2%	87,0%
Mes intervenants me contactent pour vérifier si je vais bien	24,1%	18,4%	57,5%
Tous les intervenants que je rencontre semblent travailler ensemble pour m'aider	7,5%	14,0%	78,5%
Les interventions répondent à mes besoins	2,8%	10,2%	87,1%
Je dois répéter mon histoire chaque fois que j'ai besoin d'aide	30,9%	19,6%	49,6%
Il a été difficile de passer d'un service à l'autre	59,0%	22,9%	18,1%

Comme on peut le voir à la figure 1, il y a peu de variation dans l'appréciation de la continuité des services entre l'ensemble des personnes répondantes et les groupes (TEVA, PQJ et autres). Les écarts les plus importants concernent l'énoncé selon lequel un intervenant a contacté la personne pour faire un suivi (l'accord est plus élevé dans le groupe TEVA et le groupe PQJ), celui selon lequel la personne a dû raconter son histoire à chaque fois qu'elle a besoin d'aide (plus faible dans le groupe TEVA) et la difficulté de passer d'un service à l'autre (plus élevée dans le groupe TEVA).

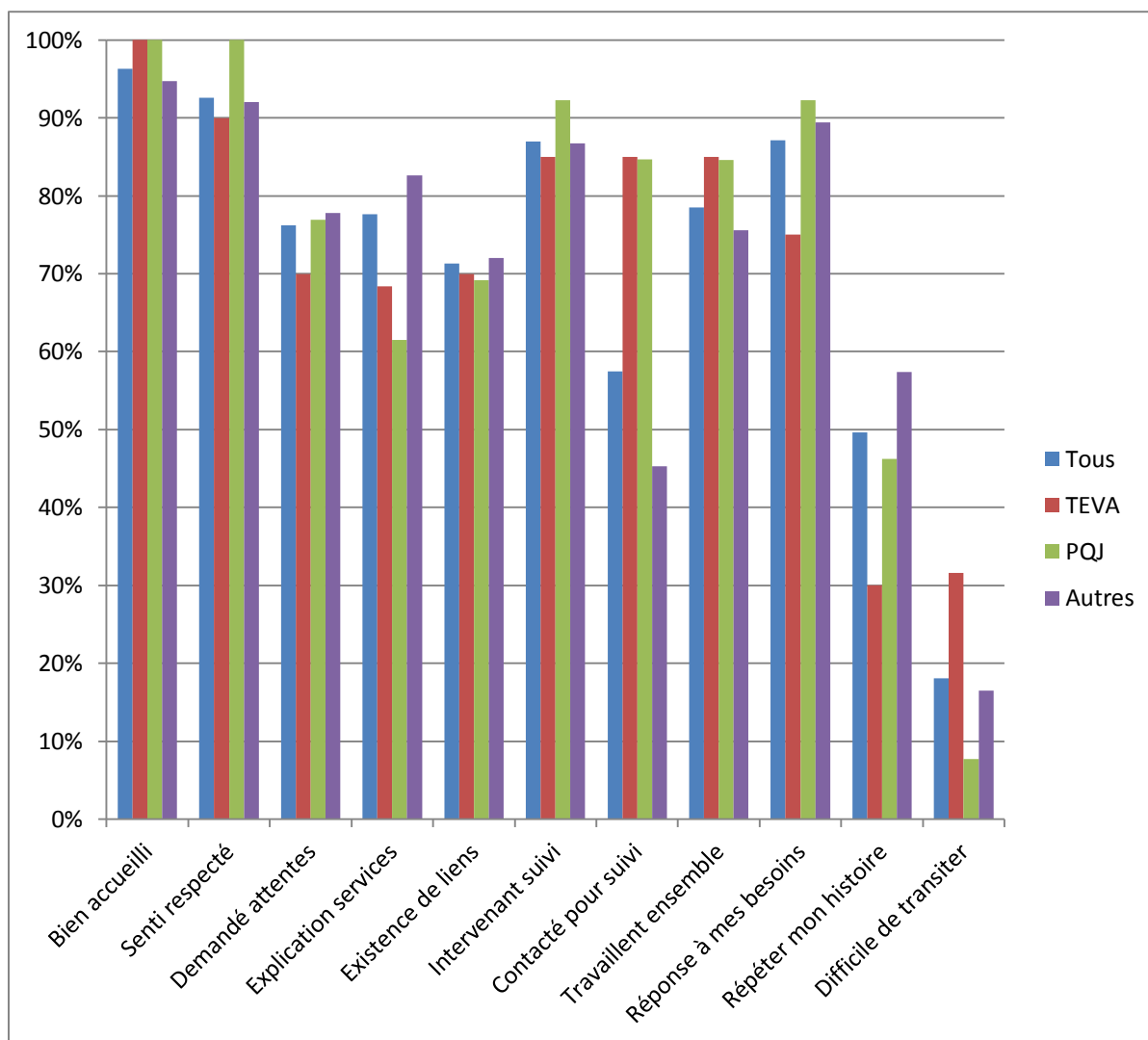


Figure 1. Pourcentage d'accord avec les énoncés selon le programme d'insertion socioprofessionnelle.

