

**POUR UN GUICHET  
UNIQUE DE SERVICES**  
destiné aux jeunes

**AVIS**

**JUIN 2004**

---

**CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE**

Cet avis a été adopté par le Conseil permanent de la jeunesse le 16 mai 2004 lors de sa 117<sup>e</sup> séance.

**Recherche et rédaction**

Diane Lacroix

**Comité de travail**

Patrick Lebel, responsable du comité  
Geneviève Baril  
Youri Chassin  
François Fréchette  
Patrick Kearney  
Claudie Lévesque  
Sylvain Lévesque  
Marie-Eve Proulx

**Recherche documentaire**

Serge Bertin  
Suzanne Plante

**Révision linguistique**

Charlotte Gagné

**Production**

Frédéric Tremblay

**Remerciements**

Francis Côté, Réseau des Carrefour jeunesse-emploi du Québec  
Nikolas Ducharme, Solidarité jeunesse  
François Fréchette, Conseil permanent de la jeunesse  
Claudie Lévesque, Conseil permanent de la jeunesse  
Office franco-québécois pour la jeunesse  
Lisa Roy, Conseil permanent de la jeunesse

---

**Avertissement**

Sauf en cas où le genre est mentionné de façon explicite, le masculin est utilisé dans ce texte comme représentant les deux sexes, sans discrimination à l'égard des hommes et des femmes.

---

Cette publication a été produite par le

**Conseil permanent de la jeunesse**

12, rue Sainte-Anne, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3X2

Gouvernement du Québec  
Dépôt légal, 2004  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN : 2-550-42777-7

## Tables des matières

### **INTRODUCTION GÉNÉRALE** **5**

### **CHAPITRE 1 - PORTRAIT DE LA SITUATION** **7**

#### **Introduction** **7**

1.1	Les perspectives économiques et les tendances du marché du travail	7
1.2	Les perspectives sociales et démographiques	9
1.3	Les responsabilités légales en matière de décrochage scolaire	10
1.3.1	Les décrocheurs scolaires « illégaux »	11
1.3.2	Les décrocheurs scolaires « légaux »	12
1.3.3	Quelques caractéristiques des décrocheurs scolaires	12
	Conclusion	14

### **CHAPITRE 2 - DES CONDITIONS DE RÉUSSITE À L'ARRIMAGE ET À LA CONTINUITÉ DE SERVICES DESTINÉS AUX JEUNES** **15**

#### **Introduction** **15**

2.1	L'arrimage et la continuité des services	15
2.2	Ententes, stratégies et programmes nationaux	16
2.3	Deux exemples d'arrimage de services destinés aux élèves en difficulté	18
2.3.1	Vallée-Jeunesse	18
2.3.2	École et son quartier en santé de la ville de Saint-Jérôme	20
2.4	Trois exemples d'arrimage et de continuité de services destinés aux jeunes	21
2.4.1	Les Carrefour jeunesse-emploi du Québec et le Réseau des Carrefour jeunesse-emploi du Québec	21
2.4.2	Solidarité jeunesse	23
2.4.3	Partenaires de la jeunesse	25
2.5	Modifications et ajustements nécessaires	26
	Conclusion	28

### **CHAPITRE 3 - INITIATIVES FRANÇAISES FAVORISANT DES SERVICES DESTINÉS AUX JEUNES** **31**

#### **Introduction** **31**

3.1	Projets du milieu scolaire	31
3.1.1	Les zones et les réseaux d'éducation prioritaires	31
3.1.2	La Mission générale d'insertion de l'éducation nationale	32
3.1.3	Le dispositif relais : les classes relais et les ateliers relais	33
3.1.4	Des conditions de réussite	33
3.2	Projets hors du milieu scolaire	34
3.2.1	Le réseau d'information jeunesse	34
3.2.1.1	Le Centre d'information et de documentation jeunesse	35
3.2.1.2	Les centres régionaux, les bureaux et les points d'information jeunesse	36
3.2.1.3	Des conditions de réussite	36
3.2.2	Les Missions locales	37
3.2.2.1	Le programme TRACE et le Fonds d'aide aux jeunes	37
3.2.2.2	Les acteurs de liaison sociale	38
3.2.2.3	Des conditions de réussite	38
	Conclusion	39

<b>CHAPITRE 4 - RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN GUICHET UNIQUE DE SERVICES DESTINÉ AUX JEUNES DU QUÉBEC</b>	<b>41</b>
<b>Introduction</b>	<b>41</b>
4.1 La prise en charge des jeunes décrocheurs scolaires	41
4.2 Recommandations relatives à l'instauration d'un guichet unique de services destiné aux jeunes	42
4.2.1 L'objectif du guichet unique de services	43
4.2.2 Les trois principes du guichet unique de services	43
4.2.3 Services offerts par le guichet unique	44
4.2.4 Clientèles et participation au guichet unique de services	45
4.2.5 Comités locaux d'action jeunesse	47
4.2.6 Implantation du guichet unique de services	48
4.3 Recommandations relatives aux modifications et aux ajustements préalables à l'implantation du guichet unique de services	49
4.3.1 Modifications et ajustements d'ordre légal ou réglementaire	49
4.3.2 Modifications et ajustements d'ordre administratif ou organisationnel	51
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE</b>	<b>53</b>
<b>Trois exemples</b>	<b>53</b>
♦ Kevin	53
♦ Julie	54
♦ François	55
<b>Liste des sigles</b>	<b>57</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>59</b>
<b>Annexe 1</b>	
Charte française de l'information des jeunes	61
<b>Les membres du Conseil permanent de la jeunesse 2001-2004</b>	<b>63</b>

## Introduction générale

**Dans son récent avis** sur le décrochage scolaire et social au secondaire<sup>1</sup>, le Conseil permanent de la jeunesse (CPJ) identifiait quatre principes d'action pour corriger cette situation : donner la parole aux jeunes, les traiter de façon équitable, adopter une approche préventive et mieux intégrer les services fournis aux jeunes. C'est sur ce dernier plan que s'articule le présent avis, le Conseil ayant maintes fois démontré l'importance d'offrir tous les services dont les jeunes ont besoin et ce, de façon arrimée et continue.

Pour contrer le décrochage scolaire et social, il faut notamment identifier le plus tôt possible les jeunes qui éprouvent des difficultés et leur offrir des services appropriés. Ce dépistage doit être fait à l'école secondaire, là où se trouve la majorité d'entre eux. L'école est un acteur et un partenaire majeur pour identifier les jeunes décrocheurs et leur apporter l'aide dont ils ont besoin.

De tels services devraient permettre d'aider rapidement et facilement ceux qui, en particulier, éprouvent des difficultés d'ordre personnel, scolaire et socioprofessionnel. Pour répondre adéquatement à ces besoins, tous les services pertinents devraient être arrimés et offerts de façon continue. Beaucoup de projets menés auprès des jeunes en difficulté ont permis de démontrer que l'arrimage et la continuité des services sont des conditions nécessaires pour une aide efficace. C'est pourquoi le présent avis contient des recommandations en ce sens.

Dans le premier chapitre, nous aborderons la nécessité, pour la société québécoise, d'agir rapidement pour contrer le décrochage scolaire. Nous ferons ensuite état des responsabilités prévues dans la loi en relation avec les jeunes qui abandonnent l'école. Le chapitre sera complété par un portrait de la situation du décrochage scolaire. Le deuxième chapitre sera consacré à la présentation de quelques initiatives pertinentes soutenues tant à l'extérieur de l'école que dans le milieu scolaire. C'est un sujet de préoccupations que beaucoup d'instances partagent et nous en relèverons un certain nombre qui nous apparaissent inspirantes dans le contexte de cet avis. Le troisième chapitre rendra compte d'expériences menées en France pour contrer le décrochage des jeunes. Des recommandations en lien avec l'instauration d'un guichet unique de services destiné aux jeunes seront finalement émises.

---

<sup>1</sup> Gouvernement du Québec. CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE, *Je décroches, tu décroches ... est-ce que nous décrochons?*, avis sur le décrochage scolaire et social au secondaire, mai 2002.



# Chapitre 1 - Portrait de la situation

## Introduction

---

Dans ce premier chapitre, nous voulons illustrer l'urgence pour notre société de mettre en place un guichet unique de services destiné aux jeunes afin de contrer le décrochage scolaire et social. Pour ce faire, une présentation de quelques transformations majeures que vit le Québec sera effectuée en procédant à l'examen de données économiques, sociales et démographiques. Viendront ensuite les responsabilités légales des écoles et de la Protection de la jeunesse par rapport aux jeunes décrocheurs. Enfin, nous terminerons le chapitre sur quelques données qui ont trait au décrochage au secondaire. Toutes ces informations confirmeront la nécessité pour notre société de compter sur tous ses jeunes.

### 1.1 Les perspectives économiques et les tendances du marché du travail

L'abandon des études au secondaire risque d'engendrer de grandes difficultés d'intégration, tant sociale que professionnelle. En effet, le marché du travail exige que la main-d'œuvre soit de plus en plus qualifiée et les laissés-pour-compte seront ceux qui n'auront pas obtenu de diplôme qualifiant. Constituant une main-d'œuvre non qualifiée, les jeunes décrocheurs risquent d'écoper de conditions socioéconomiques défavorables, de toucher de faibles revenus, même sous le seuil de la pauvreté. Plusieurs d'entre eux devront faire face au chômage<sup>2</sup> puisque l'absence de diplôme constitue un obstacle majeur à l'emploi.

*On ne peut isoler la problématique du décrochage scolaire d'un contexte social et économique plus vaste. De profondes transformations d'ordre socioéconomique ont marqué les dernières décennies. Le marché du travail et les exigences relatives à la main-d'œuvre ont aussi été modifiés. Désormais, on réclame une meilleure formation, plus de compétences et plus de flexibilité [...]. De 1990 à 2000, on enregistre la plus forte hausse (59 %) du nombre d'emplois pour les personnes ayant réussi des études universitaires alors que, pour la même période, la plus forte baisse (31 %) du nombre d'emplois affecte les individus n'ayant pas obtenu un diplôme du secondaire<sup>3</sup>.*

La situation du travail a donc énormément changé au cours des trente dernières années, en raison notamment de l'ouverture des marchés, de l'avènement des nouvelles technologies et de la

---

<sup>2</sup> Ainsi, en 2001, le taux de chômage était de 16,5 % pour les personnes n'ayant pas complété leurs études secondaires alors qu'il était de 4,9 % pour les titulaires d'un diplôme universitaire. Tiré de EMPLOI-QUÉBEC, *Les chiffres clés de l'emploi au Québec, édition 2002*, p. 18.

<sup>3</sup> Gouvernement du Québec. CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE, *Je décroches, tu décroches ... est-ce que nous décrochons?*, avis sur le décrochage scolaire et social au secondaire, mai 2002, p. 9.

disponibilité des emplois en fonction de la qualification de la main-d'œuvre. L'une des conséquences de ces transformations est la précarité qui a succédé à la sécurité de l'emploi. En effet, près de la moitié des jeunes occupent des emplois qualifiés d'atypiques, c'est-à-dire à temps partiel, temporaire ou de type autonome. Ces emplois les enferment dans un processus d'insertion professionnelle complexe et prolongé.

Le CPJ a bien démontré que l'emploi atypique entraîne une détérioration majeure des conditions de vie des jeunes travailleurs, d'autant plus qu'ils ne sont pas adéquatement protégés. En effet, les lois du travail et les autres programmes destinés aux travailleurs ne sont pas encore ajustés à cette nouvelle réalité.

*Les jeunes accaparent plus que leur part des emplois atypiques. Ces emplois, bien souvent caractérisés par la précarité, risquent fort d'affecter leurs conditions et leur choix de vie<sup>4</sup>.*

Les jeunes qui occupent des emplois précaires sont, entre autres, désavantagés par rapport à leur insertion professionnelle, touchent un faible revenu, s'exposent à l'appauvrissement et ont une moindre accessibilité au logement. Toutes ces conditions influent sur les différents choix de vie, dont celui de former une famille. Par exemple, on réalise que l'âge où les femmes ont leur premier enfant est non seulement de plus en plus élevé, mais l'indice de fécondité continue de baisser au Québec.

*Les emplois atypiques sont souvent porteurs d'instabilité, ce qui a pour conséquence de fragiliser la situation économique des jeunes familles et de les placer dans l'insécurité. La mutation de l'emploi est donc susceptible d'avoir un impact sur la formation des familles. [...] On constate que l'âge moyen de la mère à la première naissance a augmenté et que l'indice de fécondité a diminué<sup>5</sup>.*

La main-d'œuvre doit être de plus en plus qualifiée en raison des transformations du marché du travail axé sur l'économie du savoir, les connaissances, le savoir-faire et les nouvelles technologies. Ainsi, une récente étude du ministère de l'Industrie et du Commerce démontre que près de 50 % de la croissance du nombre d'emplois de 1984 à 1999 est apparue dans les industries définies comme étant à « savoir élevé »<sup>6</sup>.

*La société contemporaine mise ainsi sur le savoir comme fer de lance de son développement, ce qui demande que les personnes acquièrent une formation de qualité et de haut niveau si elles veulent réussir leur insertion sociale et professionnelle et continuer à progresser tout au long de la vie<sup>7</sup>.*

---

<sup>4</sup> Gouvernement du Québec. CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE, *Emploi atypique et précarité chez les jeunes. Une main-d'œuvre à bas prix, compétente et jetable!*, avis, avril 2001, p. 35.

<sup>5</sup> *Idem*, p. 43.

<sup>6</sup> Les industries du Québec ont été classées en trois groupes par le ministère de l'Industrie et du Commerce, selon des critères reliés à l'intensité de la recherche et du développement et à la « qualité » des ressources humaines. Ce sont les industries à « savoir faible », à « savoir moyen » et à « savoir élevé ». Ces dernières sont liées à l'innovation et aux nouvelles technologies. Tiré de MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE, *L'économie du savoir*, janvier 2001.

<sup>7</sup> Gouvernement du Québec. CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION, *La gouverne de l'éducation*, op. cit., p. 18.



En raison de cette mutation du travail, les jeunes doivent acquérir des connaissances et des compétences qui soient solides et les plus poussées possible. C'est ainsi qu'ils pourront accroître leur chance d'occuper, à temps plein, un emploi qui leur convient, tout en leur permettant de participer pleinement et activement à la vie de leur communauté.

## 1.2 Les perspectives sociales et démographiques

C'est en acquérant la meilleure qualification possible que les jeunes seront en mesure d'occuper un emploi leur assurant un revenu suffisant pour éviter la pauvreté. Ainsi, lutter contre le décrochage scolaire et social c'est aussi lutter contre la pauvreté et la marginalisation.

*Avec les mutations du marché de l'emploi, celles et ceux qui quittent l'école sans avoir obtenu un diplôme qualifiant vivent des situations de plus en plus difficiles. [...] Les jeunes adultes décrocheurs scolaires et les jeunes adultes faiblement scolarisés, âgés de moins de 25 ans, constituent non seulement un groupe à risque de pauvreté, mais des citoyennes et des citoyens susceptibles de demeurer en marge de la société sur les plans économique, politique et social<sup>8</sup>.*

Par ailleurs, un autre important bénéfice de la lutte au décrochage scolaire et social chez les jeunes concerne l'état de santé et de bien-être d'une population. À ce propos, il a été à maintes reprises démontré que plus une population est scolarisée, plus ses indicateurs de santé et de bien-être sont élevés. Dans une perspective de prévention, le nouveau programme national de santé publique a d'ailleurs bien illustré l'importance de miser sur la réduction des inégalités sociales pour atteindre une plus grande justice sociale et une plus grande équité entre tous les Québécoises et Québécois.

*On connaît depuis longtemps les liens qui existent entre le statut socioéconomique, le niveau de scolarité, la qualité du logement ou la situation d'emploi et bon nombre de problèmes de santé physique et de problèmes psychosociaux. [...] On ne peut passer sous silence la grande influence que ces conditions exercent sur la santé et le bien-être. Elles sont également indissociables des milieux de vie dans lesquels évoluent les personnes et qui constituent, à leur tour, des déterminants importants de la santé<sup>9</sup>.*

Un autre élément majeur à considérer est lié à la baisse démographique et au vieillissement de la population québécoise de façon encore plus marquée que les autres sociétés occidentales. À ce propos le sociologue Simon Langlois affirme :

---

<sup>8</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *La volonté d'agir, la force de réussir. Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, énoncé de politique, juin 2002, p. 27.

<sup>9</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Programme national de santé publique 2003-2012*, 2003, p. 15.

*Le Québec sera bientôt confronté à un énorme défi démographique... La population totale est appelée à diminuer dans les années à venir, et cette baisse se fera plus tôt et plus rapidement qu'ailleurs dans des sociétés comparables<sup>10</sup>.*

Alors que l'âge médian<sup>11</sup> était de moins de 34 ans en 1991, il est passé à 38,4 ans en 2001 et il sera de 44,5 en 2021. Par ailleurs, la proportion de la population des 65 ans et plus représentait, en 2002, 13,1 % de la population du Québec; elle sera de 21,1 % en 2021. D'ailleurs, les baby-boomers atteindront progressivement 65 ans entre 2010 et 2030, ce qui aura une forte incidence sur le marché de l'emploi<sup>12</sup>. Quant à la population active, elle<sup>13</sup> regroupe 63 % de la population québécoise. Ce taux commencera à décroître à compter de 2012 pour se situer à 53 % en 2050. Les charges sociales de la population active ne cesseront donc de s'alourdir au cours des prochaines décennies.

*Le Québec se doit de miser sur toutes ses forces vives, car d'ici 20 ans, il aura à affronter un déficit démographique important. Ces changements démographiques en cours, caractérisés par l'arrivée accélérée au cours des dix prochaines années des baby-boomers à l'âge de la retraite, par un faible taux de natalité et par une difficulté à attirer et à garder les personnes immigrantes au Québec, feront en sorte de diminuer la population en âge de travailler<sup>14</sup>.*

Plusieurs études<sup>15</sup> démontrent que l'immigration ne réussira pas à combler les besoins en main-d'œuvre, tant à moyen qu'à long terme. Pour cette raison, et pour toutes celles dont nous avons fait état précédemment, il est donc primordial et urgent que le Québec puisse compter sur tous ses jeunes.