7.4 Les particularités des participants au projet TEVA

Pour les entrevues semi-structurées, les participants au projet TEVA sont quatre hommes qui habitent chez leurs parents. Dans ces quatre cas, la présence de la mère tout au long du parcours de services est très importante. La dyade mère-jeune est cruciale pour l'obtention des services et pour assurer la continuité de ceux-ci auprès du jeune.

Deux de ces jeunes hommes, âgés de 17 et 18 ans, ont eu des difficultés importantes d'apprentissage scolaire. Ils fréquentent encore l'école et ils réalisent des stages de formation en milieu de travail. Leur perception de la continuité des services est centrée sur le milieu scolaire, et ils mentionnent en particulier les difficultés d'obtenir des services appropriés à leur condition.

[C] : « *Oui, je suis en secondaire 2. J'étais pas supposé de rentrer dans l'école là, parce que j'étais dysphasique. Le directeur voulait rien savoir de me rentrer. J'ai fait secondaire 1 et 2 puis j'ai coulé mon secondaire 1. Là ils allaient vraiment m'embarquer en 3^e année à la polyvalente à Val-d'Or, à la polyvalente Le Carrefour. Puis ma mère a pas accepté ça. On a déménagé, elle a appelé pour faire transférer mon dossier à Barraute. Ils l'ont jamais fait. Elle a été le chercher. Là on a déménagé à Barraute. J'ai fait le secondaire 1. Puis là ils m'ont transféré à Amos parce qu'ils ont fermé la classe où ce que j'étais. Je me suis ramassé ici, au Transit. (Sans ma mère), je me serais ramassé encore sur le bord de la rue. »*

Cependant lorsqu'ils ont des services en milieu scolaire, ils mentionnent recevoir de l'aide des professeurs et des éducatrices spécialisées pour les suivis scolaires. Ils estiment aussi que les intervenants communiquent adéquatement entre eux.

[A] : « *Bien depuis mon secondaire 1, ça fait 5 ans que j'ai ça, de l'aide scolaire, depuis que je suis à l'école. Les professeurs m'aident pour du travail adapté plus, ça va bien là. (Une intervenante qu'il nomme), bien c'est dans nos rencontres, voir pour qu'est-ce qui va moins bien. Un peu une éducatrice spécialisée. Elle nous rencontre pour nos suivis scolaires, voir comment ça va, toutes les matières à l'école puis si j'ai besoin d'autres choses pour m'aider. »*

Les personnes interviewées estiment aussi que les intervenants scolaires communiquent adéquatement entre eux.

[A] : « *Oui, il y avait de la transmission d'information, ils étaient au courant de pas mal en général. Le plus important là. Oui. Mais ils se la transmettent, ils se parlent tous. Ça va bien là. »*

Ils identifient au moins une personne du milieu scolaire qui les a aidés régulièrement, que ce soit un enseignant ou une autre intervenante. Les personnes interviewées personnalisent l'intervenante, c'est-à-dire qu'ils la désignent par son prénom ou par son prénom et son nom. De cette intervenante, ils reçoivent de l'aide et parfois, un suivi régulier.

[A] : « *Bien au début c'est elle que je rencontrais plus souvent à l'école voir qu'est-ce que j'avais besoin pour l'école. Puis en plus, elle est travailleuse de milieu pour tout le monde. Ça a été (une intervenante qu'il nomme), au début. Puis elle m'a tout le temps suivi dans toutes ces démarches-là, elle était tout le temps là pour voir si tout est correct. Elle m'a aidé beaucoup là, elle était là, elle s'informait tout, voir si tout avait bien été. »*

Pour ces deux participants, le projet TEVA leur a été proposé et ils ont fait le choix d'y participer. Ils en font une appréciation positive, particulièrement lorsqu'ils doivent entreprendre des stages.

[A] : « *Ils m'ont demandé voir si je voulais faire ça, c'est ça, ils me l'ont proposé puis j'avais dit oui là. Au début, j'étais pas trop sûr, mais quand mon professeur s'est mis à m'expliquer c'était quoi, bien ça m'a plus intéressé pour mes choix futurs, voir les suivis puis qu'est-ce qui en était là. Pour m'aider là, que ça pourrait être bon. »*

[C] : « *J'ai demandé à (une intervenante qu'il nomme), la superviseuse de stages. Elle s'occupe de tous les stages. Oui, elle communiquait à tous les mois, pour savoir comment ça va, si ça allait de mieux en mieux jusqu'à aujourd'hui.»*

Les deux autres participants au projet TEVA, âgés de 21 et 22 ans, ont une déficience intellectuelle. Pour ces deux personnes, les entrevues ont été réalisées en présence de leur mère. Ces deux personnes sont suivies par le CRDI Clair Foyer depuis l'enfance. Leur perception de la continuité des services fait moins référence au milieu scolaire, mais concerne plutôt l'insertion dans des milieux de travail.

[La mère de B] : « Ah, depuis longtemps. Ça fait des années. C'est sûr que nous, on a eu des réunions quand [B] a cessé son emploi, avec le Clair Foyer parce qu'on fait toujours avec Clair Foyer, puis là ils nous ont proposé où ce qu'il pourrait aller pour travailler. [B] connaissait déjà une personne qui travaillait là-bas, fait que là j'ai dit à [B], regarde, on va essayer puis si ça ne fonctionne pas, bien on va poursuivre notre cheminement puis on va avoir d'autre chose pour toi. C'est de même avec les réunions avec Clair Foyer. »

[D] « (Prénom de l'intervenante), elle travaille à Clair Foyer, elle vient souvent me voir (au travail). Elle est bien fine, elle parle un peu, mon travail, un peu comment je fais, comment ça marche. Elle se renseigne, puis c'est vraiment bien. Elle m'avait fait des horaires pour m'aider un peu dans ma tâche, j'ai tout le temps un horaire. »

Lorsqu'elles abordent la continuité des services offerts par le CRDI Clair Foyer, les parents abordent la dimension temporelle, soit des interventions effectuées sur la longue durée, la dimension relationnelle, c'est-à-dire la qualité de la relation établie avec les intervenants, ainsi que la continuité d'approche malgré les changements de personnel.

[La mère de B] : « Clair Foyer, c'est un suivi depuis qu'il est jeune. Fait qu'on a toujours gardé; c'est pas toujours (prénom de l'intervenante) qui l'a suivi, il y en a eu une autre dans le passé, mais c'est eux autres qui ont vraiment dirigé, qui m'ont aidée moi aussi, parce que je suis pas sûre qu'aujourd'hui je serais rendue là. Mais c'est sûr que je serais pas rendue là. Fait que Clair Foyer c'est le gros plus. »

[La mère de D] : « Depuis que (prénom) avait 3 ans et demi à peu près. Comme éducatrice et comme éducateur. On en a eu 1, 2, 3 personnes. Parce que nous on a changé. (nom de l'intervenante), ça faisait au-dessus de 12 ans qu'elle était chez nous. Puis c'est en vue d'une retraite. Fait qu'on a changé d'éducateur, autrement je pense qu'on aurait restés avec elle. Je pense qu'on faisait juste s'appeler puis par mon ton de voix, je pense qu'elle devinait tout ce que j'avais à dire. C'était rendu qu'on se connaissait tellement. Quand même qu'on se dit c'est un service, il y a des liens qui se font à travers ça, c'est notre vie, c'est notre vécu à quelque part qui a été supporté par cette personne-là. Ça a été très bien. Ça a été difficile, mais ça a été correct aussi. Après ça, (second intervenant) on l'a pas eu longtemps. Pour lui, il avait des gros dossiers aussi qu'il traitait. C'était quelqu'un qui était en tête de bien des formations, fait qu'au niveau de sa disponibilité, en termes de besoins, ça devenait plus difficile à faire la cohérence entre les deux, fait que là on a fait appel à une nouvelle intervenante. »

Le tableau suivant indique l'appréciation de la continuité des services par les personnes du projet TEVA. En comparant ces résultats à ceux du tableau 4 et comme on a pu le voir à la figure 1, l'appréciation de la continuité des services parmi les personnes du projet TEVA est assez semblable à celle de l'ensemble des personnes ayant répondu au questionnaire. Cependant, on observe une proportion plus élevée de personnes du projet TEVA qui estiment qu'un intervenant les a contactés pour faire un suivi et qu'il a été difficile de passer d'un service à l'autre; et parmi les participants du projet TEVA, on observe aussi une proportion plus faible de personnes qui estiment avoir devoir raconter leur histoire chaque fois qu'ils ont besoin d'aide.