### **1.3 Les responsabilités légales en matière de décrochage scolaire**

Les jeunes ont l'obligation de fréquenter l'école jusqu'à l'âge de 16 ans<sup>16</sup>, en vertu de l'article 14 de la *Loi sur l'instruction publique* (LIP). Le directeur de l'école doit, en collaboration avec les spécialistes qui dispensent des services sociaux, intervenir auprès de ceux qui s'absentent fréquemment de l'école sans raison. Une telle intervention doit contenir les mesures les plus appropriées pour venir en aide à ces jeunes. En fait, l'école a un important rôle et une grande responsabilité vis-à-vis les jeunes dont elle a charge. Pour ces derniers, elle constitue un important milieu de vie. Or comme le stipule l'article 39 de la Charte des droits et libertés de la personne du

---

<sup>10</sup> Simon LANGLOIS, « Le Québec du XXI<sup>e</sup> siècle. Une société en profonde mutation. » dans : Michel VENNE, (sous la direction de), *L'annuaire du Québec 2004*, Montréal, Fides, 2003, p. 136.

<sup>11</sup> L'âge médian de la population est celui qui départage la population en deux groupes égaux.

<sup>12</sup> Simon LANGLOIS, *op.cit.*, p. 145-146.

<sup>13</sup> La population active inclut les travailleurs et les personnes disponibles pour le travail.

<sup>14</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *La volonté d'agir ...*, *op. cit.*, p. 11.

<sup>15</sup> À ce sujet, on peut consulter : Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION, *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2002*, 2001.

<sup>16</sup> Voici le libellé de l'article 14 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3) : « Tout enfant qui est résident du Québec doit fréquenter une école à compter du premier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire suivant celle où il a atteint l'âge de 6 ans jusqu'au dernier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire au cours de laquelle il atteint l'âge de 16 ans ou au terme de laquelle il obtient un diplôme décerné par le ministre, selon la première éventualité ».

Québec : *tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner.*

*Les enfants passent plusieurs années de leur vie à l'école. Ainsi, le milieu scolaire peut être considéré comme le milieu de vie le plus important pour les enfants après le milieu familial. Par conséquent, les intervenants de ce réseau sont investis de responsabilités considérables relativement à la protection des enfants<sup>17</sup>.*

Lorsqu'un jeune de moins de 16 ans s'absente de l'école fréquemment et sans raison, il doit être signalé par le directeur de l'école, ou par la personne qu'il désigne pour ce faire, au directeur de la Protection de la jeunesse (DPJ), en vertu de l'article 18<sup>18</sup> de la *Loi sur l'instruction publique* et ce, après en avoir avisé ses parents par écrit. De plus, les élèves qui sont expulsés de l'école à cause de problèmes de conduite doivent être signalés au directeur de la protection de la jeunesse en vertu de l'article 242 de la *Loi sur l'instruction publique*<sup>19</sup>. Dans ces cas, c'est l'article 38.1b) de la *Loi sur la protection de la jeunesse* qui s'applique<sup>20</sup> :

*La sécurité ou le développement d'un enfant peut être considéré compromis : s'il est d'âge scolaire et ne fréquente pas l'école ou s'en absente fréquemment sans raison.*

Il semble donc que, selon l'âge du jeune qui décide d'abandonner l'école, on ait affaire à un décrocheur « légal » ou à un décrocheur « illégal »!

### **1.3.1 Les décrocheurs scolaires « illégaux »**

Les décrocheurs « illégaux », tels que nous les définissons ici, sont les jeunes qui ont abandonné l'école avant d'avoir atteint l'âge obligatoire de fréquentation scolaire, soit 16 ans. Ces jeunes doivent être signalés à la DPJ par la direction de l'école.

Le signalement d'un décrocheur « illégal » sera retenu si sa sécurité ou son développement sont compromis, selon l'évaluation faite par le directeur de la Protection de la jeunesse<sup>21</sup>. Lorsque le signalement n'est pas retenu, le directeur doit informer le jeune et ses parents des services et

---

<sup>17</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, Groupe de travail sur la révision du manuel de référence sur la *Loi sur la protection de la jeunesse*, *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*, 1998, p. 75.

<sup>18</sup> L'article 18 se lit comme suit : « Le directeur de l'école s'assure, selon les modalités établies par la commission scolaire, que les élèves fréquentent assidûment l'école. En cas d'absences répétées et non motivées d'un élève, le directeur de l'école ou la personne qu'il désigne intervient auprès de l'élève et de ses parents en vue d'en venir à une entente avec eux et avec les personnes qui dispensent les services sociaux scolaires sur les mesures les plus appropriées pour remédier à la situation. Lorsque l'intervention n'a pas permis de remédier à la situation, le directeur de l'école le signale au directeur de la protection de la jeunesse, après en avoir avisé par écrit les parents de l'élève ».

<sup>19</sup> Cet article est libellé comme suit : « La commission scolaire peut, à la demande d'un directeur d'école, pour une cause juste et suffisante et après avoir donné à l'élève et à ses parents l'occasion d'être entendus, inscrire un élève dans une autre école ou l'expulser de ses écoles; dans ce dernier cas, elle le signale au directeur de la protection de la jeunesse ».

<sup>20</sup> *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., c. P-34).

<sup>21</sup> Patricia HANIGAN, *Jeunesse en difficulté. Comprendre pour mieux intervenir*, Presses de l'Université du Québec, 1990, 323 p. Les informations proviennent aussi du *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*, *op. cit.*

ressources disponibles dans leur milieu et en préciser les modalités d'accès. Il peut aussi les diriger vers les établissements, organismes ou ressources les plus aptes à leur venir en aide et les conseiller sur les personnes ou organismes pouvant les accompagner et les assister dans leurs démarches<sup>22</sup>. Par ailleurs, si le signalement est retenu, diverses mesures volontaires sont proposées au jeune et à ses parents. Certaines sont liées à l'encadrement et à la thérapie du jeune et de sa famille, d'autres touchent le soutien familial ou encore les soins médicaux que nécessite l'état physique du décrocheur « illégal ». D'autres mesures sont liées au placement du jeune en centre d'accueil ou en famille d'accueil.

Le directeur de la Protection de la jeunesse pourra aussi, après évaluation, saisir le tribunal de la situation du jeune dans le but d'obtenir une ordonnance judiciaire. C'est le cas, par exemple, lorsque les parents refusent de collaborer ou que les parties ne s'entendent pas sur les mesures à prendre.

Dans les faits, un nombre relativement faible de jeunes semble être retenu par le DPJ en vertu de l'article 38.1 b) de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. En effet, pour l'année 2000-2001, on estime à 400<sup>23</sup> le nombre de nouveaux signalements retenus à la suite d'une évaluation de la DPJ, soit approximativement 45 % des quelque 900 signalements effectués au cours de cette période.

### **1.3.2 Les décrocheurs scolaires « légaux »**

La plupart des jeunes décrocheurs ont plus de 16 ans. On peut alors les qualifier de décrocheurs « légaux » puisqu'ils ont quitté l'école après avoir atteint l'âge obligatoire de fréquentation scolaire. Ils n'ont donc pas à être signalés à la DPJ. Il faut cependant souligner que s'ils ne sont plus tenus légalement de fréquenter l'école, ils n'ont pas non plus accès à certains programmes ou services gouvernementaux en raison de leur trop jeune âge. En effet, pour participer à Solidarité jeunesse<sup>24</sup> par exemple, ils doivent avoir 18 ans, avoir fait une demande d'assistance sociale ou en être déjà prestataires.

### **1.3.3 Quelques caractéristiques des décrocheurs scolaires**

Le ministère de l'Éducation (MEQ)<sup>25</sup> a publié l'an dernier des données sur le taux de décrochage des jeunes de 15 à 24 ans. Il les définit comme étant des personnes qui ne sont ni diplômées du secondaire, ni inscrites dans le système scolaire. Pour l'année 2000, ce taux était de 3,1 % pour

---

<sup>22</sup> En vertu de l'article 50 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., c. P-34).

<sup>23</sup> Cette donnée nous a été fournie par la Direction des indicateurs et du pilotage d'orientation du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il s'agit d'une ventilation de données présentées dans le document intitulé : *Indicateurs repères relatifs à l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse, 1993-1994 à 2000-2001*.

<sup>24</sup> Il s'agit d'un programme réservé aux jeunes en difficulté pour les aider à s'intégrer socialement et professionnellement. Nous décrivons ce programme au chapitre suivant.

<sup>25</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, « Abandon scolaire et décrochage : les concepts », *Bulletin statistique de l'éducation*, n° 25, mars 2003.

les 15 ans et moins<sup>26</sup>, de 5,2 % pour les 16 ans, de 11,4 % pour les 17 ans et de 16,6, 19,3 et 20,8 % respectivement pour les 18, 19 et 20 ans.

Presque tous les jeunes, soit 97 % d'entre eux<sup>27</sup>, parviennent à la première année du secondaire. Ils n'obtiendront cependant pas tous un diplôme de cet ordre d'enseignement. Ainsi, pour l'année scolaire 2000-2001, voici le cheminement de 100 jeunes du même âge dans le système d'éducation du Québec : 98 se sont inscrits en première secondaire générale<sup>28</sup>, 77 d'entre eux atteindront la cinquième secondaire et 72 obtiendront un premier diplôme du secondaire avant 20 ans (69 en formation générale et 3 en formation professionnelle). Par ailleurs, 11 obtiendront un diplôme après 20 ans (6 en formation générale et 5 en formation professionnelle)<sup>29</sup>, ce qui porte à 83 le nombre total de jeunes qui auront complété leurs études secondaires sur les 100 enregistrés au départ.

Le taux de décrochage scolaire est plus élevé chez les garçons que chez les filles<sup>30</sup>. Il est de 13,9 % par rapport à 8,8 % à 17 ans, de 21,1 % par rapport à 11,8 % à 18 ans et de 23,9 % par rapport à 14,4 % à 19 ans. De façon globale, ce sont 16,4 % des jeunes qui n'obtiendront jamais de diplôme, soit près d'un garçon sur quatre (23,0 %) et d'une fille sur dix (9,5 %)<sup>31</sup>. Et ce sont les jeunes des milieux les plus défavorisés qui décrochent de l'école en plus grand nombre. Par ailleurs, les garçons et les filles ne décrochent pas pour les mêmes raisons, sauf pour ce qui est des difficultés scolaires. Les garçons abandonnent l'école par désir de travailler et parce qu'ils éprouvent des problèmes d'argent. Pour leur part, les motifs des décrocheuses sont reliés à la grossesse et aux responsabilités familiales<sup>32</sup>. Si les filles décrochent en plus petit nombre que les garçons, elles ont cependant plus de difficulté à se trouver un emploi.

*Si le décrochage scolaire est plus important chez les garçons, les causes de ce décrochage diffèrent et ses conséquences sont parfois plus lourdes pour les filles. [...] Elles occupent un emploi dans une proportion plus faible que les garçons et ont, en moyenne, des salaires moins élevés<sup>33</sup>.*

Même si le taux de décrochage scolaire a diminué au Québec au cours des vingt dernières années, les statistiques démontrent qu'encore aujourd'hui, beaucoup de jeunes n'ont pas de

---

<sup>26</sup> Les données sur les jeunes de 15 ans et moins ne sont pas disponibles. Les informations concernant les jeunes décrocheurs de 12, 13, 14 et 15 ans ont été regroupés au MEQ en raison du nombre relativement faible de jeunes qui constituent ces populations.

<sup>27</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Les indicateurs de l'éducation*, édition 2001.

<sup>28</sup> Un très faible nombre de jeunes ne fréquentent pas le système scolaire officiel. Ceux-ci se retrouvent dans des centres d'accueil ou encore dans des écoles non reconnues légalement ou à leur domicile. Rappelons que les jeunes sont obligatoirement tenus de fréquenter l'école jusqu'à l'âge de 16 ans.

<sup>29</sup> Gouvernement du Québec. CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION, *La gouverne de l'éducation, priorités pour les prochaines années. Rapport annuel sur l'état et les besoins en éducation, 2001-2002*, p. 13.

<sup>30</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Indicateurs de l'éducation*, édition 2002.

<sup>31</sup> Ces données sont issues du tableau du ministère de l'Éducation intitulé *Les sorties sans diplôme du secondaire – secteur des jeunes et des adultes* fourni à l'adresse <http://www.meq.gouv.qc.ca/>. Il rend compte de la proportion (en %) d'une génération qui sort du secondaire sans diplôme, selon le sexe.

<sup>32</sup> Gouvernement du Canada. DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA ET STATISTIQUES CANADA, *À la croisée des chemins. Premiers résultats pour la cohorte des 18 à 20 ans de l'Enquête auprès des jeunes en transition*, janvier 2002.

<sup>33</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *La volonté d'agir, la force de réussir. Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, énoncé de politique, juin 2002, p. 28.

diplôme du secondaire. De multiples facteurs peuvent amener les jeunes en difficulté à abandonner l'école, facteurs d'ordre social et économique ou encore liés à la vie scolaire, à la vie personnelle et à la famille.

*C'est dans les milieux socioéconomiques défavorisés que ces facteurs entraînent le plus de conséquences néfastes, notamment, parce que plusieurs d'entre eux peuvent être présents à la fois et conjuguer leurs effets. Vivre dans un tel environnement augmente les risques d'échec scolaire et les difficultés sociales ou de comportement. Les interventions visant à favoriser la réussite y sont aussi plus complexes*<sup>34</sup>.

Une fois sortis de l'école, les jeunes décrocheurs risquent fort d'éprouver de la difficulté à s'intégrer socialement et professionnellement, d'autant plus que, très souvent, ils sont issus de milieux socioéconomiques défavorisés et ont une faible estime d'eux-mêmes.

*Ils sont issus de familles plus nombreuses que la moyenne et, plus souvent, monoparentales. Leurs parents ont une plus faible scolarité [...]. Leur décision de décrocher semble très directement liée à leur retard scolaire. Les conséquences néfastes du décrochage scolaire sur les plans individuel et social sont démontrées. Il entraîne des lacunes importantes pour ce qui est du savoir et du savoir-faire, lacunes qui s'accompagnent de manque de confiance ou d'estime de soi et d'amertume à l'égard d'autrui. Ces sentiments engendrent une insatisfaction personnelle qui se traduit socialement par une contribution réduite, tant sur le plan démocratique que sur le plan économique. Le décrochage entraîne donc des coûts sociaux très lourds à long terme*<sup>35</sup>.

L'avenir des jeunes décrocheurs est donc incertain. Une telle incertitude ne peut entraîner que des conséquences négatives, non seulement pour eux-mêmes, mais aussi pour l'ensemble de la société québécoise.

## Conclusion

Le Québec vit actuellement des transformations susceptibles de marquer son avenir collectif : dénatalité et vieillissement de la population, disponibilité des emplois en fonction de la qualification de la main-d'œuvre, croissance du commerce mondial, économie du savoir, etc. Dans ce contexte, des efforts doivent être consentis pour permettre aux jeunes de devenir des citoyens pleinement actifs afin qu'ils participent pleinement au développement de la société québécoise.

Un des moyens privilégiés pour faciliter l'intégration des jeunes à la vie en société est de leur permettre d'avoir accès à tous les services pouvant les aider dans leur cheminement vers l'autonomie. Pour être efficaces, ces services doivent notamment être arrimés et offerts de façon continue, ce que favoriserait l'établissement d'un guichet unique de services destiné aux jeunes. Les deux prochains chapitres illustreront les conditions à respecter pour l'instauration d'un tel guichet.

---

<sup>34</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Agir autrement, pour la réussite des élèves du secondaire en milieu défavorisé*, stratégie d'intervention pour les écoles secondaires, 2002, p. 3.

<sup>35</sup> Jean-Claude ST-AMANT, « Les pratiques de raccrochage et la réussite scolaire », *Bulletin du CRIRES* (Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire), septembre 1993, vol. 1, n° 3, p. 4.

## Chapitre 2 - Des conditions de réussite à l'arrimage et à la continuité de services destinés aux jeunes

### Introduction

---

Ce deuxième chapitre traitera de quelques initiatives québécoises en matière de services arrimés et continus offerts aux jeunes, tant aux paliers national, régional que local. Beaucoup d'expériences en ce sens ont été tentées durant les dernières années et certaines sont présentement en cours. Elles ont trait aux services aux jeunes et visent l'atteinte ou l'amélioration de leur autonomie, tant personnelle, sociale ou professionnelle. L'examen de ces initiatives permettra de relever des conditions de réussite pour la mise en place d'un guichet unique de services destiné à la jeunesse, et de repérer les obstacles à surmonter et les ajustements à apporter pour faciliter l'implantation et le bon fonctionnement d'un tel guichet.

Mais rappelons d'abord l'importance pour les jeunes d'avoir accès à des services continus et qui soient arrimés ainsi que le rôle que jouent, au palier national, les instances gouvernementales en la matière.

#### 2.1 L'arrimage et la continuité des services

Pour bien accompagner les jeunes dans leur cheminement vers l'insertion socioprofessionnelle, les services qui leur sont destinés doivent être facilement accessibles et offerts de façon continue. Il s'agit là d'une stratégie d'intervention efficace auprès des jeunes en difficulté. Ces derniers, souvent aux prises avec plusieurs problèmes à la fois, doivent pouvoir compter sur tous les services dont ils ont besoin en s'assurant que les périodes d'attente prévues entre deux services ou les délais causés par la lourdeur administrative soient les plus brefs possible.

*Un large consensus tend à privilégier la continuité des services comme stratégie d'intervention au regard du phénomène. En effet, l'accès continu d'un service à un autre, sans rupture ni délais de transition induits, évite que le jeune ne décroche ou ne soit laissé à lui-même<sup>36</sup>.*

---

<sup>36</sup> Gouvernement du Québec. SECRÉTARIAT À LA JEUNESSE, *Plan d'action jeunesse 2002-2005. La jeunesse au cœur du Québec*, 2002, p. 20.