Tableau 5.

Appréciation de la continuité des services par les personnes participantes au projet TEVA (n=20).

	En désaccord	Incertain	En accord
J'ai été bien accueilli lorsque j'ai demandé de l'aide	---	---	100%
Je me sens respecté comme une personne dans les services	---	10%	90%
On m'a demandé mes attentes à l'égard des services	15%	15%	70%
Lorsqu'un intervenant m'a référé à un autre organisme, il m'a expliqué clairement les services que je recevrais	21,1%	10,5%	68,4%
Il semble y avoir des liens entre les services	20%	30%	70%
J'ai au moins un intervenant qui fait un suivi de mon cheminement	---	15%	85%
Mes intervenants me contactent pour vérifier si je vais bien	15%	---	85%
Tous les intervenants que je rencontre semblent travailler ensemble pour m'aider	---	15%	85%
Les interventions répondent à mes besoins	5%	20%	75%
Je dois répéter mon histoire chaque fois que j'ai besoin d'aide	35%	35%	30%
Il a été difficile de passer d'un service à l'autre	47,4%	21,0%	31,6%

7.5 Les particularités des participants au PQJ

Parmi les 17 personnes interviewées au moyen d'une entrevue semi-structurée, cinq personnes participent au PQJ. Deux de ces jeunes demeurent dans un centre de réadaptation et trois autres personnes demeurent en logement.

Les personnes ont été recommandées au PQJ par un travailleur social du CJAT ou par leur famille d'accueil. Cette transition dans le programme s'est réalisée rapidement et facilement et les jeunes en parlent comme d'un choix qui leur a été offert.

[H] : *«C'est mon ancienne famille d'accueil qui m'avait recommandé ce programme-là. Parce qu'il y avait un jeune qu'ils ont déjà eu en placement qui avait ça, puis qu'il aimait bien ça. Puis que ça allait m'aider après mes 18 ans pour pas être tout seul. Je trouvais l'idée bonne. Ça a pris peut être un mois ou deux avant que je puisse l'avoir. Mais ils avaient déjà fixé une date au début que j'étais supposé de rentrer, puis c'était pas mal cette date-là que je suis rentré dans le PQJ. »»*

Ces personnes distinguent entre d'une part, le Centre jeunesse qui est associé à «être enfermé» et le fait que «ça coupe la liberté » et, d'autre part, le PQJ qui est associé à «l'autonomie pour aller en appartement ». Sur le plan de la continuité des services, le PQJ est associé à une intervenante personnalisée, que le jeune nomme par son prénom, à des rencontres fréquentes avec celle-ci, ainsi qu'à une relation qui les fait cheminer.

[H] : *«Il y a le programme PQJ aussi, avec (prénom de l'intervenante). J'ai aussi une T.S.; ça fait depuis que je suis vraiment jeune que j'ai des T.S.. »*

[H] : *«Le PQJ c'est comme un substitut de famille. Quand t'as plus vraiment de famille, eux autres vont plus t'aider. Puis c'est pas des rencontres genre avec nos travailleuses sociales une fois par mois si elle est disponible. C'est plus une fois à chaque semaine puis elle t'aide à cheminer plus puis à être plus autonome. Ça se passe bien, mais c'est sur qu'au début il faut que tu, pas apprivoises, mais que tu fasses des liens avec. C'est sur que quand t'as pas de lien avec quelqu'un, c'est plus dur. Dès que les liens sont faits, après ça, ça va bien. »*

Sur le plan de la prise en charge, certains jeunes parlent du PQJ comme d'un service qu'ils utilisent alors que d'autres considèrent plutôt que l'intervenante réalise beaucoup des tâches de liaison. L'extrait suivant illustre la première situation.

[J] : « *Je trouvais que ça me faisait pas de tort, que ça allait bien avec ça. Ça fait un soutien. En gros ça te fait un soutien. Quand t'as vraiment besoin d'aide, ils sont là. Ça a bien été, la transition se faisait bien je te dirais. Oui, elle allait même rencontrer l'orienteur avec moi. Plus qu'une fois en plus, deux fois je pense, trois fois. J'ai (prénom de l'intervenante), elle m'aide à faire mon budget, ça m'a aidé à m'inscrire à plein d'affaires que j'étais jamais inscrit, que j'avais de besoin. Comme ma carte d'assurance maladie qui m'aide à payer mes pilules, la RAMQ du Québec puis toutes ces petites affaires-là. M'inscrire quand je suis tombé en loyer, puis m'aider à me trouver de la vaisselle, un loyer. J'essaye dans le fond de me structurer un peu dans ma vie.* »

Plus fréquemment, les jeunes disent à la fois qu'ils sont autonomes et que l'intervenante du PQJ les accompagne toujours, voire effectue les démarches pour eux. Ainsi, [F] affirme qu'elle « *fait ses affaires toute seule* » pour être admise à l'éducation des adultes, pour obtenir son premier emploi, pour trouver son appartement et pour s'adresser au CJE. Puis, au fil de l'entrevue, elle ajoute :

[F] : « *On l'a proposé puis on a dit : « Bon bien, on va y aller tout de suite. Elle a juste appelé pour prendre rendez-vous. Puis on est allées direct, on a rentré les deux ensemble dans le bureau (au CJE) pour parler au monsieur. Il m'a posé des questions, j'ai répondu. Oui, je suis tout le temps accompagnée. C'est rare que je fais tout toute seule.* »

[F] : « *Je te le dis, avec mon éducatrice, tout est facile. C'est tout elle qui fait la job.* »

Cette ambivalence concernant l'affirmation de leur autonomie se retrouve aussi chez [H].

[H] : « *Ça s'est bien passé parce que (prénom de l'intervenante), celle qui est responsable de ça, sait pas mal quoi faire. Fait qu'elle le fait à sa manière, mais sa manière est bonne, fait que ça se passe bien.* »

Les jeunes mentionnent que ce programme, par des rencontres individuelles fréquentes, certaines activités et l'accompagnement dans les services, leur permet de réaliser de nouveaux apprentissages. Ainsi, [G] affirme que l'intervenante du PQJ lui a apporté de l'aide, qu'elle lui a appris des choses et qu'elle l'accompagne dans les services.

[G] : «*Bien c'est correct là. Moi je pensais c'était plus pire. Mais ils font juste te montrer des affaires que tu sais pas. Mettons genre les affaires de la banque. J'avais jamais été là. C'est sûr que si tu l'apprends pas; c'est pas de moi-même que j'aurais été. J'aurais jamais rentré dans une banque. On parle de ma survie, comment vivre, manger puis tout. Moi en tout cas, je m'attends à ça, je veux pas me ramasser dans la rue. »*

Le tableau suivant indique l'appréciation de la continuité des services par les personnes inscrites au PQJ. On doit prendre en considération le faible nombre de personnes répondantes (n=13) dans ce sous-groupe lorsqu'on apprécie les changements de pourcentages. En comparant ces résultats à ceux du tableau 4 et comme on a pu le voir à la figure 1, l'appréciation de la continuité des services parmi les personnes du PQJ est assez semblable à celle de l'ensemble des personnes ayant répondu au questionnaire. Cependant, dans le PQJ, on observe une proportion plus élevée de personnes qui indiquent avoir été contactées pour vérifier si elles vont bien.

Tableau 6.

Appréciation de la continuité des services par les personnes participantes au programme Qualification des jeunes (n=13).

	En désaccord	Incertain	En accord
J'ai été bien accueilli lorsque j'ai demandé de l'aide	---	---	100%
Je me sens respecté comme une personne dans les services	---	---	100%
On m'a demandé mes attentes à l'égard des services	---	23,1%	76,9%
Lorsqu'un intervenant m'a référé à un autre organisme, il m'a expliqué clairement les services que je recevrais	---	38,5%	61,5%
Il semble y avoir des liens entre les services	15,4%	15,4%	69,2%
J'ai au moins un intervenant qui fait un suivi de mon cheminement	---	7,7%	92,3%
Mes intervenants me contactent pour vérifier si je vais bien	7,7%	7,7%	84,7%
Tous les intervenants que je rencontre semblent travailler ensemble pour m'aider	---	15,4%	84,6%
Les interventions répondent à mes besoins	---	7,7%	92,3%
Je dois répéter mon histoire chaque fois que j'ai besoin d'aide	30,8%	23,1%	46,2%
Il a été difficile de passer d'un service à l'autre	69,2%	23,1%	7,7%