Une telle stratégie doit aussi être appuyée sur l'arrimage des services offerts à la jeunesse. En effet, le maillage doit se faire par le travail en partenariat des multiples organismes offrant de tels services, tant gouvernementaux, paragouvernementaux et communautaires que privés. Ce n'est souvent que par l'intégration de divers services que les jeunes peuvent réussir à poursuivre leur cheminement vers une pleine autonomie, car pris isolément, ces services ne peuvent leur être d'aucune utilité. Par exemple, alors que des stages en entreprise peuvent être offerts par divers employeurs, les subventions pour participer à de tels stages sont offertes par un organisme public. C'est pourquoi un mécanisme favorisant l'harmonisation et la continuité des services réservés aux jeunes s'avère nécessaire afin de permettre le jumelage nécessaire pour répondre aux réalités et aux besoins des jeunes.

*Le CPJ estime que les différents réseaux et intervenants qui viennent en aide aux adolescents, aux jeunes adultes et à leur famille doivent se concerter et harmoniser leurs interventions afin de permettre l'émergence d'un véritable continuum de services. Une telle logique suppose une concertation aux niveaux local, régional et national[ ...]. Ce continuum de services devra faire en sorte que l'on ne laisse plus tomber un jeune dans les limites de sa juridiction<sup>37</sup>.*

## **2.2 Ententes, stratégies et programmes nationaux**

Sur le plan national, les instances gouvernementales ont la responsabilité d'élaborer des ententes, de stratégies, des orientations, des politiques et des programmes qui relèvent de leurs missions. Une des préoccupations de ces instances doit être liée à l'arrimage et à la continuité des services offerts à la population ciblée. À ce sujet, et en guise d'illustration, deux ententes interministérielles visant les jeunes ont été récemment signées pour faciliter le travail sur le terrain : l'*Entente ministérielle pour une concertation des interventions auprès des jeunes en difficulté* et le *Nouvel engagement de solidarité et de coopération pour une continuité de services aux jeunes*.

La première entente a été signée par deux ministères, soit celui de l'Éducation (MEQ) et celui de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Ce dernier passe notamment par le réseau de l'éducation pour faire la promotion de la santé et de la prévention auprès des jeunes. Divers sujets sont abordés avec eux : toxicomanie, tabagisme, violence, jeu pathologique, maladies transmises sexuellement, etc. Jusqu'à la signature de cette entente, en mars 2003, les interventions du MSSS auprès des élèves ont été négociées à la pièce avec le MEQ. Cette façon de faire a souvent créé des insatisfactions chez les multiples intervenants de ces deux réseaux.

---

<sup>37</sup> Gouvernement du Québec. CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE, *Pour faire de la jeunesse une priorité! Commentaires sur l'avant-projet de politique jeunesse*, octobre 2000, p. 27.



L'Entente ministérielle pour une concertation des interventions auprès des jeunes en difficulté a été élaborée dans la foulée du Sommet du Québec et de la jeunesse. Elle est le fruit d'une vaste consultation d'intervenants qui travaillent sur le plan national ou régional. On vise entre autres à ce que les actions menées auprès des élèves par les personnes-ressources de ces deux réseaux se fassent de façon globale et concertée.

*Les jeunes sont au centre des valeurs et des actions qui sont proposées dans la présente entente. Tout doit être mis en œuvre pour réunir les conditions propices à leur épanouissement. Dans la perspective d'une action globale et concertée, nous devons mettre davantage en commun nos énergies, nos ressources et nos savoir-faire, souscrire à des orientations harmonisées et offrir, en complémentarité, des services qui répondent mieux aux besoins des enfants, des jeunes et des familles. La mobilisation de tous est souhaitée<sup>38</sup>.*

Annoncée en novembre 2002, la seconde entente a été signée par six ministres<sup>39</sup>. Ce *Nouvel engagement de solidarité et de coopération pour une continuité de services aux jeunes* s'inscrit dans le cadre du programme *Solidarité jeunesse* que nous décrivons plus loin. Cette entente stipule que les signataires doivent tout mettre en œuvre pour contribuer au succès de ce programme et pour créer un continuum de services adaptés aux besoins des 18 à 24 ans qui sont sous-scolarisés et sans emploi<sup>40</sup>. Elle répond en outre à une attente exprimée par les responsables de *Solidarité jeunesse*, c'est-à-dire que les programmes implantés sur une base locale et régionale soient soutenus par les instances gouvernementales.

Plusieurs autres exemples d'initiatives nationales misent notamment sur l'arrimage et la continuité des services. Nous relevons deux d'entre elles qui, portées par deux ministères distincts, s'adressent à des jeunes en difficulté. Elles se fondent sur la nécessité de mobiliser le milieu et sur le travail en partenariat pour contrer les problématiques ciblées.

Dans le réseau de l'éducation, la stratégie d'intervention *Agir autrement* vise à soutenir les élèves du secondaire en milieu défavorisé. Dans le réseau de la santé et des services sociaux, mentionnons la *Stratégie d'action pour les jeunes en difficulté et leur famille*<sup>41</sup> qui définit les grandes orientations qui doivent présider à l'organisation des services offerts aux jeunes en difficulté et à leur famille. Un large consensus doit être recueilli parmi les partenaires du réseau jeunesse quant à l'importance d'offrir des services accessibles, continus et de qualité.

---

<sup>38</sup> Lettre datée du 7 mars 2003 et signée par messieurs Sylvain Simard, ministre d'État à l'Éducation et à l'Emploi, François Legault, ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux et Roger Bertrand, ministre délégué aux Services sociaux, à la Protection de la jeunesse et à la Prévention.

<sup>39</sup> Il s'agit du ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux, du ministre délégué à la Santé, aux Services sociaux, à la Protection de la jeunesse et à la Prévention, de la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance, du ministre d'État à l'Éducation et à l'Emploi, de la ministre déléguée à l'Emploi et du ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport.

<sup>40</sup> Cette information est issue d'un communiqué de presse émis le 14 novembre 2002 par le Cabinet de la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance et intitulé *Un nouvel engagement de solidarité et de coopération pour une continuité de services aux jeunes*.

<sup>41</sup> Gouvernement du Québec. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Stratégie d'action pour les jeunes en difficulté et leur famille*, 2002, 48 pages.

## 2.3 Deux exemples d'arrimage de services destinés aux élèves en difficulté

Au cours des dernières années, de nombreux projets visant les élèves en difficulté ont vu le jour. Ils présentent un point commun, soit celui de mettre en place des actions, des mesures ou des moyens pour éviter que ces jeunes ne deviennent des décrocheurs, à court ou à moyen terme. Dans une approche de prévention, divers intervenants se sont mobilisés autour de la réussite scolaire des jeunes.

Après une brève présentation de deux projets qui ont fait leurs preuves, nous ferons ressortir quelques éléments significatifs de l'implantation d'un mécanisme efficace d'arrimage des services destinés aux jeunes en difficulté. Ces deux projets ont déjà fait l'objet d'un examen attentif de la part du CPJ.

### 2.3.1 Vallée-Jeunesse

Dans son dernier avis portant sur le décrochage scolaire et social au secondaire, le Conseil faisait état d'un projet de la région de l'Outaouais, appelé *Vallée-Jeunesse*, et mené auprès de jeunes décrocheurs scolaires<sup>42</sup>. Ce projet a vu le jour en 1995 pour offrir aux jeunes une alternative au décrochage. Il a été conçu par de jeunes universitaires de diverses disciplines préoccupés par le haut taux de décrochage scolaire dans la région. Grâce à différents programmes gouvernementaux, plusieurs points de service ont été constitués dans cette région du Québec. Une trentaine d'employés à temps plein apportent leur soutien à environ 240 jeunes par année.

*Vallée-Jeunesse* s'adresse aux décrocheurs potentiels de 12 à 16 ans qui acceptent de participer au projet et qui ont des chances de succès. Ces jeunes sont sortis de l'école pour une durée de six à douze semaines et sont intégrés dans un milieu compensatoire. Tout en poursuivant leur programme scolaire, ils obtiennent un soutien psychosocial et participent à divers projets qui se rapportent au loisir ou au travail dans la communauté. Ils sont donc placés dans un nouveau cadre avec d'autres décrocheurs potentiels et sont accompagnés par des enseignants familiers avec ce type de jeunes ainsi que des intervenants psychosociaux (travailleur social, psycho-éducateur, criminologue, éducateur spécialisé, etc.). À la fin de leur participation, qui affiche un taux de succès de 80 %, certains reviennent dans leur classe alors que d'autres, plus âgés, rejoignent les rangs des travailleurs. Ceux qui ne réussissent pas à compléter leur parcours grâce à *Vallée-Jeunesse* sont pris en charge par un organisme psychosocial spécialisé, par exemple, en toxicomanie ou en santé mentale. Plusieurs reviennent par la suite à *Vallée-Jeunesse* pour compléter leur participation au projet.

Cette initiative est née du partenariat établi entre les dix-sept écoles secondaires de la région, les organismes du milieu et les parents. Parmi les forces qu'on lui reconnaît, il faut mentionner l'intégration du scolaire et du social de même que l'accompagnement et le suivi individualisés accordés au jeune. En effet, après avoir collaboré à l'établissement d'un plan d'intervention, le jeune est accompagné par une personne sur qui il peut compter, même après être sorti du projet

---

<sup>42</sup> Ce projet ainsi que le suivant sont présentés de façon détaillée dans l'avis du Conseil *Je décroches, tu décroches... est-ce que nous décrochons?*, op. cit., p. 40-48. Nous en faisons ici un résumé en insistant sur les éléments en lien avec l'arrimage des services destinés aux jeunes.

pour éviter toute rechute. Il s'agit d'un intervenant psychosocial qui l'appuie tant dans sa vie familiale qu'à l'école ou dans les services qu'il obtient, que ce soit dans un CLSC, dans une famille d'accueil, à la DPJ ou ailleurs.

Une autre des conditions de réussite de *Vallée-Jeunesse* est liée à ses efforts d'intégration dans le milieu et à la réponse obtenue de la communauté. En effet, tout en donnant aux jeunes l'opportunité de développer leurs habiletés sociales et en facilitant leur insertion en emploi, ce projet offre par ailleurs à la communauté divers services comme un atelier de menuiserie ou la gestion d'un camp de jour. En retour, *Vallée-Jeunesse* reçoit des services de cette communauté qui se traduisent, par exemple, par des places dans un camp de jour ou le financement d'activités ponctuelles.

En bref, parmi les éléments qui contribuent à la réussite du projet *Vallée-Jeunesse*, il faut mentionner les suivants :

- ✓ il s'adresse à des élèves qui éprouvent des difficultés et qui sont susceptibles de décrocher;
- ✓ il vise à offrir une alternative aux jeunes décrocheurs potentiels;
- ✓ il est basé sur une intervention qui intègre le scolaire et le social et qui est fournie par un personnel spécialisé;
- ✓ Il propose un soutien psychosocial, une participation à des activités de loisirs et du travail dans la communauté;
- ✓ il est fondé sur un accompagnement et un suivi individualisés de chaque jeune;
- ✓ il est basé sur une participation volontaire;
- ✓ il est intégré dans l'environnement social du jeune et s'appuie sur un partenariat avec les écoles secondaires de la région et des organismes du milieu ainsi que sur la collaboration de la famille.

### 2.3.2 École et son quartier en santé de la ville de Saint-Jérôme

La ville de Saint-Jérôme décidait, au milieu des années 90, d'élaborer un plan d'action pour contrer le décrochage scolaire et favoriser l'insertion sociale des jeunes sur son territoire. Le programme *École et son quartier en santé* a été progressivement implanté dans quatre écoles de quartiers défavorisés de la ville, soit trois écoles primaires et une école secondaire.

Dans chacune des quatre écoles, un modèle d'intervention spécifique a été élaboré pour tenir compte de ses particularités, toujours dans le but de lutter contre le décrochage scolaire et social des jeunes. Les organismes associés au projet varient aussi d'une école à l'autre. Ainsi, dans deux écoles primaires, le programme a été mis sur pied par un comité consultatif. Celui-ci était notamment composé de représentants du Centre local d'emploi (CLE), du CLSC, du Centre jeunesse et de la commission scolaire. Dans la troisième école, il est né de l'initiative d'un organisme communautaire du quartier. Enfin, celui de l'école secondaire fait suite à une réflexion de membres du personnel non enseignant de l'école et de membres du CLSC. Enfin, il faut noter que l'accent a été mis sur les besoins de l'élève, sans égard aux structures des diverses organisations partenaires ou aux multiples règles qui régissent les conditions de travail du personnel concerné.

Les activités privilégiées visent à faire de l'école un véritable milieu de vie, tout en ouvrant celle-ci à la communauté. Alors que certaines s'adressent aux parents, d'autres sont destinées aux jeunes et ont trait à l'estime de soi et au respect, à la sensibilisation à l'histoire de la collectivité et au soutien aux devoirs. On offre aussi des ateliers sur la prévention de la violence, l'amélioration de l'environnement de l'école de même que des activités physiques après l'école, des camps d'été et de fin de semaine. On tente aussi de rejoindre les parents au moyen de conférences sur la prévention de la violence, d'ateliers sur l'implication des pères et des cuisines collectives.

Le succès du projet *École et son quartier en santé* semble lié, notamment, aux raisons suivantes :

- ✓ le respect de la spécificité des écoles participantes, c'est-à-dire l'adaptation aux besoins et aux caractéristiques de chacune;
- ✓ les interrelations constantes entre le personnel de l'école et les intervenants des organismes concernés ainsi que l'intérêt et l'engagement de ces personnes;
- ✓ le recentrage du projet sur l'élève et non sur les structures organisationnelles et professionnelles pour répondre aux besoins des jeunes;
- ✓ l'implication de la municipalité dès le début et l'effort de toute une communauté se traduisant par un maillage des diverses ressources du milieu.

## **2.4 Trois exemples d'arrimage et de continuité de services destinés aux jeunes**

Depuis quelques années, des projets en lien avec l'arrimage de services destinés aux jeunes ont été menés au Québec dans le but de faciliter leur intégration socioprofessionnelle. Nous en présentons deux : les Carrefour jeunesse-emploi du Québec et *Solidarité jeunesse* et en décrivons un troisième qui a vu le jour tout récemment soit le projet *Partenaires de la jeunesse*. Les activités de ce dernier sont principalement axées sur la collecte de données en relation avec la jeunesse. Nous dégagerons, de l'examen de ces trois projets, les conditions de réussite pour la mise en place d'un guichet unique de services destiné à la jeunesse.

### **2.4.1 Les Carrefour jeunesse-emploi du Québec et le Réseau des Carrefour jeunesse-emploi du Québec**

Le premier Carrefour jeunesse-emploi (CJE) a été créé en Outaouais, en 1983. Ce sont des organismes communautaires autonomes gérés par des conseils d'administration représentatifs de leur milieu. Ils se sont progressivement implantés dans les dix-sept régions administratives du Québec, la majorité d'entre eux faisant leur apparition au milieu des années 90. Au nombre de 107, ils sont maintenant répartis dans 181 points de service et leur objectif est d'améliorer les conditions d'employabilité des jeunes. Chaque Carrefour fixe ses orientations, ses priorités, ses objectifs et ses plans d'action en fonction des réalités et des besoins de la communauté qu'il dessert.

La mission d'un Carrefour est d'offrir un éventail d'activités et de services aux jeunes adultes pour les aider à accéder aux études ou au marché du travail, à se réorienter professionnellement, à entreprendre une démarche de démarrage d'entreprise dans le but d'améliorer leurs conditions de vie. Ces activités et services sont offerts à tous les jeunes Québécois de 16 à 35 ans, sans égard à leur statut personnel et social (par exemple : prestataire de la sécurité du revenu, prestataire de l'assurance emploi, sans chèque, etc.).

Les locaux d'un Carrefour sont généralement faciles d'accès pour les jeunes, c'est-à-dire qu'ils sont situés dans leur voisinage immédiat, souvent près ou associés à d'autres organismes de services. Ils peuvent s'y rendre de leur propre chef ou y être dirigés par une personne-ressource ou un établissement, par exemple une école ou un CLSC. Les CJE comptent 1300 intervenants qui reçoivent annuellement un peu plus de 70 000 jeunes dont les profils sont très variés.

Les activités et les services offerts sont gratuits dans les CJE. Ils permettent aux jeunes d'avoir accès à diverses personnes qui peuvent les informer, les orienter, les soutenir et les conseiller dans leurs démarches d'intégration en emploi. Parmi ces activités et services, mentionnons : l'évaluation des besoins, les références personnalisées auprès des personnes-ressources du milieu, l'accès à des salles de documentation, à des ordinateurs et à Internet, l'information sur le travail à l'étranger, le soutien à la recherche d'emploi, des stages, des services d'orientation, d'information scolaire et professionnelle et des activités de démarrage d'entreprise. Des projets spéciaux sont également conçus pour répondre aux réalités et aux besoins de chaque milieu.

Implantés dans leur communauté, les CJE travaillent en partenariat avec les organismes qui s'y trouvent déjà. Ils peuvent ainsi mieux cibler les collaborations à établir pour offrir des services particuliers. De pair avec ces organismes, ils déterminent les ressources et les moyens les plus appropriés pour favoriser l'intégration socio-économique des jeunes en tenant compte de leurs besoins et des réalités locales.

Pour sa part, le Réseau des Carrefour jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ), fondé en 1997, a pour mission de :

*regrouper et de représenter les Carrefour jeunesse-emploi afin de développer, de promouvoir et de défendre collectivement une approche communautaire adaptée aux besoins locaux, visant à favoriser l'intégration sociale et économique des jeunes adultes québécois<sup>43</sup>.*

Les activités et les services du réseau sont notamment liés à la promotion des CJE, à leur positionnement par rapport à divers enjeux concernant les jeunes et au développement de projets nationaux de partenariat en vue d'améliorer leurs conditions de vie. Il offre aussi des services directement aux CJE : formation continue, concertation entre les CJE, organisation de colloques et de congrès, représentation aux tables nationales, tant gouvernementales qu'institutionnelles, etc.