8. Conclusion et pistes de réflexion

Cette étude a porté sur la perception et l'appréciation de la continuité des services d'insertion socioprofessionnelle offerts aux jeunes âgés de 16 à 24 ans, non autochtones, résidant en Abitibi-Témiscamingue. Elle a été réalisée auprès de jeunes qui avaient utilisé les services d'au moins deux organismes associés à l'insertion socioprofessionnelle, ce qui inclut parfois de services éducatifs et des services de santé, au cours de l'année précédente. Elle ne couvre donc pas l'ensemble des jeunes de la région, ni l'ensemble des services qui leur sont destinés. On ne peut non plus prétendre que l'échantillon obtenu, même si nous avons tenté de respecter la répartition par groupe d'âge et par sexe de la population initiale, soit représentatif de l'ensemble des jeunes de la région. Les personnes rejointes par cette étude avaient utilisé, au cours de la dernière année, des services d'insertion socioprofessionnelle. C'est d'ailleurs par l'intermédiaire de ces services d'insertion socioprofessionnelle que nous avons pu les contacter. Mais d'autres jeunes peuvent les avoir utilisés à d'autres périodes et nous ne les avons pas rejoints. De plus, tous les jeunes qui vivent des difficultés importantes n'utilisent pas nécessairement ces services et il est en conséquence, plus difficile de les rejoindre.

La plupart des jeunes que nous avons rencontrés avaient, dans leur parcours de vie, utilisé les services de la protection de la jeunesse ainsi que ceux d'un Carrefour jeunesse emploi. Ce sont deux organismes très fréquents, et parfois très marquants, dans le parcours de services de ces jeunes. Néanmoins, nous avons observé, dans un petit échantillon de 17 personnes qui nous ont accordé un entretien semi-structuré, que ces jeunes ont des parcours d'utilisation des services très diversifiés.

Leur expérience des services d'insertion socioprofessionnelle nous est également apparue très hétérogène. Dans le projet TEVA, on peut distinguer deux sous-groupes, l'un constitué des personnes qui ont une déficience intellectuelle; l'autre formé de celles qui n'ont pas de déficience intellectuelle, mais ont des difficultés d'apprentissage scolaire. Dans le PQJ, on peut aussi distinguer, toujours au point de vue du parcours dans les services, les personnes qui demeurent en centre de réadaptation et celles qui demeurent en logement. Parmi les autres jeunes, la variété, l'intensité et la séquence des services utilisés varient beaucoup. Chez la plupart d'entre eux, le parcours scolaire est également marqué par des interruptions et des recommencements.

Dans l'ensemble des entretiens, les jeunes ont abordé les cinq dimensions de la continuité des services que nous avons préalablement identifiés, soit la dimension temporelle, relationnelle, informationnelle, d'approche et de réponse à leurs besoins.

Parmi les pistes de réflexion que nous pouvons soulever sur le plan de la continuité des services, mentionnons les difficultés que rencontrent certains jeunes dans le secteur scolaire lorsqu'ils requièrent des services spécialisés. La rareté des ressources et des services spécialisés entraîne des discontinuités dans les services. Les jeunes nous ont aussi mentionné rencontrer des difficultés au plan de la transmission d'informations lors du passage d'une école à l'autre.

La proportion élevée de jeunes ayant fréquenté le Centre jeunesse dans le groupe des personnes qui nous ont accordé une entrevue semi-structurée nous a étonnés. Plusieurs de ces jeunes n'étaient pas inscrits au PQJ et n'avaient pas bénéficié d'un accompagnement soutenu lors de la transition vers des conditions de vie plus autonomes. Il nous a semblé qu'ils avaient rencontré des difficultés relationnelles importantes. Or, dans les entrevues, la continuité relationnelle a été relevée comme étant très signifiante parce qu'elle permet une compréhension mutuelle des attentes, des limites et des changements survenus dans la situation des jeunes en difficulté.

Dans le questionnaire standardisé, le fait de devoir raconter fréquemment son histoire a été souvent mentionné. Dans les entrevues, certains jeunes ont exprimé des réserves quant à l'ampleur de la transmission de l'information à leur sujet. Il y a certainement des balises à établir afin d'assurer à la fois la continuité des services et le respect de la vie privée des personnes.

Finalement, même lorsqu'ils connaissent l'existence des services, certains jeunes ne les utilisent pas ou les utilisent très peu, sauf s'ils sont accompagnés par un intervenant. Pour le dire autrement, il nous a semblé que la continuité des services est accrue lorsque les jeunes sont soutenus et accompagnés étroitement par une intervenante lors de leur arrivée dans un nouvel organisme. Ce type d'accompagnement favorise la transmission de l'information et l'utilisation plus appropriée des services offerts par les organismes. Parmi l'ensemble des programmes et des mesures qui sont offerts par les CLE et les CJE, l'éventail des services utilisés par les jeunes rencontrés au cours de cette étude est plus restreint.

Bibliographie

Comité directeur régional de l'Abitibi-Témiscamingue (2007). *Consensus régional entre les partenaires en regard de l'Engagement jeunesse*.

Desmarais, Danielle (2012). *Contrer le décrochage scolaire par l'accompagnement actif. Une étude sur la contribution des organismes communautaires*. Québec :PUQ.

Durbin, Janet, Goering, Paula, Streiner David L. et George Pink (2004). *Continuity of Care: Validation of a New Self-Report Measure for Individuals Using Mental Health Services*. *Journal of Behavioral Health Services & Research* 31 (3): 279-296.

Engagement Jeunesse Abitibi-Témiscamingue (2009a). *Rapport synthèse régional. Portrait de la continuité des services jeunesse en Abitibi-Témiscamingue*.

Engagement Jeunesse Abitibi-Témiscamingue (2009b). *Lexique des services offerts aux jeunes par les ministères et organismes ciblés par l'Engagement jeunesse*.

MESS (mars 2013). Programmes et mesures. <http://www.mess.gouv.qc.ca/programmes-mesures/> (Consulté le 18 février 2013).

FJRCAQ (2010). *Consultation des jeunes de la Chaudière-Appalaches. Rapport*. Forum Jeunesse régional Chaudière-Appalaches.

Fournier, Geneviève et Bruno Bourassa (Dir.) (2002). *Les 18 à 30 ans et le marché du travail. Quand la marge devient la norme*. Québec : PUL.

Fournier, Geneviève, Bourassa, Bruno et Kamel Béji (Dir.) (2003). *La précarité du travail. Une réalité aux multiples visages*. Québec : PUL.

Fournier, Geneviève et Marcel Monette (Dir.) (2000). *L'insertion professionnelle. Un jeu de stratégie ou un jeu de hasard?* Québec : PUL.

Gauthier, Madeleine, Hamel, Jacques, Molgat, Marc, Trottier, Claude, Turcotte Claire et Mircea Vultur (2004). *L'insertion professionnelle et le rapport au travail des jeunes qui ont interrompu leurs études secondaires ou collégiales en 1996-1997*. Montréal. INRS Urbanisation, Culture et Société

Goyette, Martin, Bellot, Céline et Jean Panet-Raymond (2006). *Le Projet Solidarité Jeunesse. Dynamiques partenariales et insertion des jeunes en difficulté*. Sainte-Foy : PUQ.

Goyette, Martin, Pontbriand, Annie et Céline Bellot (Dir.) (2011). *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté. Concepts, figures et pratiques*. Québec : PUQ.

Joyce, A.S. Wild, C., Adair, C.E. & al. (2004). *Continuity of care in Mental Health Services: Toward Clarifying the Construct*. Can J. 49 (8): 539-550.

Reid, Robert, Haggerty, Jeannie et Rachael McKendry (2002). *Dissiper la confusion : Concepts et mesures de la continuité des soins*. FCRSS.

Secrétariat à la jeunesse (2006). *Pour une jeunesse engagée dans sa réussite. Stratégie d'action jeunesse 2006-2009*.

Secrétariat à la jeunesse (2007). *Orientations pour la mise en œuvre de l'Engagement jeunesse*.

Vultur, Mircea et Daniel Mercure (Dir.) (2011). *Perspectives internationales sur le travail des jeunes*. Québec : PUL.

Yergeau, E., Bourdon, S., Bélisle, R. et Virginie Thériault (2009). *Mise en œuvre, atteinte des objectifs et premiers effets de la mesure d'accompagnement IDEO 16-17*. Sherbrooke : Équipe de recherche sur les transitions et l'apprentissage.

Appendices

Partie 2) Ton point de vue sur les services reçus

Cette partie du questionnaire porte sur l'ensemble des services (programmes ou mesures) que tu as utilisés **au cours de la dernière année pour terminer ta formation, avoir un revenu, t'aider à obtenir un emploi, t'insérer sur le marché du travail, des services de santé ou avoir de l'aide personnelle.**

Pour chaque phrase que je vais te lire, indique si tu es fortement en désaccord, en désaccord, incertain, en accord ou fortement en accord.

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, je veux savoir ton appréciation globale.

	Fortement en <u>désaccord</u>	En <u>désaccord</u>	<u>Incertain</u>	En <u>accord</u>	Fortement en <u>accord</u>
1. On m'a demandé mes attentes à l'égard des services.	1	2	3	4	5
2. J'ai eu l'impression de participer à la prise de décision à propos de mes services.	1	2	3	4	5
3. Les interventions répondent à mes besoins.	1	2	3	4	5
4. Je me sens respecté comme une personne dans les services.	1	2	3	4	5
5. Mes rendez-vous peuvent être plus fréquents si j'en ai besoin.	1	2	3	4	5
6. Les services que je reçois sont évalués régulièrement pour vérifier s'ils me conviennent.	1	2	3	4	5
7. Je dois répéter mon histoire chaque fois que j'ai besoin d'aide.	1	2	3	4	5
8. J'ai été traité avec dignité et respect.	1	2	3	4	5