Le RCJEQ et les CJE sont notamment associés à deux programmes d'envergure nationale dispensés sur tout le territoire québécois et qui sont destinés aux jeunes : *Solidarité jeunesse* et *Partenaires de la jeunesse*. Ces deux programmes sont décrits plus loin.

Plusieurs facteurs qui contribuent à l'efficacité de l'arrimage de services destinés aux jeunes peuvent être dégagées du mode de fonctionnement des CJE et du RCJEQ :

- ✓ leur présence dans la communauté, laquelle favorise la connaissance et l'adaptation aux réalités particulières des jeunes, aux ressources disponibles, aux partenariats à établir, etc.;
- ✓ l'autonomie de chaque Carrefour, lequel est géré par un conseil d'administration représentatif du milieu, ce qui favorise l'implication et le travail en complémentarité avec les organismes de la communauté;
- ✓ l'approche personnalisée offerte aux jeunes et la participation volontaire de ceux-ci;
- ✓ la diversité et la souplesse des activités et des services offerts qui permettent de répondre aux multiples besoins des jeunes favorise une adaptation aux réalités locales;
- ✓ la gratuité des activités et services à tous les jeunes qui veulent y avoir recours;
- ✓ les références personnalisées fournies par les CJE à d'autres ressources pour aider les jeunes à atteindre pleinement leurs objectifs;
- ✓ un environnement propice aux jeunes, puisque le CJE est situé dans un lieu facile d'accès;
- ✓ la présence d'un organisme central, le RCJEQ. Celui-ci offre divers services à ses membres comme la formation ainsi que la promotion et la défense de divers dossiers touchant leur organisation et leur clientèle auprès des instances nationales. De plus, cet organisme favorise et maintient les liens ainsi que la concertation entre les CJE et il collabore à la résolution de

---

<sup>43</sup> Cette information est tirée du site Internet du Réseau des Carrefour jeunesse-emploi dont l'adresse est la suivante : <http://www.cjereseau.org/mission.html>.

problèmes régionaux et locaux. C'est aussi un joueur très utile dans l'élaboration d'ententes nationales.

## 2.4.2 Solidarité jeunesse

*Solidarité Jeunesse* est un programme du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, créé à la suite d'un consensus établi lors du Sommet du Québec et de la jeunesse, en février 2000<sup>44</sup>. Il est appliqué sur tout le territoire québécois par 133 organismes jeunesse dont les 107 Carrefour jeunesse-emploi. Implanté à la fin de l'année 2000, il a été expérimenté sur une vaste échelle durant deux ans, sous forme de recherche-action. À la suite des bilans et évaluations de ce programme, l'âge d'admissibilité qui était de 18 à 21 ans est passé de 18 à 24 ans. Il s'adresse aux jeunes aptes au travail qui font une première demande d'assistance emploi et qui sont à risque élevé de chômage de longue durée. Les jeunes peuvent bénéficier du programme sur une base volontaire lorsqu'ils satisfont aux critères imposés par les agents d'attribution initiale des centres locaux d'emploi.

*Solidarité jeunesse* est l'alternative au parcours obligatoire. Son but est notamment d'éviter que les jeunes fassent appel à l'assistance emploi et s'y maintiennent durant de longues périodes. Il les amène à adopter un plan d'action, un projet de vie qui les mettra sur la voie de l'autonomie et les aidera à prendre les moyens pour y arriver. Le programme offre aux participantes et aux participants des mesures d'assistance à caractère social et financier, tout en les accompagnant dans leurs choix, en les soutenant dans leur intégration socioprofessionnelle et en leur faisant jouer un rôle actif dans leur communauté. Il est basé sur une approche individualisée, centrée sur les besoins des jeunes et sur leur participation volontaire, ainsi que sur le partenariat des entités locales et sur l'arrimage des services. Ses principales caractéristiques sont les suivantes :

- Une approche personnalisée : elle tient compte des besoins spécifiques des jeunes plutôt que de leur imposer des normes rigides assorties d'exigences précises. Certains projets dits satellites ont même été créés pour répondre à des besoins plus pointus : *Ma place au soleil* pour les jeunes femmes enceintes et les jeunes mères et *Espoir*, destiné aux jeunes de la rue.
- Le partenariat avec les entités locales : Emploi-Québec, la Sécurité du revenu ainsi que des organismes jeunesse (principalement les Carrefours jeunesse-emploi) sont les trois partenaires majeurs de *Solidarité jeunesse*. Ils sont liés par un protocole d'entente visant à favoriser leur travail. Ils agissent au palier local pour être le plus près possible des ressources de la communauté et des besoins à combler. D'autres organismes sont également appelés à collaborer à l'une ou l'autre des étapes du cheminement de chaque jeune, entre autres les entités locales des secteurs de l'éducation, de la justice, de la santé, des services sociaux et de la jeunesse. Des comités locaux de suivi (CLS) ont été constitués pour susciter et entretenir la mobilisation des divers acteurs, assurer une meilleure coordination et favoriser la coopération et l'interdépendance par rapport aux décisions qui relèvent des principaux partenaires. Ces derniers mettent en commun leur savoir-faire respectif pour favoriser la circulation de l'information et assurer la cohérence des interventions tout en allégeant le plus

---

<sup>44</sup> Les informations fournies dans cette partie du document ont été principalement tirées de deux rapports du comité consultatif de *Solidarité jeunesse* : *Bilan de l'an 1 du projet Solidarité jeunesse* (février 2002) et *Bilan de la recherche action Solidarité jeunesse* (avril 2003).

possible les procédures administratives. De tels comités ont été aussi formés sur une base régionale, pour les mêmes raisons.

- L'arrimage des services : un plan individuel d'action est établi avec chaque jeune qui participe au projet. Ce plan doit être validé par le CLS. Il vise à établir et à favoriser l'orientation du jeune et sa connaissance de soi, son employabilité en ce qui a trait à ses compétences, ses aptitudes et ses attitudes ainsi que sa définition d'un projet d'avenir. Ce plan doit se réaliser dans un contexte d'arrimage et de continuité de services afin d'éviter toute période d'errance entre les organisations, ce qui pourrait entraîner de l'incertitude chez le jeune et l'amener à abandonner le programme.

La durée de la participation au projet est d'une année, divisée en deux phases. La première, qui dure trois mois au maximum, est consacrée à la réflexion et à l'orientation au moyen d'activités qui occupent les jeunes durant au moins 20 heures par semaine. Le but de cette phase est de leur permettre d'identifier le cheminement à entreprendre pour atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés et d'établir un plan d'action vers l'autonomie. La deuxième phase est réservée au suivi du jeune. Il doit faciliter la réalisation de son plan d'action en se trouvant un emploi, en retournant aux études ou en réglant des problèmes d'ordre personnel, de santé ou liés à la justice et ce, dans une perspective d'amélioration de son employabilité.

Entre le mois de novembre 2000 et la fin d'octobre 2002, 11 353 jeunes ont accepté de participer au programme. On compte 8 763 d'entre eux qui ont mené leur projet à terme, les autres ayant abandonné en cours de route. Le budget pour les deux premières années de fonctionnement a été établi à 50 millions de dollars, versés par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et par la Sécurité du revenu.

Parmi les conditions de réussite du programme *Solidarité jeunesse*, il faut mentionner les suivantes :

- ✓ il résulte d'un consensus social dégagé lors du Sommet du Québec et de la jeunesse;
- ✓ il est maintenant intégré au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Une équipe permanente facilite, au palier national, toutes les démarches nécessaires à son bon fonctionnement et au palier régional et local, la coordination de l'offre de service;
- ✓ il est fondé sur une recherche-action menée durant deux années et qui a donné lieu à des bilans et des évaluations permettant les ajustements nécessaires;
- ✓ il constitue l'alternative à l'assistance emploi et il est proposé à des jeunes qui satisfont à des critères d'admissibilité précis;
- ✓ il vise une clientèle particulière et la participation est de type volontaire;
- ✓ il s'étend sur tout le territoire québécois et il est donc accessible à tous les jeunes;
- ✓ il accueille les jeunes envoyés par les centres locaux d'emploi. Cette collaboration permet d'identifier et de venir en aide à ceux qui risqueraient à long terme de devenir des décrocheurs sociaux;
- ✓ il est fondé sur une offre de service réservée aux jeunes, laquelle repose sur l'arrimage et la continuité des services;
- ✓ il privilégie une approche centrée sur le jeune avec une intervention continue et personnalisée pour tenir compte de ses besoins particuliers;



- ✓ il assure l'accompagnement individualisé du jeune pendant toute l'année qui suit son inscription au programme;
- ✓ il permet, grâce à son autonomie de fonctionnement, la création de projets spéciaux répondant à des besoins précis;
- ✓ il favorise le travail en complémentarité avec les organismes du milieu et permet l'implication de ces derniers;
- ✓ il s'appuie sur des structures locales et régionales regroupant diverses ressources et, par l'intermédiaire de comités, il coordonne les actions, facilite la prise de décision et assure le suivi de chaque jeune. Le rôle de ces comités est défini dans un protocole d'entente pour favoriser la complémentarité des divers organismes concernés.

### 2.4.3 Partenaires de la jeunesse

Le RCJÉQ a récemment embauché et formé 119 jeunes diplômés qui exercent la fonction de mobilisateurs communautaires pour le projet *Partenaires de la jeunesse*. Le Fonds Jeunesse Québec finance le projet pour un montant de 5,8 millions de dollars et le Secrétariat à la jeunesse (SAJ) y contribue à une hauteur de 600 000 \$. Ces mobilisateurs communautaires sont répartis sur tout le territoire québécois dans les 107 Carrefour jeunesse-emploi. Ils ont un double mandat, soit celui de recueillir l'information sur les activités et les services destinés aux jeunes et celui de mobiliser les divers milieux à l'intégration des jeunes dans la société.

Dans le but de combattre le décrochage social et l'exclusion des jeunes, *Partenaires de la jeunesse* vise plus particulièrement une meilleure connaissance des ressources destinées aux jeunes, le développement de leur citoyenneté active et l'amélioration de leurs conditions de vie. C'est dans une démarche de mobilisation des communautés locale, régionale et nationale que ces objectifs pourront être atteints, tel que mentionné par le coprésident du RCJÉQ, Richard Desjardins, lors du lancement officiel du projet, le 22 septembre 2003 :

*Le projet Partenaires de la jeunesse cherche à combattre le décrochage social et l'exclusion des jeunes par une démarche solidaire de mobilisation collective des milieux. J'invite donc tous les partenaires à appuyer nos mobilisateurs communautaires afin de mettre en œuvre des solutions visant à améliorer les conditions de vie générales des jeunes des communautés locales<sup>45</sup>.*

Le premier mandat des mobilisateurs communautaires est directement associé à la mise en place d'un guichet unique de services à la jeunesse qu'entend implanter le présent gouvernement. Il s'agit de proposer à tous les jeunes du Québec un portail d'informations locales, régionales et nationales sur les activités et les services qui leur sont offerts par les organismes réservés à la jeunesse. Un comité piloté par le SAJ traverse présentement une étape importante de ce projet de gouvernement en ligne, soit la mise au point d'un outil appelé *Contact jeunesse*. Sur le terrain, les mobilisateurs communautaires assureront la collecte d'une quantité importante d'informations qui seront disponibles dans ce guichet unique de services destiné aux jeunes. Cette collecte doit être complétée au cours du printemps 2004.

---

<sup>45</sup> Communiqué de presse émis à Montréal, le 22 septembre 2003 par le Fonds Jeunesse Québec et intitulé *Les jeunes appelés à participer activement au développement de leur communauté*.

*Partenaires de la jeunesse* est aussi un projet de mobilisation des communautés locales par rapport à un engagement d'améliorer les conditions générales de vie des jeunes. Le mandat des organismes signataires est de mettre en place les conditions qui favoriseront le plus possible le cheminement des jeunes vers l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle. Ces conditions passent par une meilleure organisation des services offerts, par leur arrimage et la continuité de l'offre. Ce programme mise donc sur l'implantation de réseaux locaux d'intervenants jeunesse afin d'accompagner efficacement les jeunes dans leurs démarches. *Partenaires de la jeunesse* vise à ce que les services fournis par de tels réseaux soient plus facilement accessibles, qu'ils soient complémentaires, flexibles et qu'ils puissent être constamment améliorés en tenant compte des réalités des jeunes et de leur environnement.

La conception d'un tel guichet passe par un relevé des ressources affectées à la jeunesse et par une mobilisation des communautés locales. Les réflexions et les échanges qui ont permis de structurer le programme *Partenaires de la jeunesse* ont conduit le RCJE à dégager les conditions de réussite suivantes :

- ✓ la présence de mobilisateurs communautaires pour permettre un relevé exhaustif des ressources consacrées aux jeunes ainsi que l'identification des organismes susceptibles de s'engager dans le projet;
- ✓ les démarches effectuées auprès de ces organismes pour les mobiliser autour d'un engagement formel d'amélioration des conditions de vie des jeunes de leur communauté;
- ✓ la mise en place de réseaux d'intervenants locaux afin d'accompagner les jeunes dans leurs démarches vers l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle. De tels réseaux favoriseraient l'arrimage, l'accessibilité, et la continuité des services ainsi que leur flexibilité;
- ✓ la prise en compte des réalités des jeunes pour adapter les services offerts;
- ✓ l'engagement relatif à la solidarité des partenaires nationaux concernés.

## **2.5 Modifications et ajustements nécessaires**

L'examen de quelques ententes, stratégies, projets et programmes a permis de dégager un certain nombre d'obstacles à surmonter et d'ajustements à apporter pour faciliter l'implantation et le bon fonctionnement d'un guichet unique de services destiné aux jeunes. Ils devront être pris en compte dans l'élaboration d'un tel guichet. Ces obstacles et ajustements sont liés aux éléments suivants :

- ✓ Le besoin d'avoir des programmes qui soient complémentaires et assez souples pour être adaptés aux réalités des jeunes et des milieux dans lesquels ils évoluent. Malgré la signature d'ententes au palier national, leur mise en application sur le terrain s'avère souvent difficile, leur implantation étant soumise à des contraintes d'ordre organisationnel, administratif, réglementaire, financier, etc. Elles ont été conçues pour résoudre des problèmes particuliers et ne facilitent pas le travail en partenariat. Une approche mettant l'accent sur les jeunes en difficulté, qui tiendrait compte de l'ensemble de leurs problèmes, devrait plutôt être privilégiée. Une volonté gouvernementale, pour une telle approche globale, devrait non seulement s'exprimer par la signature d'ententes interministérielles, mais aussi par la mise en place de divers moyens, dont ceux dégagés dans une récente étude de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) sur les partenariats locaux :

*...l'un des principaux problèmes à l'échelle locale qui empêchent de mieux travailler ensemble est l'absence de cohérence dans les différents cadres d'intervention nationaux des ministères et organismes centraux. De plus, le seul fait de mettre sur pied des réseaux de partenaires ne donne aucune garantie que la coordination des services et des actions sera meilleure. À cet égard, l'OCDE recommande notamment d'accroître la cohérence entre les différents cadres d'intervention nationaux, de renforcer la structure de responsabilité des partenaires et de prévoir davantage de flexibilité dans la gestion des programmes publics<sup>46</sup>.*

- ✓ La confidentialité des données, considérant que le partenariat qui implique plusieurs réseaux suppose le partage et la mise en commun d'informations diverses sur les jeunes pour établir et assurer un suivi efficace des plans d'intervention. Or, la multitude et la diversité des intervenants appelés à collaborer peut entraîner divers problèmes liés notamment au fait que plusieurs ordres professionnels, dotés de codes de déontologie spécifiques et de règles distinctes, se retrouvent autour d'une même table. L'âge de la clientèle principalement visée dans notre avis, soit les 12 à 18 ans, doit également être pris en considération dans l'examen de la confidentialité des données puisque l'âge légal varie selon la loi ou la règle considérée.
- ✓ L'établissement de nouveaux mécanismes de collaboration entre les organismes prestataires de services pour favoriser l'arrimage puisque ceux-ci peuvent relever d'administrations gouvernementale, municipale, communautaire ou privée. Leurs employés doivent respecter des normes, des directives et des règles précises pour répondre à des besoins particuliers. De plus, plusieurs structures patronales, syndicales et d'entreprises régissent à leur tour, selon leurs particularités, les conditions de travail de l'ensemble du personnel appelé à collaborer à l'une ou l'autre étape des plans d'intervention des jeunes. Ces conditions peuvent donc entraîner diverses contraintes ne facilitant pas le travail en partenariat. La coordination et la concertation des ressources en vue d'offrir, de façon continue, tous les services dont les jeunes ont besoin peuvent donc être difficiles, surtout si une approche centrée sur les besoins du jeune n'est pas privilégiée.
- ✓ Les changements législatifs et réglementaires que devrait certainement nécessiter la mise en place d'un guichet unique de services destiné aux jeunes pour assurer une concertation de tous les partenaires concernés ainsi que la coordination et la continuité des services. En effet, plusieurs modifications en relation, par exemple, avec la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur l'instruction publique* devront possiblement être effectuées pour permettre la mise en place d'un tel guichet.
- ✓ L'accompagnement et le suivi personnalisés qui devraient être offerts aux jeunes. Dans leur cheminement vers l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle, chaque jeune devrait pouvoir être accompagné d'un seul et même intervenant qui devrait être une personne significative pour lui. Ce dernier devrait faciliter les démarches du jeune en quête de services. Il devrait aussi suivre son évolution et proposer à ses partenaires du comité local les actions appropriées pour poursuivre son cheminement. Enfin, cet intervenant devrait assurer un suivi

---

<sup>46</sup> Ces propos de l'OCDE sont cités en conclusion du Rapport du Comité consultatif de Solidarité jeunesse intitulé *Bilan de la recherche action Solidarité jeunesse*, publié en avril 2003.

auprès du jeune qui aurait traversé toutes les étapes le menant à son autonomie, pour l'aider à stabiliser sa situation.

- ✓ Les services devraient couvrir l'ensemble du territoire québécois. Tous les services dont les jeunes ont besoin devraient être accessibles dans leur milieu sans qu'ils soient obligés de se rendre à l'extérieur pour les obtenir. L'absence ou l'insuffisance de certains services ne devraient pas non plus les limiter ou les empêcher de participer aux activités qui leur seraient proposées. Par exemple, certains jeunes peuvent ne pas être en mesure de se déplacer d'une localité à une autre, faute de moyens de transport à leur portée.

## Conclusion

Ce chapitre a permis de rendre compte de quelques projets menés tant sur le palier national que régional et local, pour favoriser la pleine autonomie des jeunes par l'intermédiaire d'une offre de service arrimés et continue. Plusieurs conditions de réussite, pouvant être associées à l'établissement et au bon fonctionnement d'un guichet unique de services destiné aux jeunes, ont été dégagées dans les pages précédentes. Elles seront prises en considération lors de l'élaboration des recommandations. Il s'agit notamment :

- ✓ de privilégier une stratégie d'intervention axée sur l'arrimage et la continuité des services et de mettre en place tous les moyens et toutes les ressources nécessaires pour ce faire;
- ✓ de miser sur le dépistage précoce des jeunes en difficulté afin d'intervenir rapidement auprès d'eux;
- ✓ d'élaborer, sur le palier national, des ententes, programmes, stratégies, orientations ou politiques complémentaires et flexibles, basés sur les besoins des jeunes et qui favoriseraient le travail en partenariat sur les plans local, régional et national;
- ✓ de faciliter l'établissement de nouveaux mécanismes de collaboration entre les organismes qui offrent des services aux jeunes, notamment par une plus grande cohérence entre les diverses actions à mener, par un renforcement des structures de partenariat et par une plus grande flexibilité dans la gestion sur le terrain des services destinés aux jeunes;
- ✓ de favoriser le partenariat local et régional par un maillage et une continuité de services au sein d'un guichet unique de services destiné aux jeunes;
- ✓ d'apporter toutes les modifications nécessaires aux diverses lois qui pourraient entraver le travail de partenariat, notamment en autorisant le partage d'informations sur les jeunes inscrits au guichet unique de services;
- ✓ de mettre en place des guichets uniques de services sur une base locale et régionale qui puissent répondre aux besoins des jeunes en tenant compte des réalités de chaque milieu;
- ✓ d'adopter une approche individualisée, centrée sur les besoins spécifiques des jeunes;
- ✓ de mettre sur pied un mécanisme d'orientation des jeunes en difficulté qui pourraient bénéficier des services d'un guichet unique;
- ✓ d'assurer à chaque jeune pris en charge par les ressources regroupées dans un guichet unique un accompagnement et un suivi individualisés;
- ✓ de disposer de tous les services dont les jeunes ont besoin sur l'ensemble du territoire québécois;

- ✓ de compter, sur le palier national, sur une équipe permanente qui faciliterait toutes les démarches et les opérations nécessaires au bon fonctionnement du guichet unique de services destiné aux jeunes.



## Chapitre 3 - Initiatives françaises favorisant des services destinés aux jeunes

### Introduction

---

**Au cours du mois de mai 2003**, un stage mené en France dans le cadre du programme Action-Développement de l'Office franco-québécois pour la jeunesse a permis au CPJ de prendre connaissance de plusieurs dispositifs mis en place pour favoriser l'insertion scolaire et socioprofessionnelle des jeunes Français. Nous présentons ici ceux qui nous semblent les plus pertinents dans le contexte du présent avis.

Bien que la France ne dispose pas de guichet unique de services sur son territoire, plusieurs projets présentés ci-après sont réalisés en étroite partenariat avec divers acteurs de la communauté et visent un regroupement des informations et des ressources destinées aux jeunes. Tout comme au chapitre précédent, l'examen des initiatives françaises permettra de dégager les conditions qui facilitent l'instauration d'un guichet unique de services pour les jeunes. Ces conditions seront prises en considération lors de l'élaboration des recommandations qui feront l'objet du prochain chapitre.

### 3.1 Projets du milieu scolaire

Le ministère français de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la Recherche a implanté plusieurs dispositifs pour favoriser l'insertion scolaire et socioprofessionnelle des jeunes, tels que les zones et les réseaux d'éducation prioritaires, l'École ouverte, les contrats de réussite, les classes relais, les ateliers relais et les groupes d'aide à l'insertion. Quelques-uns de ces dispositifs sont présentés ci-dessous.

#### 3.1.1 Les zones et les réseaux d'éducation prioritaires

La Politique d'éducation prioritaire vise à favoriser l'égalité des chances en matière d'éducation. Elle est fondée sur la discrimination positive pour accroître les chances des élèves les plus défavorisés de la société française de compléter leurs études avec succès. Pour ce faire, on a déterminé des zones d'éducation prioritaires (ZEP), là où les conditions sociales et économiques sont les plus difficiles, et des réseaux d'éducation prioritaire (REP), formés d'écoles et d'établissements qui cumulent de grandes difficultés. La France dénombre actuellement 916 ZEP et REP qui regroupent 1 700 000 jeunes, soit 16 % des effectifs étudiants des écoles, collèges et lycées.

Plusieurs mesures ont été mises en place dans ces ZEP et ces REP. Par exemple, les classes qui en font partie regroupent un peu moins d'élèves que les classes ordinaires et disposent de postes et d'heures d'enseignement supplémentaires. L'État contribue au financement de ces dépenses. Les familles qui se trouvent dans ces zones et ces réseaux reçoivent des bourses pour couvrir certains frais liés à la scolarité de leurs enfants (habillement, nourriture, etc.).

### **3.1.2 La Mission générale d'insertion de l'éducation nationale**

La Mission générale d'insertion de l'éducation nationale (MGIEN), créée en 1983, a comme mandat d'accompagner les jeunes en difficulté dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. La population ciblée est faite des 16 ans et plus sortis du système éducatif sans qualification et sans possibilité de poursuivre des études dans l'immédiat. La MGIEN cherche à prévenir ces sorties et à permettre à chaque jeune d'accéder à un niveau minimum de qualification.

La MGIEN a mis sur pied diverses mesures s'adressant à ces jeunes pour qu'ils puissent bénéficier d'une formation professionnelle adaptée en tenant compte de leur parcours antérieur et des particularités de l'emploi dans leur milieu. Plusieurs options leur sont proposées dont la mesure d'insertion par alternance, avec stages d'accueil et de remotivation. Cette mesure permet à chaque participant de définir son projet professionnel, de choisir une voie de formation et d'adapter ses aptitudes professionnelles aux réalités de l'emploi. Pour ce faire, diverses ressources sont disponibles et prennent la forme de groupes d'aide à l'insertion (GAIN), d'entretiens de situation, de sessions d'information et d'orientation (SIO), de modules d'accueil en lycée (MODAL) et de cycle d'insertion professionnelle par alternance (CIPPA).

On propose aussi aux jeunes diverses voies de qualification en adaptant la formation professionnelle à leur profil, et ce, quel que soit le niveau d'enseignement général ou technologique atteint. Cette formation est adaptée, c'est-à-dire qu'on tient compte notamment du bilan individuel et des acquis des jeunes et qu'on présente un contenu de formation approprié. Ces voies de qualification sont regroupées dans trois mesures principales qui sont la Formation intégrée (FI), le Module de réparation à l'examen par alternance (MOREA) et l'Itinéraire personnalisé d'accès à la qualification et au diplôme (ITHAQUE).

Enfin, une autre option se traduit par une forme d'accompagnement vers l'emploi. Elle est connue sous le nom de Formation complémentaire d'initiative locale (FCIL). Elle permet à un jeune de moins de 26 ans, titulaire d'un diplôme professionnel, d'acquérir une compétence complémentaire pour concilier insertion professionnelle et besoins des entreprises.

Une évaluation des actions menées par la MGIEN a permis de constater que le nombre de jeunes sortant de l'école sans qualification a diminué de manière sensible au cours des dix dernières années, passant de 100 000 à 57 000, soit une baisse de 43 %. Pour diminuer encore davantage ce nombre, la MGIEN concentre maintenant ses efforts sur des actions de prévention. En effet, elle incite tous les acteurs du système scolaire à améliorer le repérage des jeunes en risque de rupture scolaire. Pour ce faire, une équipe de veille vient d'être formée dans des établissements scolaires afin de retracer les décrocheurs potentiels et d'intervenir auprès d'eux.



### **3.1.3 Le dispositif relais : les classes relais et les ateliers relais**

Le dispositif relais vise à apporter une réponse aux difficultés que rencontrent des jeunes en rupture avec l'école pour favoriser chez ces jeunes un réinvestissement dans les apprentissages scolaires.

Les classes relais offrent un accueil temporaire adapté aux collégiens en risque de marginalisation scolaire et même déscolarisés. La majorité d'entre eux sont des garçons de 14 et 15 ans, plusieurs ayant des démêlés avec la justice. Leur admission se fait avec leur accord et celui de leur famille. Les classes relais ont comme objectif de favoriser la réinsertion sociale de ces jeunes en élaborant avec eux un projet de formation. Pour ce faire, leur encadrement est effectué par deux personnes, soit un enseignant et un éducateur. Ces derniers travaillent en concertation avec plusieurs partenaires, dont la Protection judiciaire de la jeunesse, les collectivités locales et les services sociaux et de santé des établissements scolaires.

Une classe relais est rattachée à un établissement scolaire et peut accueillir des élèves provenant de plusieurs écoles. La durée du séjour dans une classe relais peut varier de quelques semaines à une année scolaire complète. Dans ces classes, constituées d'une quinzaine de jeunes, l'accent est mis sur des parcours individualisés et sur un encadrement renforcé. Après leur passage dans une telle classe, la majorité des jeunes (65 %) sont en mesure de retourner dans une classe régulière.

Certains élèves poursuivent leur démarche dans des ateliers relais, situés en dehors de l'école. Ces ateliers accueillent habituellement des groupes d'au plus dix élèves. Ils visent à aider ces jeunes à réintégrer l'école dans un contexte de bonnes relations sociales pour favoriser le développement de leur autonomie. En plus de poursuivre leur apprentissage scolaire, ils participent à des activités artistiques et effectuent des stages en entreprises qui ont un lien avec leur projet professionnel. Tout comme dans les classes relais, le travail avec ces jeunes se fait en concertation avec plusieurs partenaires, dont des intervenants des missions locales, du Centre d'insertion et d'orientation, de la Protection judiciaire de la jeunesse, des collectivités locales et des services sociaux et de santé des établissements scolaires.

### **3.1.4 Des conditions de réussite**

Après avoir pris connaissance des dispositifs mis en place par le ministère français de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la Recherche pour lutter contre l'échec scolaire, il nous est permis de dégager les points suivants qui représentent un intérêt particulier par rapport à notre objet de recherche :

- ✓ l'élaboration de divers dispositifs prenant en compte les caractéristiques et les problématiques des jeunes en difficulté pour permettre la poursuite de leur scolarité et l'obtention d'un diplôme pour faciliter leur intégration socioprofessionnelle;
- ✓ l'identification de secteurs où les actions de discrimination positive doivent être concentrées pour favoriser la réussite scolaire avec une contribution financière de l'État;
- ✓ la réalisation d'actions diversifiées pour répondre aux différents cheminements des jeunes et pour tenir compte des particularités de l'emploi, dans leur milieu et leur région;

- ✓ l'accent mis sur la prévention avec la création d'un système de veille pour repérer les décrocheurs potentiels et intervenir auprès d'eux;
- ✓ l'offre d'une solution de rechange aux jeunes en difficulté, par rapport à l'école régulière, afin de leur laisser une plus grande marge de manœuvre, ainsi qu'une adaptation de l'enseignement, un meilleur accompagnement et un suivi plus étroit par une équipe multidisciplinaire.

## 3.2 Projets hors du milieu scolaire

### 3.2.1 Le réseau d'information jeunesse

Le réseau d'information jeunesse (RIJ) s'étend sur tout le territoire français. Il se déploie sur quatre paliers : le national, constitué du Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ); le régional, réparti en 32 centres régionaux d'information jeunesse (CRIJ); le départemental, composé des bureaux d'information jeunesse (BIJ) et le local, qui comprend 1600 points d'information jeunesse (PIJ). Plus de cinq millions de jeunes sont reçus annuellement à l'un ou l'autre des points de service de ce réseau. Celui-ci a pour mission :

*d'informer tous les jeunes sans discrimination à l'appui de savoir-faire particuliers et d'une réelle pédagogie de l'information pour répondre de plus près et au mieux à la demande de chacun d'eux<sup>47</sup>.*

Bien que placé sous la tutelle du ministère de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la Recherche, ce réseau n'est pas intégré à une structure gouvernementale. À titre de structure associative indépendante, il est complètement autonome pour ce qui est de son fonctionnement. Il est en partie financé par l'État ainsi que par les administrations régionales, départementales et locales. Il bénéficie également de fonds européens.

Le RIJ applique la Charte<sup>48</sup> de l'information des jeunes qui définit notamment le concept d'information, considéré comme :

*une composante fondamentale de l'autonomie, de la responsabilité, de l'engagement social et de la participation citoyenne, de l'épanouissement personnel, de la lutte contre l'exclusion, de la mobilité des jeunes, notamment dans le cadre européen.*

Cette Charte précise également le contenu, les règles d'éthique et la pédagogie de l'information qui fondent l'identité et les pratiques professionnelles du réseau, notamment le secret professionnel, la gratuité des services, la relation de conseil et d'aide et l'anonymat. Pour obtenir le label « information jeunesse », tous les organismes qui veulent faire partie du réseau doivent adhérer à la Charte. Il dispose donc de nombreux points de service, d'information et de documentation le rendant ainsi facilement accessible à tous les jeunes Français. De plus, son implantation sur tout le territoire permet une prise en compte des caractéristiques locales et

---

<sup>47</sup> Brochure d'information du Centre d'information et de documentation : *Le CIDJ, une idée toujours neuve, 1964-1994*, non paginée et sans date.

<sup>48</sup> *Idem*. Le texte de la *Charte de l'information des jeunes* est présenté en annexe.

régionales dans l'information et les services offerts ainsi qu'une actualisation rapide de la documentation.

### **3.2.1.1 Le Centre d'information et de documentation jeunesse**

Le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) constitue le palier national du réseau d'information jeunesse. Il a été créé en 1969 à la suite des événements de mai 68<sup>49</sup>. Il est situé à Paris, près de la Tour Eiffel, dans un endroit très fréquenté par les jeunes Parisiens et les jeunes Français. Il occupe des locaux fournis par la ville de Paris. Le CIDJ compte 100 employés qui accueillent quotidiennement plus de 2000 jeunes.

Le CIDJ a une mission de service public pour informer les jeunes sur tous les sujets susceptibles de les intéresser : études, formation et vie professionnelle, métiers, emploi, santé, sports, vacances, vie pratique, etc. Toutes les informations disponibles sont regroupées dans une documentation par thème. Des informateurs-conseils guident les jeunes qui le souhaitent dans leurs recherches et des postes Internet sont aussi à la disposition du public.

Le CIDJ publie environ 400 documents par année que peut se procurer, moyennant une certaine somme d'argent, tout organisme ou individu qui en fait la demande. Il s'agit d'ailleurs d'une de ses sources de financement, raison pour laquelle ils ne sont disponibles qu'en partie dans Internet. Ces documents, régulièrement mis à jour par un comité de rédaction, sont distribués dans tout le réseau d'information jeunesse (c'est-à-dire aux CRIJ, BIJ et PIJ) où ils peuvent être consultés. Ils sont conçus pour fournir une information nationale claire et utile aux jeunes.

En plus de la documentation disponible au Centre, les jeunes peuvent obtenir les services de divers organismes publics et associatifs dont l'Agence nationale pour l'emploi, l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes, l'Association CIO Mediacom (qui offre des conseils en orientation), l'Association droit d'urgence (pour l'information juridique) et une agence de voyage qui propose des vacances adaptées aux attentes et au budget des jeunes. Pour tous les services disponibles au CIDJ, les jeunes peuvent avoir des entretiens individualisés avec les informateurs-conseils du Centre ou avec des représentants des autres organismes.

Ce Centre propose également diverses activités comme des journées d'information et des conférences débats qui permettent des rencontres et des échanges avec des spécialistes. Parmi les thèmes abordés, citons : « Agir en citoyen », « Les métiers de la publicité », « La création d'activité : concevoir son projet » et « Femmes créatrices d'entreprises ».

---

<sup>49</sup> En France, en mai 1968, d'importantes manifestations étudiantes ont eu lieu ainsi qu'une grève générale qui paralysa le pays pendant plusieurs jours. Ce mouvement de révolte sans précédent a vu le jour à Paris, dans la foulée des mouvements étudiants nord-américains contre la guerre du Vietnam.

### **3.2.1.2 Les centres régionaux, les bureaux et les points d'information jeunesse**

Sur le plan régional, départemental et local, les CRIJ, les BIJ et les PIJ voient habituellement le jour à la suite d'une demande exprimée par la communauté, souvent municipale. Ces organismes sont d'ailleurs souvent logés dans des édifices fournis par la municipalité. Situés en dehors de la structure administrative municipale, ils occupent des locaux facilement accessibles pour les jeunes et conçus pour répondre à leurs besoins.

Chacun a pour mission d'accueillir et d'informer les jeunes qui se présentent dans leurs locaux. Mentionnons que, pour ce faire, ils doivent produire les documents d'information régionale et locale, l'information nationale étant couverte par le CIDJ. Leurs objectifs sont d'informer et de conseiller les jeunes en vue de favoriser leur épanouissement professionnel et personnel et leur participation à la société comme citoyens responsables. Dans le but de rejoindre le plus grand nombre de jeunes qui pourraient bénéficier de leurs services, ils jouent également un rôle d'animation dans la communauté en organisant et en participant à diverses activités à l'extérieur de leurs locaux, tel que l'aide aux devoirs à l'école pour les jeunes en difficulté.