	<u>Fortement en désaccord</u>	<u>En désaccord</u>	<u>Incertain</u>	<u>En accord</u>	<u>Fortement en accord</u>
9. Mes services sont modifiés lorsque mes besoins changent.	1	2	3	4	5
10. Je sais où aller si j'ai besoin d'aide.	1	2	3	4	5
11. Je suis mêlé dans tous les services avec lesquels je dois faire affaire.	1	2	3	4	5
12. Je n'ai pas d'obstacle financier à utiliser ces services.	1	2	3	4	5
13. Je suis certain que mes intervenants peuvent me faire admettre à un service lorsque j'en ai besoin.	1	2	3	4	5
14. Je comprends les raisons pour lesquelles je suis admis à certains services.	1	2	3	4	5
15. Je peux compter sur mes intervenants en toute circonstance.	1	2	3	4	5
16. Mes intervenants me posent des questions sur ma situation globale.	1	2	3	4	5
17. Je crois que mes intervenants se soucient de ce qui m'arrive.	1	2	3	4	5
18. Je peux compter sur mes intervenants pour me venir en aide lorsque j'en ai besoin.	1	2	3	4	5



	<u>Fortement en désaccord</u>	<u>En désaccord</u>	<u>Incertain</u>	<u>En accord</u>	<u>Fortement en accord</u>
19. Lorsque j'en ai besoin je peux voir mes intervenants rapidement.	1	2	3	4	5
20. Mes intervenants me contactent pour vérifier si je vais bien.	1	2	3	4	5
21. Il a été difficile de passer d'un service à l'autre.	1	2	3	4	5
22. Il n'y a aucun endroit où l'on peut s'informer sur tous les services offerts.	1	2	3	4	5
23. Je peux recevoir facilement les services dont j'ai besoin.	1	2	3	4	5
24. Il semble y avoir des liens entre les services.	1	2	3	4	5
25. J'ai pu obtenir des services dans ma propre communauté.	1	2	3	4	5
26. Si j'ai des difficultés, je peux obtenir des nouveaux services rapidement.	1	2	3	4	5
27. Tous les services dont j'ai besoin sont offerts.	1	2	3	4	5
28. Ma vie est plus satisfaisante depuis que je reçois des services.	1	2	3	4	5
29. Je pourrais changer d'intervenant si j'étais insatisfait.	1	2	3	4	5



	<u>Fortement en désaccord</u>	<u>En désaccord</u>	<u>Incertain</u>	<u>En accord</u>	<u>Fortement en accord</u>
30. Mon intervenant connaît tous les services offerts.	1	2	3	4	5
31. Les nouveaux intervenants que je rencontre semblent au courant de mon dossier.	1	2	3	4	5
32. On m'a encouragé à assumer mes responsabilités à propos de l'aide que je reçois.	1	2	3	4	5
33. Les intervenants que je rencontre possèdent des compétences diversifiées.	1	2	3	4	5
34. Les intervenants que je rencontre semblent bien communiquer entre eux.	1	2	3	4	5
35. Tous les intervenants que je rencontre semblent travailler ensemble pour m'aider.	1	2	3	4	5
36. On me rappelle mes rendez-vous ou on m'appelle si je ne m'y présente pas.	1	2	3	4	5
37. Mes intervenants m'aident à entrer en contact avec les autres services dont j'ai besoin.	1	2	3	4	5
38. J'ai obtenu au bon moment les services dont j'avais besoin.	1	2	3	4	5



	<u>Fortement en désaccord</u>	<u>En désaccord</u>	<u>Incertain</u>	<u>En accord</u>	<u>Fortement en accord</u>
39. Lorsque j'ai attendu pour obtenir des services, on a gardé le contact avec moi.	1	2	3	4	5
40. J'ai été bien accueilli lorsque j'ai demandé de l'aide.	1	2	3	4	5
41. J'ai au moins un intervenant qui est toujours disponible pour me guider et m'encourager.	1	2	3	4	5
42. Lorsqu'un intervenant m'a référé à un autre organisme, il m'a expliqué clairement les services que je recevrais.	1	2	3	4	5
43. L'intervenant qui m'a référé à un autre organisme ou un autre service m'a laissé libre de participer.	1	2	3	4	5
44. J'ai au moins un intervenant qui fait un suivi de mon cheminement.	1	2	3	4	5
45. Mes intervenants connaissent bien ma situation personnelle.	1	2	3	4	5

Merci de ta participation