Le CRIJ doit aussi, sur son territoire, coordonner des BIJ et des PIJ. De plus, sa mission est d'aider les jeunes dans le cadre de l'Union européenne. Cela peut se traduire par des conseils à un jeune étudiant d'un pays membre de l'Union à faire le bon choix de formation en vue d'obtenir un diplôme qui sera reconnu dans son pays d'origine. De même, un jeune Français peut obtenir le même service s'il souhaite étudier dans un pays membre.

### **3.2.1.3 Des conditions de réussite**

La mission, l'organisation et le fonctionnement de ce réseau d'information jeunesse est une bonne illustration d'une mesure qui permet d'informer les jeunes là où ils sont, en tenant compte de leurs besoins divers. C'est aussi une démonstration du partenariat qui peut être établi entre les milieux gouvernemental, municipal et associatif.

Les principaux points d'intérêt que suscite le réseau français d'information jeunesse sont, en résumé :

- ✓ l'établissement d'une Charte nationale d'information des jeunes qui définit les principes des services d'information aux jeunes et leur garantit le droit à l'information;
- ✓ la présence d'un réseau sur tout le territoire français en tenant compte des particularités et des besoins de chacun des lieux où il est implanté;
- ✓ un guichet physique d'information pour les jeunes en dehors des structures officielles et implanté à la demande de la communauté. Ce guichet est géré par le milieu associatif avec un financement provenant de divers fonds publics : national, départemental, municipal et européen;
- ✓ la présence en permanence et dans un seul lieu de multiples services adaptés pour répondre aux besoins des jeunes, tels une agence de voyage et des services juridiques;
- ✓ l'importance accordée à l'accessibilité des lieux : les locaux sont faciles d'accès pour mieux répondre à la demande des jeunes;

- ✓ le personnel possède les compétences requises en matière de traitement de l'information et d'animation;
- ✓ l'importance accordée à l'accueil et à l'information fournie sur place par le personnel, l'utilisation d'Internet ne servant que de support à la documentation;
- ✓ la rédaction et la mise à jour régulière d'une vaste documentation sur tous les sujets qui intéressent les jeunes. Cette documentation, qui reflète leurs diverses préoccupations, est claire et utile;
- ✓ la diffusion de cette documentation dans tout le réseau d'information jeunesse pour un même système de référence de base sur tout le territoire;
- ✓ le soutien fourni par le palier national dans la recherche documentaire et dans la production de documents pour l'information générale, la documentation régionale et locale étant réalisée sur place;
- ✓ la collaboration avec des partenaires du milieu;
- ✓ le développement de divers moyens pour joindre les jeunes en difficulté qui ne se présentent pas dans leurs locaux.

### **3.2.2 Les Missions locales**

Une Mission locale est une association à but non lucratif qui rend des services publics. Elle s'appuie sur un partenariat structuré regroupant les principaux acteurs de l'insertion tant sociale que professionnelle : élus locaux, services de l'État, partenaires économiques, sociaux et associatifs. Son conseil d'administration est composé d'élus de la commune (souvent le maire), de représentants syndicaux et patronaux, d'un partenaire social et de représentants du secteur administratif (par exemple de l'Agence nationale pour l'emploi ou de l'Éducation nationale).

Le réseau des Missions locales compte 650 points de service dans toute la France. Ces points sont souvent situés dans les mêmes locaux que les BIJ et que ceux d'autres services offerts aux jeunes Français. Chaque Mission locale a été créée à la suite d'une demande du milieu et après une analyse approfondie de ses besoins et de ses ressources. Il est voué à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans qui ont quitté le système scolaire. Il vise plus particulièrement les jeunes les plus éloignés du marché du travail qui représentent un risque élevé d'exclusion. Les Missions locales doivent répondre aux besoins liés à l'emploi par de l'information, de l'orientation et des conseils sur la formation, le marché de l'emploi et les projets professionnels. Elles fournissent aussi des services liés à la santé, aux loisirs et au logement. Ces services prennent la forme d'accompagnement individualisé, un jeune étant reçu par le même conseiller tout au cours de sa démarche d'insertion professionnelle et sociale. Il faut préciser que les actions menées par chaque point de service sont adaptées aux caractéristiques et aux besoins de la clientèle.

#### **3.2.2.1 Le programme TRACE et le Fonds d'aide aux jeunes**

Plusieurs programmes sont gérés par les Missions locales, notamment le programme TRACE (Trajet d'accès à l'emploi) et le Fonds d'aide aux jeunes (FAJ). Le programme TRACE vise à proposer aux jeunes en difficulté qui ont de 16 à 25 ans un parcours d'insertion individualisé. Il s'agit d'un accompagnement renforcé d'une durée de dix-huit mois visant l'accès à un emploi

durable. Cet accompagnement mobilise l'ensemble des acteurs concernés par l'insertion socioprofessionnelle des jeunes qui font face à des problèmes de divers ordres comme l'absence de diplôme ou de qualification professionnelle ainsi que les handicaps sociaux, personnels ou sociaux. Des stages de formation et des mises en situation professionnelles sont offerts aux jeunes participants. Par ailleurs, le FAJ, destiné aux jeunes de 18 à 25 ans, permet de leur accorder une aide financière temporaire pour faire face à des situations d'urgence et pour favoriser la réalisation d'un projet d'insertion.

### **3.2.2.2 Les acteurs de liaison sociale**

Il faut aussi souligner que chaque Mission locale effectue des projets spécifiques pour répondre aux divers besoins locaux. Par exemple, à la Mission locale de Lille, dans le nord de la France, des travailleurs de rue mènent depuis un peu plus d'une année un projet auprès de décrocheurs potentiels de trois écoles. Ces travailleurs agissent directement dans l'établissement comme acteurs de liaison sociale (ALS) auprès des jeunes en difficulté. Ces derniers ne relèvent pas de la direction de l'école, mais bien d'une association à but non lucratif travaillant auprès des jeunes de la rue; ils sont rémunérés par cette dernière, laquelle est en grande partie financée par la ville de Lille.

Ces ALS font le pont entre les jeunes décrocheurs potentiels et tout le personnel de l'école afin de contribuer à désamorcer les conflits pouvant exister entre eux et de les aider à compléter leur année scolaire. Ceux qui décident de quitter l'école sont aidés par les ALS afin qu'ils s'inscrivent dans une formation plus appropriée à leurs besoins ou encore pour se trouver un stage ou un emploi. Le but ultime est d'éviter que ces jeunes ne décrochent socialement. Une évaluation sommaire effectuée dans l'une des trois écoles a été réalisée sur la base du nombre d'élèves renvoyés en cours d'année scolaire. Ce nombre qui était de dix-huit pour l'année précédant l'entrée d'un ALS dans l'école a été ramené à quatre.

### **3.2.2.3 Des conditions de réussite**

Le type de fonctionnement de la Mission locale semble se comparer à plusieurs égards à celui des Carrefours jeunesse-emploi (CJE) et aux actions de Solidarité jeunesse (SJ). Les points d'intérêt pour le Québec sont, notamment :

- ✓ la concentration de divers services destinés aux jeunes qui permet de mieux les rejoindre et de mieux répondre à leurs besoins en matière d'insertion socioprofessionnelle;
- ✓ la création d'une Mission locale à la suite d'une demande des élus et après une analyse détaillée des besoins du milieu et de ses caractéristiques qui permet de mobiliser et d'obtenir la collaboration des principaux acteurs du milieu en matière d'insertion sociale et professionnelle;
- ✓ la proximité des Missions locales, puisqu'elles sont réparties dans 650 points de service, ce qui favorise une connaissance et une utilisation des ressources locales et une adaptation aux besoins du milieu en relation avec les besoins et les caractéristiques des jeunes;

- ✓ la latitude laissée à chaque point de service qui permet la mise en place de projets particuliers pour faire face à des problématiques locales ou régionales spécifiques, tel le projet lié à la présence d'animateurs de rue dans des écoles, auprès de jeunes décrocheurs potentiels.

## Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons décrit quelques dispositifs mis en place en France où beaucoup d'actions sont menées pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle des jeunes. Nous avons ainsi constaté que des organismes ont été créés, tant en milieu scolaire qu'en dehors de l'école, pour faire face à diverses problématiques vécues par les jeunes, plus particulièrement ceux qui ont des difficultés. Pour ce faire, nous avons vu que des partenariats ont été établis entre beaucoup d'acteurs gouvernementaux, sociaux et économiques de la société française pour répondre efficacement aux besoins des jeunes. Il s'agit d'ailleurs d'une des conditions de réussite des dispositifs mis sur pied pour les appuyer.

Parmi celles que nous avons dégagées tout au long du présent chapitre, rappelons :

- ✓ l'accent mis sur la prévention avec la création d'un système de veille pour repérer les décrocheurs potentiels et intervenir auprès d'eux;
- ✓ l'élaboration de divers dispositifs prenant en compte les caractéristiques et les problématiques que vivent les jeunes à risque pour permettre la poursuite de leur scolarité;
- ✓ l'adoption d'une solution de rechange à l'école régulière pour les jeunes en difficulté afin de permettre l'adaptation de l'enseignement et un meilleur accompagnement de ces jeunes;
- ✓ l'établissement d'une Charte nationale d'information des jeunes qui définit les principes des services d'information aux jeunes et garantit leur droit à l'information;
- ✓ un guichet physique d'information pour les jeunes, implanté à la demande de la communauté, géré par le milieu associatif et financé par divers fonds publics de provenance nationale, départementale, municipale et européenne. Une importance particulière est accordée à l'accessibilité des lieux : les locaux sont choisis pour être plus près des jeunes et pour répondre au mieux à leurs demandes. De plus, ce guichet fait partie d'un réseau implanté sur tout le territoire français et tient compte des particularités et des besoins de la communauté locale;
- ✓ l'implantation des Missions fait suite à une demande des élus municipaux ou régionaux et à une analyse détaillée des besoins du milieu en matière d'insertion socioprofessionnelle des jeunes et de ses caractéristiques. Cette façon de faire permet de mobiliser les principaux acteurs du milieu et d'obtenir leur collaboration tout en favorisant le partenariat.





# Chapitre 4 - Recommandations pour la mise en place d'un guichet unique de services destiné aux jeunes du Québec

## Introduction

---

**Nous abordons maintenant la section** réservée aux recommandations relatives à la mise en place d'un guichet unique de services destiné aux jeunes du Québec. Pour ce faire, nous nous baserons sur les conditions de réussite pour contrer le décrochage scolaire et social des jeunes délogées lors de l'examen de diverses initiatives menées au Québec et en France. Certaines visent les jeunes en général alors que d'autres s'adressent aux décrocheurs scolaires et sociaux ou encore à ceux qui éprouvent des difficultés à l'école. Elles ont toutes comme objectif de favoriser l'autonomie personnelle et socioprofessionnelle de ces jeunes. Par ailleurs, elles pourront porter sur des modifications et des ajustements de divers ordres pour permettre l'implantation d'un guichet unique de services destiné aux jeunes.

### 4.1 La prise en charge des jeunes décrocheurs scolaires

Le Québec vit actuellement des transformations susceptibles de marquer son avenir collectif : dénatalité et vieillissement de la population, disponibilité des emplois en fonction de la qualification de la main-d'œuvre, croissance du commerce mondial, économie du savoir, etc. Dans ce contexte, notre société doit tout mettre en œuvre pour favoriser l'atteinte de l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle de tous ses jeunes. L'urgence de ne laisser échapper aucun jeune fait de la lutte au décrochage scolaire et social un objectif incontournable pour toute notre société.

Il faut rappeler que ce ne sont pas tous les jeunes qui terminent leurs études secondaires. En fait, 16,4 % d'entre eux n'obtiendront jamais de diplôme. Or, le risque qu'ils deviennent des décrocheurs sociaux est très réel puisque, sans diplôme, les jeunes éprouvent de la difficulté à s'intégrer professionnellement et socialement. Ils devraient donc être identifiés assez tôt pour obtenir toute l'aide possible. À ce propos, 97 % des jeunes de 12 ans sont inscrits à l'école secondaire. Cette dernière a donc un important rôle à jouer en raison des responsabilités qu'elle assume par rapport aux jeunes dont elle a la charge.

Rappelons que l'âge limite de fréquentation scolaire obligatoire est fixé à 16 ans en vertu de *la Loi sur l'instruction publique*. Pour les jeunes n'ayant pas encore atteint cet âge et qui s'absentent de l'école fréquemment et sans raison, la direction a l'obligation, en vertu de *la Loi de la protection de la jeunesse*, de les signaler au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). Pour ceux de plus de 16 ans, la situation est différente puisque l'obligation légale ne s'applique plus. Il faut préciser que le décrochage est plus fréquent chez les jeunes de 16 ans. Or les 16-17 ans étant à la charge

de leurs parents puisque encore mineurs, ils ne peuvent bénéficier de toutes les mesures d'aide gouvernementale. Bon nombre d'entre elles leur permettraient de traverser les difficultés qu'ils éprouvent par rapport à leur insertion socioprofessionnelle. Il faut leur permettre d'y avoir accès.

La première recommandation du Conseil permanent de la jeunesse met l'accent sur le rôle majeur de l'école dans l'identification des jeunes en difficulté afin de contrer le décrochage scolaire et social. Cette action doit permettre un dépistage précoce des jeunes à risque ou une action rapide après le décrochage.

Le Conseil a déjà dénoncé à plusieurs reprises<sup>50</sup> le manque d'effectifs au niveau des ressources appelées à aider les jeunes décrocheurs potentiels. Un nombre de ressources adéquat devrait être assuré par le gouvernement du Québec.

Le Conseil permanent de la jeunesse recommande donc :

---

**1. Que l'école secondaire soit responsable du dépistage précoce des jeunes en difficulté dont elle a la charge et de leur orientation vers les services appropriés.**

---

Souvent aux prises avec plusieurs problèmes à la fois, ces jeunes doivent pouvoir compter sur tous les services dont ils ont besoin. Pour être efficaces, de tels services doivent être arrimés et continus. C'est pourquoi un mécanisme en ce sens doit être envisagé afin que tous les jeunes du Québec obtiennent de l'information et des références sur tous les sujets qui les préoccupent. Un accompagnement personnalisé dans les démarches vers l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle doit être accordé à ceux qui en ont besoin. Le Conseil permanent de la jeunesse recommande :

---

**2. Que le gouvernement du Québec soutienne l'implantation d'un guichet unique de services destiné à tous les jeunes du Québec afin de favoriser leur cheminement vers l'autonomie personnelle, sociale et professionnelle.**

---

#### **4.2 Recommandations relatives à l'instauration d'un guichet unique de services destiné aux jeunes**

Une description plus détaillée du guichet unique mènera à des recommandations liées aux principes qui le fondent, à l'objectif fixé, aux clientèles visées, aux services offerts et au mode de fonctionnement.

---

<sup>50</sup> « *Que la ministre de l'Éducation et les responsables des commissions scolaires accroissent ou, à tout le moins, préservent les budgets consacrés aux services professionnels d'aide aux élèves dans les écoles.* » Gouvernement du Québec. CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE, *Le suicide chez les jeunes : SOS Jeunes en détresse*, 1997, p. 90.

#### 4.2.1 L'objectif du guichet unique de services

L'objectif général du guichet unique de services destiné aux jeunes (GUICHET UNIQUE DE SERVICES) serait de contrer le décrochage scolaire et social, et plus spécifiquement de rejoindre tous ceux qui sont à risque durant la période où ils fréquentent l'école secondaire.

#### 4.2.2 Les trois principes du guichet unique de services

L'action du guichet unique de services sera basée sur trois principes, soit l'information jeunesse, l'arrimage et la continuité des services aux jeunes.

- L'information jeunesse vise à accueillir, à informer et à orienter les jeunes par rapport à tous les sujets susceptibles de les intéresser et les services qui leur sont destinés par les organismes gouvernementaux, paragouvernementaux, communautaires et privés.
- L'arrimage est un maillage de services, mesures et programmes offerts aux jeunes pour assurer leur complémentarité et leur cohérence dans tous les domaines pouvant favoriser la poursuite des études et l'insertion socioprofessionnelle.
- La continuité renvoie à une transition sans heurts entre les services, mesures et programmes pour limiter autant que possible les périodes d'attente entre deux services ou des délais dont l'appareil administratif est responsable.

Il faut préciser que le guichet unique de services, qui devrait être mis en place sur une base locale<sup>51</sup>, ne vise pas à regrouper en un seul lieu tous les services destinés aux jeunes. Il ne s'agit pas non plus d'en créer de nouveaux ou de modifier ceux qui existent déjà. Dans le respect des façons de faire de chacun, le but visé est d'arrimer tous les services qu'un jeune peut requérir dans son cheminement personnel et socioprofessionnel et d'en favoriser la continuité.

En relation avec ces trois principes, le Conseil permanent de la jeunesse recommande :

---

**3. Que le gouvernement du Québec adopte une Charte nationale d'information aux jeunes<sup>52</sup> qui définit les principes qui fondent les services d'accueil, d'information et de référence offerts aux jeunes et qui leur garantit un droit à l'information et à des services arrimés et continus. Cette Charte devra être signée par tous les partenaires nationaux et affichée dans les établissements que les jeunes fréquentent.**

---

**4. Que le gouvernement du Québec accorde toutes les ressources nécessaires afin que le guichet unique de services assure l'arrimage et la continuité des services destinés aux jeunes et qu'il offre les services d'accueil, d'information et d'orientation à tous ceux qui se présentent au guichet unique de services.**

---

---

<sup>51</sup> Nous traiterons de cet aspect dans la section portant sur l'implantation du guichet unique de services.

<sup>52</sup> Une telle Charte pourrait s'inspirer de la Charte d'information des jeunes, fondement du réseau de structures d'information jeunesse en France, et dont le texte est présenté en annexe.

---

**5. Que le gouvernement du Québec s'assure que tous les guichets uniques sont facilement accessibles sur son territoire.**

---

#### **4.2.3 Services offerts par le guichet unique**

Les jeunes qui se présenteront au guichet unique de services pourront recevoir des services d'accueil, d'information et de référence sur tous les sujets susceptibles de les intéresser. Selon leurs besoins, ils pourront aussi obtenir un accompagnement personnalisé par une personne-ressource. Le guichet unique de services sera en mesure :

- d'accueillir, d'informer et au besoin de référer les jeunes vers les services pouvant répondre à leurs besoins. Toutes ces informations pourraient par exemple être fournies par l'entremise du portail Internet « Contact jeunesse » du gouvernement du Québec et d'une ligne téléphonique 1 800. Ces deux projets sont déjà en marche, tel que mentionné dans le *Plan d'action jeunesse 2002-2005* du gouvernement du Québec<sup>53</sup>. Au guichet unique de services, les jeunes pourraient être sensibilisés, orientés et accompagnés si nécessaire dans leur recherche d'information. Ils pourraient également avoir accès à de la documentation générale sur divers sujets d'intérêt;
- d'accompagner les jeunes dans l'évaluation de leurs besoins et dans l'identification des ressources pouvant les aider à y répondre. Un plan individualisé d'intervention serait établi avec les jeunes qui en ont besoin;
- de simplifier le parcours administratif permettant aux jeunes d'obtenir un service pour les soutenir dans leur cheminement vers l'insertion sociale, professionnelle et économique.

Chacun des guichet unique de services disposera de personnel dont la tâche sera d'accueillir et d'informer tous les jeunes qui s'y présenteront. Ces personnes auront aussi à dresser un plan individualisé d'intervention avec les jeunes et à les accompagner dans la réalisation de ce plan. Ces accompagnateurs auront reçu la formation nécessaire et posséderont les connaissances requises pour jouer un tel rôle.

On doit reconnaître que, dans un monde idéal, l'accompagnateur devrait être la personne à laquelle le jeune aurait décidé de parler de ses problèmes en raison de la confiance qu'il lui accorde. Ce pourrait être un enseignant, un travailleur de rue, une infirmière de l'école, etc. Une telle possibilité ne peut cependant pas être envisagée en raison des toutes les contraintes administratives, organisationnelles et financières. Ajoutons que ces personnes de confiance ne possèderaient pas nécessairement toutes les compétences et les connaissances voulues pour faire face aux problèmes spécifiques vécus par certains jeunes. Il reste que beaucoup de jeunes ne se confient pas et c'est notamment pour cette raison qu'il appartiendra au personnel des écoles secondaires de procéder à leur dépistage.

---

<sup>53</sup> Gouvernement du Québec. SECRÉTARIAT À LA JEUNESSE, *Plan d'action jeunesse 2002-2005. La jeunesse au cœur du Québec*, 2002, p. 49 et 50.

Le Conseil permanent de la jeunesse fait donc les recommandations suivantes.

- 
6. **Que le guichet unique de services fournisse aux jeunes toute l'information et la documentation de base sur tous les services publics, privés et communautaires dont ils pourraient avoir besoin.**
- 
7. **Que le guichet unique offre gratuitement tous les services associés à son utilisation par tous les jeunes, quelles que soient leurs ressources financières.**
- 
8. **Que le guichet unique de services adopte une approche centrée sur les besoins spécifiques des jeunes et leur assure un accompagnement et un suivi individualisés tout au long de leur cheminement vers l'autonomie personnelle, professionnelle et sociale.**
- 
9. **Que le personnel du guichet unique s'assure que les divers services soient fournis de façon continue et dans les délais fixés dans le plan individualisé d'intervention de chaque jeune.**
- 

#### **4.2.4 Clientèles et participation au guichet unique de services**

- ◆ Le guichet unique de services sera destiné à l'ensemble des jeunes, quel que soit leur âge.
- ◆ Plus spécifiquement, les élèves du secondaire sur le point de décrocher de l'école ou ayant décroché depuis peu seront visés. Il s'agit :
  - ✓ des jeunes de 12 à 17 ans qui fréquentent l'école secondaire et qui sont sur le point de décrocher. Ce seront les jeunes qui auront été identifiés par le personnel enseignant ou non enseignant ainsi que par la direction de l'école;
  - ✓ des jeunes de 12 à 17 ans ayant récemment décroché de l'école. Ces jeunes auront été repérés par le personnel de direction de l'école.

Dépendamment de la clientèle, la participation des jeunes au guichet unique de services se fera selon les modalités suivantes.

- ◆ La participation sera sur une base volontaire.
- ◆ La participation des jeunes de 12 à 17 ans de l'école secondaire ayant été identifiés comme des décrocheurs potentiels se fera sur une base volontaire. Ils rencontreront un responsable

de leur école qui les informera sur les services du guichet unique de services et les encouragera à y participer.

- ◆ La participation des jeunes de moins de 16 ans ayant décroché de l'école se fera en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*. Dans un premier temps, ils seront obligatoirement dirigés vers le Comité local d'action-jeunesse (CLAJ : voir description plus bas au point 4.2.5), au lieu d'être orientés automatiquement vers la DPJ comme la loi le prévoit actuellement. La référence au CLAJ viendra donc remplacer la référence à la DPJ. Dans un deuxième temps, le CLAJ évaluera les meilleures actions pour venir en aide aux jeunes. Ce Comité déterminera ceux qui pourront obtenir du guichet unique de services les services dont ils ont besoin, et lequel des partenaires sera le mieux placé pour effectuer une première intervention. Ceux qui refuseront de participer au guichet unique de services seront toutefois automatiquement dirigés vers la DPJ. Un membre de cet organisme siègera d'ailleurs au CLAJ.
- ◆ La participation des jeunes de 16 et 17 ans ayant décroché de l'école s'effectuera sur une base volontaire. Leur orientation vers CLAJ par la direction de leur école sera toutefois obligatoire. Les jeunes bénéficieront du guichet unique de services et seront informés des services qui y sont offerts et encouragés à y participer.

Concernant les divers types de clientèles du guichet unique de services et leur type de participation, le Conseil permanent de la jeunesse recommande :

---

**10. Que le guichet unique de services s'adresse à tous les jeunes du Québec, quel que soit leur âge.**

---

---

**11. Que le personnel du guichet unique de services accorde une attention particulière aux jeunes de l'école secondaire venant de décrocher ou sur le point de le faire.**

---

---

**12. Que la participation des décrocheurs potentiels de 12 à 17 ans au guichet unique de services soit volontaire, mais que l'information sur les services leur soit quand même fournie et qu'ils soient encouragés à y participer.**

---

---

**13. Que l'orientation vers le Comité local d'action-jeunesse des jeunes décrocheurs scolaires de moins de 16 ans se fasse de façon obligatoire en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*. Ceux qui refuseront de participer au guichet unique de services seront systématiquement dirigés vers la DPJ en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.**

---

---

**14. Que la référence au Comité local d'action jeunesse des jeunes de 16 et 17 ans ayant décroché de l'école soit obligatoire, mais que leur participation au guichet unique de services soit volontaire.**

---

#### **4.2.5 Comités locaux d'action jeunesse**

Les comités locaux d'action jeunesse (CLAJ) seront mis sur pied pour favoriser la mobilisation des acteurs et le travail en partenariat afin de répondre aux besoins des jeunes du milieu. Ces comités devront être composés de tous les répondants offrant des services destinés aux jeunes sur un territoire donné. Ces répondants pourront provenir notamment des écoles secondaires, des organismes publics, des organismes parapublics, des organismes communautaires et du secteur privé.

Pour permettre l'identification des jeunes venant de décrocher ou sur le point de le faire et la réalisation de toutes les démarches nécessaires, il serait essentiel qu'une personne soit nommée dans chaque école secondaire du Québec. Ce dernier serait chargé de faire le pont entre les jeunes de l'école et le CLAJ. Il participera à l'élaboration du plan d'intervention individualisé et assurera un suivi auprès de chaque jeune de son école, tout au long de la réalisation du plan. Pour ce faire, de nouvelles ressources devront être prévues dans chacune des écoles secondaires du Québec, assorties d'une contribution financière de l'État.

Les CLAJ seront subdivisés en deux tables dont les membres assumeront les tâches suivantes.

- La table des intervenants : son rôle sera d'évaluer les besoins de chaque participant, d'identifier les ressources pouvant les aider à y répondre et de s'assurer qu'ils obtiennent, de façon continue, tous les services nécessaires.
- La table des gestionnaires : son rôle sera de résoudre les problèmes rencontrés sur le terrain par les intervenants au point de vue administratif, légal, organisationnel, etc.

La table des gestionnaires du comité local sera également reproduite sur le plan régional et national. Celles-ci auront à régler les problèmes ou à éliminer les irritants en apportant les correctifs ou les ajustements à l'un ou l'autre de ces paliers. Par exemple, ces deux tables pourraient être appelées à effectuer les démarches nécessaires pour permettre la participation des jeunes de moins de 18 ans à des services auxquels ils n'ont pas droit en raison de leur âge.

À propos des CLAJ, le Conseil permanent de la jeunesse recommande :

---

**15. Que soient créés des comités locaux d'action jeunesse composés de répondants offrant les services nécessaires aux jeunes sur un territoire donné.**

---

---

**16. Que les comités locaux d'action jeunesse soient formés de deux tables, soit celle des intervenants et celle des gestionnaires.**

---

- 17. Que la table des gestionnaires du Comité local d'action jeunesse soit reproduite sur le plan régional et national pour régler les problèmes ou éliminer les irritants qui exigent des correctifs ou des ajustements à l'un ou l'autre de ces paliers.**
  - 18. Qu'un budget récurrent dégagé par le gouvernement du Québec soit prévu pour embaucher une personne permanente supplémentaire par école afin d'assurer le dépistage des élèves en difficulté, leur orientation vers le Comité local d'action jeunesse et leur suivi tout au long de leur participation au guichet unique de services.**
- 

#### **4.2.6 Implantation du guichet unique de services**

Avant d'être implanté sur tout le territoire québécois, le guichet unique de services devrait faire l'objet de projets pilotes répartis dans quelques localités du Québec pour assurer une mise en place adéquate. Ces projets devraient faire l'objet d'un suivi et d'une évaluation rigoureuse pendant une période de deux ans. Les ajustements pourraient alors être effectués avant d'implanter le système dans tout le Québec. Nous avons vu dans un chapitre antérieur que c'est ainsi que Solidarité jeunesse a procédé pour établir son programme sur tout le territoire québécois. Durant deux années de recherche-action, on a effectué des évaluations rigoureuses qui ont permis d'apporter tous les correctifs pertinents avant son implantation finale.

Par respect pour l'autonomie de chaque communauté et pour sa connaissance des réalités qui s'y côtoient, il appartiendra à chacune de déterminer quel organisme pourrait le mieux assumer la gestion du guichet unique de services sur son territoire. Ce pourrait être le premier mandat des CLAJ. Le Conseil permanent de la jeunesse estime toutefois que le Réseau des Carrefour jeunesse-emploi, avec ses 107 membres répartis sur tout le territoire québécois, représente actuellement l'organisation la mieux outillée pour remplir un tel mandat en raison de son implantation dans tout le Québec, de sa connaissance des réalités locales, de son expertise en intervention jeunesse et de sa gestion de projets nationaux, tel que démontré par l'expérience de Solidarité jeunesse.

Par le fait même, il serait souhaitable d'entreprendre une réflexion sur l'organisation territoriale des services jeunesse mis au point tant par le gouvernement du Québec que par la communauté. Ces services doivent s'inscrire dans un ensemble cohérent de structures d'intervention afin de maximiser le potentiel des ressources, d'éviter le chevauchement, le dédoublement ou la duplication de l'intervention. Une division adaptée aux divers besoins sur le territoire québécois pourrait permettre un meilleur déploiement de l'intervention offerte aux jeunes Québécois et améliorer son efficacité.

Par ailleurs, une attention particulière sera accordée au lieu où sera implanté chaque guichet unique de services. Il faudra s'assurer que les locaux seront faciles d'accès pour mieux répondre aux besoins des jeunes tout en évitant, par exemple, d'implanter un guichet unique de services dans une école ou un édifice gouvernemental.



Concernant l'implantation des guichets uniques, le Conseil permanent de la jeunesse fait les recommandations suivantes.

---

**19. Que des projets pilotes soient répartis dans quelques localités du Québec pour tenir compte des diverses réalités territoriales.**

---

---

**20. Que ces projets fassent l'objet d'un suivi et d'une évaluation rigoureuse pendant une période de deux ans.**

---

---

**21. Qu'à la suite des modifications apportées aux guichets uniques en raison des projets pilotes, des services destinés aux jeunes soient mis en place sur tout le territoire du Québec.**

---

---

**22. Que le guichet unique de services soit géré par un organisme choisi par le milieu.**

---

---

**23. Que la répartition des guichets uniques de services locaux s'inscrive dans une structure cohérente d'intervention afin de maximiser le potentiel des ressources, d'éviter le chevauchement, le dédoublement ou la duplication de l'intervention.**

---

---

**24. Que l'on accorde une importance particulière au choix du lieu d'implantation du guichet unique de services afin de favoriser sa fréquentation par les jeunes.**

---

### **4.3 Recommandations relatives aux modifications et aux ajustements préalables à l'implantation du guichet unique de services**

Dans cette dernière partie du chapitre 4, les recommandations émises seront liées aux modifications et ajustements préalables à l'implantation d'un guichet unique de services destiné aux jeunes. Tout comme les conditions de réussite, elles prennent appui sur l'examen effectué dans les chapitres antérieurs des initiatives québécoises et françaises qui ont trait à la problématique étudiée. Certaines recommandations sont d'ordre légal ou réglementaire et d'autres, d'ordre administratif ou organisationnel. Toutes ces recommandations s'adressent aux instances gouvernementales.

#### **4.3.1 Modifications et ajustements d'ordre légal ou réglementaire**

Les intervenants du CLAJ auront à déterminer quels sont les services à proposer à chacun des participants du guichet unique de services et à assurer le suivi nécessaire. Le partenariat entre les professions et les réseaux différents suppose une mise en commun d'informations confidentielles

sur les jeunes. Or, la multitude et la diversité d'intervenants appelés à collaborer peut entraîner des problèmes en raison de codes de déontologie et de règles variés que les intervenants d'une même table doivent respecter. Tout en garantissant cette confidentialité, il faudra s'assurer qu'aucun obstacle d'ordre légal ou réglementaire n'entrave ce partage d'informations, par exemple les dispositions du Code des professions.

Par ailleurs, nous avons vu plus tôt que la fréquentation scolaire est régie par la loi qui impose des obligations tant aux jeunes qu'à la direction des écoles. La *Loi sur la protection de la jeunesse* comporte aussi des règles à respecter. Comme nous l'avons vu un peu plus tôt, le Conseil permanent de la jeunesse recommande que les jeunes de moins de 16 ans qui s'absentent fréquemment et sans raison de l'école soient confiés au CLAJ plutôt qu'à la DPJ. Des modifications aux deux lois concernées devraient donc être apportées pour permettre la mise en place de ce nouveau mécanisme de référence et pour déterminer, notamment, le rôle et les responsabilités du CLAJ.

Le travail en partenariat des intervenants et des gestionnaires des deux tables du CLAJ est soumis à des conditions de travail variables, ce qui emporte son lot de difficultés. Ainsi, les différents intervenants de ces deux tables relèveront certainement d'administrations distinctes, qu'elles soient gouvernementales, municipales, communautaires ou privées. Ces administrations sont soumises à des normes, directives et règles précises pour répondre à des besoins particuliers. De plus, plusieurs structures patronales, syndicales et d'entreprises s'y ajouteront avec les particularités que cela implique. Tous ces éléments peuvent être autant de contraintes susceptibles d'entraver le travail en partenariat. Il faudrait donc que tous ces irritants soient réduits le plus possible pour permettre le bon fonctionnement du guichet unique de services.

Compte tenu des modifications et des ajustements d'ordre légal et réglementaire à apporter pour assurer la mise en place et le bon fonctionnement du guichet unique de services, le Conseil permanent de la jeunesse soumet les recommandations suivantes.

---

**25. Que toutes les dispositions légales liées à la confidentialité des données, notamment celles du Code des professions, soient revues pour permettre le partage des informations sur les jeunes qui sont dirigés vers le Comité local d'action jeunesse. Ces informations devraient permettre d'établir le plan individualisé d'intervention auprès des jeunes et d'assurer le suivi dont ils ont besoin.**

---

**26. Que la *Loi sur l'instruction publique* et la *Loi sur la protection de la jeunesse* soient revues afin de permettre d'orienter les jeunes de moins de 16 ans qui s'absentent fréquemment et sans raison de l'école vers le Comité local d'action jeunesse et de préciser l'encadrement juridique de ce Comité.**

---

**27. Que le fonctionnement des deux tables du Comité local d'action jeunesse soit dégagé des contraintes liées aux conditions de travail des divers organismes représentés à ces tables.**

---

### **4.3.2 Modifications et ajustements d'ordre administratif ou organisationnel**

Tous les services destinés aux jeunes doivent être disponibles sur l'ensemble du territoire québécois. Ils devraient être facilement accessibles dans le milieu pour que les jeunes n'aient pas à se rendre à l'extérieur de leur localité pour les obtenir. L'absence ou l'insuffisance de certains services ne devrait pas non plus limiter ou empêcher la réalisation du plan individualisé d'intervention conçu pour eux par le guichet unique de services.

Pour permettre le bon fonctionnement du guichet, il faut également s'assurer de la disponibilité de tous les outils utilisés par le personnel et par les jeunes. Ainsi, pour offrir les services d'accueil, d'information et de référence, il faudra que le portail Internet « Contact jeunesse » du gouvernement du Québec et que la ligne téléphonique 1 800 soient en fonction. Ces deux outils constitueront des sources de référence très précieuses pour les intervenants du guichet unique de services.

Il faut aussi insister sur le besoin d'offrir aux jeunes en difficulté des services qui auront été harmonisés. Jusqu'à maintenant, ces services ont été conçus pour résoudre des problèmes particuliers. Sur le plan national, une approche centrée sur les besoins des jeunes en difficulté, en tenant compte de l'ensemble de leurs problèmes, devrait être privilégiée par le gouvernement. Une telle approche permettrait une plus grande cohérence entre les services destinés aux jeunes, faciliterait le travail en partenariat et permettrait de mieux accompagner les jeunes dans leur cheminement vers l'autonomie. La volonté gouvernementale en ce sens devrait s'exprimer par la signature d'ententes interministérielles et par la mise en place de divers moyens pour en permettre le bon fonctionnement. À cet égard, le Conseil permanent de la jeunesse fait sienne une récente recommandation de l'OCDE sur les partenariats locaux par rapport à la nécessité d'accroître la cohérence entre les différents cadres d'intervention nationaux. Dans cette recommandation, on mentionne également l'importance d'introduire une certaine flexibilité dans la gestion des services pour permettre leur adaptation aux besoins des jeunes et aux réalités locales.

Si ces services doivent être arrimés, ils doivent aussi être offerts aux jeunes en difficulté de façon continue en limitant le plus possible les délais causés par la lourdeur administrative ou par la diversité des administrations en cause, qu'elles soient gouvernementales, municipales, communautaires ou privées. Des mécanismes doivent donc être mis sur pied pour favoriser la continuité de services. Encore une fois, une telle volonté d'arrimage et de continuité des services devrait s'exprimer par exemple par la signature d'ententes entre les organismes chargés des services aux jeunes.

Le Conseil permanent de la jeunesse fait les recommandations suivantes en rapport avec les modifications et les ajustements d'ordre administratif et organisationnel à apporter pour assurer la mise en place et le bon fonctionnement du guichet unique de services.

---

**28. Que tous les services destinés aux jeunes soient disponibles sur l'ensemble du territoire québécois.**

---

29. Que tous les outils pour permettre l'accueil, l'information et la référence des jeunes qui se présenteront dans un guichet unique de services, tels que le portail Contact jeunesse et la ligne téléphonique 1 800, soient disponibles.
- 
30. Que les instances gouvernementales concernées privilégient une approche centrée sur les besoins des jeunes en difficulté et qu'en ce sens elles mettent sur pied des services qui soient complémentaires et cohérents pour en permettre l'arrimage.
- 
31. Que les instances gouvernementales concernées mettent sur pied des mécanismes pour assurer la continuité des services destinés aux jeunes en difficulté.
- 
32. Que les services destinés aux jeunes en difficulté soient flexibles pour qu'ils puissent être adaptés à leurs besoins et aux réalités locales.
-

## Conclusion générale

**Les recommandations émises** dans le présent avis concernent la création d'un guichet unique de services destiné aux jeunes et la mise en place de comités locaux d'action jeunesse partout sur le territoire du Québec. En plus de constituer un important lieu d'accueil, d'information et de documentation pour tous les jeunes, ces derniers devraient contribuer au soutien fourni aux jeunes en difficulté qui risquent de décrocher de l'école ou qui viennent de l'abandonner. À l'aide des deux exemples suivants, nous illustrerons le rôle d'un tel guichet et celui des comités afin de bien faire ressortir la nécessité de leur implantation. Un troisième exemple portera sur le volet accueil, information et référence du guichet unique de services.

### Trois exemples

#### ◆ Kevin

Kevin a 15 ½ ans. Il vient de décrocher de l'école sans avoir complété sa quatrième secondaire. Pourtant, à première vue, il ne semble pas avoir de problèmes particuliers si ce n'est, reconnaissent des intervenants de son école, sa faible motivation au regard de ses études. Kevin, sans être un élève modèle, enregistre un retard dans une seule matière.

- Kevin est d'abord rejoint et informé par l'intervenant en décrochage scolaire de son école de sa référence obligatoire<sup>54</sup> vers le CLAJ, considérant qu'il n'a pas atteint l'âge de 16 ans.
- L'intervenant lui propose alors de rencontrer une personne du guichet unique de services pour entamer le plus rapidement possible ses démarches d'insertion socioprofessionnelle, avant même l'examen de sa situation au CLAJ.
- L'examen du CLAJ est fait en collaboration avec l'intervenant en décrochage scolaire de l'école de Kevin :
  - l'intervenant du guichet unique de services décrit le plan individualisé d'intervention (plan individualisé d'intervention) établi avec Kevin, dans l'hypothèse où ce dernier s'est présenté au guichet unique de services. À partir de cette description, les membres du CLAJ complètent ce plan individualisé d'intervention, s'il y a lieu, tout en s'assurant que tous les services dont ce jeune peut bénéficier lui seront fournis de façon continue et arrimée. Par la suite, un suivi des démarches entreprises par Kevin sera effectué par son intervenant du guichet unique de services qui l'accompagnera dans tout son processus d'insertion socioprofessionnelle;
  - si Kevin ne se présente pas au guichet unique de services, le CLAJ établit son plan individualisé d'intervention. Kevin sera invité à rencontrer son intervenant du guichet unique de services pour effectuer toutes les démarches proposées dans son plan

---

<sup>54</sup> Si Kevin avait été repéré par le directeur adjoint de son école avant de décrocher, la référence au CLAJ aurait été faite uniquement avec son accord.

individualisé d'intervention. En cas de refus, Kevin sera obligatoirement dirigé vers la DPJ, considérant qu'il n'a pas encore atteint l'âge de 16 ans.

Les effets bénéfiques du guichet unique de services et du CLAJ pour Kevin seront :

- un dépistage précoce de ses problèmes à la suite de son abandon scolaire et une prise en charge rapide après son décrochage;
- une diminution du risque de devenir un décrocheur scolaire et à plus long terme, un décrocheur social;
- une référence vers les services les plus appropriés après examen de sa situation et de ses besoins par le CLAJ;
- une reconnaissance des possibilités qui s'offrent à lui sur le plan des études et du marché du travail pour lui permettre un choix éclairé sur ce qu'il veut et sur ce qu'il peut réaliser en matière d'insertion socioprofessionnelle;
- un accompagnement personnalisé dans ses démarches d'insertion socioprofessionnelle par un intervenant du guichet unique de services.

#### ◆ Julie

Julie a 14 ans et elle est en troisième secondaire. En début d'année, elle avait de bonnes notes et semblait bien fonctionner à l'école. Elle suivait des cours de danse deux fois par semaine et participait à une comédie musicale pour le spectacle de fin d'année. Pour se faire de l'argent de poche, elle gardait des enfants les soirs et les fins de semaine chez des amis de ses parents. Depuis quelques semaines cependant, Julie a de la difficulté à se concentrer et elle est très susceptible. Elle n'est plus disponible pour aller garder et manque de plus en plus de cours de danse. Ses parents lui ont appris qu'ils se séparaient. Elle restera avec sa mère alors que son frère aîné ira habiter avec son père.

Après avoir constaté le désarroi de Julie et discuté avec elle de ses problèmes, l'animateur socioculturel de l'école l'a orientée vers l'intervenant en décrochage scolaire de son école pour l'aider dans cette situation et lui permettre de poursuivre son année scolaire.

- Julie rencontre l'intervenant en décrochage scolaire de l'école et l'animateur socioculturel. Ils lui expliquent qu'elle peut, si elle le souhaite, obtenir de l'aide pour traverser les difficultés qui perturbent ses activités scolaires et sociales. Elle est alors informée de l'existence du guichet unique de services. Si nécessaire, et en plus des personnes-ressources de son école, un intervenant du guichet pourrait la rencontrer et l'accompagner dans les démarches qu'elle sera appelée à effectuer auprès d'organismes pouvant lui offrir les services dont elle a besoin.
- L'intervenant en décrochage scolaire établit, avec les autres membres du CLAJ, le plan individualisé d'intervention de Julie.
- Julie accepte d'y participer. Le CLAJ aura alors à s'assurer qu'elle bénéficie de tous les services pertinents, de façon arrimée et continue. Il devra suivre de près l'évolution de la situation de Julie en effectuant les ajustements qui s'imposent à son plan individualisé d'intervention, tout en veillant à ce qu'il réponde bien à ses besoins.

Les effets bénéfiques du CLAJ et du guichet unique de services pour Julie seront :

- un dépistage précoce du problème de Julie par le personnel de l'école;
- une diminution du risque de ne pas compléter son année scolaire ou de ne pas réussir sa troisième secondaire;
- une orientation vers les services les plus appropriés, après examen de sa situation par le CLAJ;
- un suivi et des ajustements à son guichet unique de services, lorsque jugés nécessaires, pour s'assurer qu'elle obtient, de façon arrimée et continue les services qui répondent à ses besoins.

#### ◆ **François**

François a 22 ans. Il vient d'accepter un poste de technicien en informatique à la ville de Gatineau après avoir complété son cours dans sa ville natale, au Cégep de Sainte-Foy. Ne connaissant pas son nouveau milieu, il s'est trouvé, à l'aide d'Internet, une pension où il pourra demeurer temporairement. Au cours de sa première semaine à Gatineau, il décide de se rendre au guichet unique de services pour obtenir de l'information sur son nouvel environnement et sur la possibilité de se perfectionner en informatique. Sur place, il consulte de la documentation et rencontre un intervenant du guichet unique de services pour obtenir quelques précisions supplémentaires. Ce dernier le dirige vers une coopérative d'habitation située dans le quartier le plus susceptible de convenir à ses besoins. Les services reçus éclaireront le choix de François par rapport à son futur logement et à la poursuite de ses études.

Les effets bénéfiques du guichet unique de services pour François auront été :

- une connaissance de son nouvel environnement par l'intermédiaire de la documentation disponible et de l'information obtenue au guichet unique de services;
- l'obtention de renseignements sur des sujets particuliers.

## **Pour un guichet unique de services**

Le Conseil permanent de la jeunesse est d'avis que si l'école constitue un important lieu de dépistage précoce des jeunes en difficulté, le soutien à leur apporter ne peut se faire qu'en partenariat avec tous les organismes leur offrant des services particuliers. Il importe de leur proposer des services continus et arrimés et que les jeunes se situent au cœur des démarches entreprises. C'est de cette façon qu'ils pourront être accompagnés dans leur cheminement éducatif, scolaire, social et professionnel pour faciliter l'atteinte de leur pleine autonomie. C'est pourquoi le CPJ propose la création d'un guichet unique des services destiné aux jeunes et la mise en place de comités locaux d'action jeunesse sur tout le territoire québécois.





## Liste des sigles

BIJ	Bureau d'information jeunesse
CIDJ	Centre d'information et de documentation jeunesse
CJE	Carrefour jeunesse-emploi
CLAJ	Comité local d'action-jeunesse
CLE	Centre local d'emploi
CLS	Comité local de suivi
CLSC	Centre local de services communautaires
CPJ	Conseil permanent de la jeunesse
CRIJ	Centre régional d'information jeunesse
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
GUS	Guichet unique de services destiné aux jeunes
MEQ	Ministère de l'Éducation
MGIEN	Mission générale d'insertion de l'éducation nationale
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
PIJ	Point d'information jeunesse
RCJEQ	Réseau des Carrefour jeunesse-emploi du Québec
REP	Réseau d'éducation prioritaire
RIJ	Réseau d'information jeunesse
SAJ	Secrétariat à la jeunesse
ZEP	Zone d'éducation prioritaire



## Bibliographie

### Publications gouvernementales

COMITÉ CONSULTATIF DE SOLIDARITÉ JEUNESSE. *Bilan de l'an 1 du projet Solidarité jeunesse*, Québec, 2002, 69 p.

COMITÉ CONSULTATIF DE SOLIDARITÉ JEUNESSE. *Bilan de la recherche action Solidarité jeunesse*, Québec, 2003, 68 p.

CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE. *Emploi atypique et précarité chez les jeunes : une main-d'œuvre à bas prix, compétente et jetable*, avis, Québec, 2001, 113 p.

CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE. *Je décroches, tu décroches...est-ce que nous décrochons?*; avis sur le décrochage scolaire, Québec, 2002, 62 p.

CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE, *Le suicide chez les jeunes : SOS Jeunes en détresse*, 1997.

CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE. *Pour faire de la jeunesse une priorité; commentaires sur l'avant-projet de politique jeunesse*, Québec, 2000, 59 p.

CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. *La gouverne de l'éducation : priorités pour les prochaines années; rapport annuel sur l'état et les besoins en éducation 2001-2002*, Québec, 2002, 123 p.

EMPLOI-QUÉBEC. *Les chiffres clés de l'emploi au Québec*, Montréal, 2002

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Agir autrement pour la réussite des élèves du secondaire en milieu défavorisé; stratégie d'intervention pour les écoles secondaires*, Québec, 2002, 17 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Indicateurs de l'éducation 2002*, Québec

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *La volonté d'agir, la force de réussir; stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale : énoncé de politique*, Québec, 2002, 57 p.

MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE. *L'économie du savoir*, Québec, 2001

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Programme national de santé publique 2003-2012*, Québec, 2003, 133 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Stratégie d'action pour les jeunes en difficulté et leur famille*, Québec, 2002, 48 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. GROUPE DE TRAVAIL SUR LA RÉVISION DU MANUEL DE RÉFÉRENCE SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE. *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*, Québec, 1998, 245 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET IMMIGRATION. *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2002*, Québec, 2001

SECRETARIAT À LA JEUNESSE. *Plan d'action jeunesse 2002-2005 : la jeunesse au cœur du Québec*, Québec, 2002, 52 p.

### Monographies

BOWLBY, Jeffrey W. et Kathryn McCULLEN. *À la croisée des chemins : premiers résultats pour la cohorte des 18 à 20 ans de l'enquête auprès des jeunes en transition*, Ottawa, Développement des ressources humaines Canada et Statistique Canada, 2002, 80 p.

HANIGHAN, Patricia. *Jeunesse en difficulté; comprendre pour mieux intervenir*, Sillery, PUQ, 1990, 323 p.

VENNE, Michel (sous la direction de). *L'annuaire du Québec, 2004*, Montréal, Fides, 2003, 1007 p.

### Articles

« Abandon scolaire et décrochage : les concepts » dans *Bulletin statistique de l'éducation*, n° 25, mars 2003.

ST-AMANT, Jean-Claude. « Les pratiques de raccrochage et la réussite scolaire » dans *Bulletin du CRIFES* (Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire), vol. I, n° 3, septembre 1993.

### Divers

« *Les jeunes appelés à participer activement au développement de leur communauté* », communiqué de presse, Fonds jeunesse Québec, Montréal, 22 septembre 2003.

« *Un nouvel engagement de solidarité et de coopération pour une continuité de service aux jeunes* », communiqué de presse, Cabinet de la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance, 14 novembre 2002.

CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION. *Le CIDJ, une idée toujours neuve, 1964-1994*, s.l.n.d.

## Annexe 1

### Charte française de l'information des jeunes<sup>55</sup>

« Considérant que l'information des jeunes est une véritable mission de service public qui les aide et les prépare à devenir des citoyens actifs, le secrétariat d'État chargé de la Jeunesse et des Sports entend développer et animer un réseau de structures d'Information Jeunesse en collaboration avec les partenaires qui adhèrent à la présente Charte.

Les Centres, Bureaux et Points d'information Jeunesse assurent en concertation avec le secrétariat d'État chargé de la jeunesse et des Sports une mission polyvalente d'information et de documentation des jeunes conformément aux règles déontologiques suivantes :

- ◆ l'information doit respecter le secret professionnel et l'anonymat du jeune,
- ◆ l'information répond en priorité aux besoins et aux demandes directes des jeunes qui sont accueillis dans un souci de disponibilité et de respect de leur identité,
- ◆ l'information doit être complète, impartiale, exacte, pratique et actualisée,
- ◆ l'information des jeunes traite de tous les sujets qui les intéressent ou les concernent dans leur vie quotidienne : enseignement, formation professionnelle, emploi, formation permanente, société et vie pratique, loisir, vacances, étranger, sports ...,
- ◆ l'accueil est gratuit, personnalisé et modulé selon la demande, de la mise de l'autodocumentation à l'entretien en face-à-face, plus adapté à une relation de conseil, d'aide à la démarche et à une approche globale des problèmes ou du parcours individuel du jeune. Il est dispensé par un personnel compétent à cet effet.

Cette mission est assurée par les Centres Information Jeunesse au niveau régional et départemental (départements d'outre-mer et de la région Île-de-France) relayés à l'échelon local par un ou plusieurs Bureaux ou Points information Jeunesse.

À l'échelon national, une documentation homogène est élaborée par le centre national des ressources : le Centre d'Information et de Documentation Jeunesse. La fonction documentaire complémentaire est exercée au plan régional par les Centre d'Information Jeunesse. »

---

<sup>55</sup> Il s'agit de la Charte française de l'information des jeunes, publiée en 1991. Cette Charte constitue le fondement du réseau de structures d'information jeunesse en France. Ce réseau a été décrit au chapitre trois portant sur des initiatives françaises favorisant l'arrimage des services destinés aux jeunes.



## **Les membres du Conseil permanent de la jeunesse 2001-2004**

**Geneviève Baril**  
St-Boniface-de-Shawinigan

**Claudie Lévesque**  
Baie-Comeau

**Youri Chassin**  
Montréal

**Sylvain Lévesque**  
Québec

**Sophie Cunningham**  
Montréal

**Dominic Mailloux**  
Sorel-Tracy

**François Fréchette**  
Sherbrooke

**Suzanne Moore**  
La Sarre

**Hugo Jollette**  
Témiscaming

**Marie-Eve Proulx**  
Hull

**Patrick Kearney**  
Saint-Jérôme

**Lisa Roy**  
Thetford Mines

**Patrick Lebel**  
La Tuque

**Félix Turgeon**  
Montréal

