



Université de Montréal

**Le Service à la famille de l'organisme *Dans la rue* : points de vue et expériences de jeunes qui y ont fait appel**

par

Mélanie Jastremski

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de Maître ès sciences (M. Sc.)  
en criminologie

Septembre 2011

© Mélanie Jastremski

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures et postdoctorales

Ce mémoire intitulé :

Le *Service à la famille* de l'organisme *Dans la rue* : points de vue et expériences de  
jeunes qui y ont fait appel

Présenté par :

Mélanie Jastremski

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Denis Lafortune, président-rapporteur

Céline Bellot, membre du jury

Marie-Marthe Cousineau, directrice de recherche

## RÉSUMÉ

Malgré l'intérêt accru du public et de la recherche durant les deux dernières décennies pour le phénomène des jeunes de la rue, certains aspects de leurs réalités sont encore peu examinés et mal connus. L'un de ces aspects concerne la parentalité. Pour mieux comprendre les besoins des jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être et comprendre dans quelle mesure un service s'adressant spécifiquement à eux arrive à y répondre, cette étude a cherché à décrire et comprendre l'expérience d'utilisation du *Service à la famille* de l'organisme *Dans la rue*, telle que vécue par des jeunes qui s'y sont adressés. Plus précisément, les objectifs étaient de : situer le *Service à la famille* dans la démarche de recherche d'aide des jeunes; comprendre ce qui amène un jeune à utiliser le *Service à la famille* et les activités qui y sont offertes; décrire l'expérience d'utilisation du service; connaître la perception qu'en ont les jeunes; et estimer leur appréciation du service.

Pour ce faire, des entrevues semi-dirigées par téléphone ont eu lieu avec neuf jeunes ayant eu un suivi au *Service à la famille*, au cours desquelles certains thèmes ont été explorés : la recherche d'aide en lien avec la situation parentale, l'expérience d'utilisation des services et des activités du *Service à la famille*, le portrait de celui-ci, et la satisfaction à son égard.

Au moment de l'entrevue, tous les jeunes étaient parents d'au moins un enfant et la majorité d'entre eux avait fait appel au *Service à la famille* la première fois durant la grossesse pour de l'aide sous diverses formes en rapport à celle-ci.

Des besoins de divers ordres ont amené les jeunes à faire appel au *Service à la famille*. Ceux-ci pouvaient être comblés, mais pas nécessairement toujours, par le biais des rencontres avec les intervenantes du *Service à la famille* et par la participation aux activités de groupe offertes par la ressource et, par ailleurs, pouvaient concorder avec les objectifs d'intervention explicites du service.

Dans l'ensemble, les entrevues suggèrent que les jeunes perçoivent le *Service à la famille* et, plus précisément, les intervenantes qui y travaillent, d'un œil favorable. Les interviewés formulent en effet une appréciation positive sur un bon nombre d'éléments se rapportant à leur expérience d'utilisation de la ressource. Des jeunes perçoivent néanmoins des limites dans la capacité du *Service à la famille* à fournir

l'aide attendue, notamment des restrictions budgétaires et une surcharge de travail des intervenantes liée à une forte demande de services.

Même si les jeunes n'ont pas nécessairement demandé de l'aide de la ressource dans l'optique de prévenir la violence familiale et la négligence, mandat premier du *Service à la famille*, une bonne part d'entre eux reconnaissent avoir reçu de l'aide utile à cet égard de la part des intervenantes, notamment lorsqu'ils ont rapporté avoir vécu des relations amoureuses teintées de violence conjugale. Ils reconnaissent également différentes façons par le biais desquelles les intervenantes les auraient encouragés à être bien et à prendre soin d'eux-mêmes afin de pouvoir bien s'occuper de leur(s) enfant(s).

Tous les jeunes interviewés ont exprimé une satisfaction à l'égard du suivi reçu au *Service à la famille* et ils ont affirmé qu'ils le recommanderaient à d'autres personnes. L'approche d'intervention préconisée par la ressource est considérée comme un point fort dans la réponse aux besoins des jeunes. Cette approche aurait permis aux jeunes devenus parents d'être aidés en fonction de ce dont ils avaient besoin à un moment précis. L'un des aspects de l'utilisation du service qui gagneraient à être améliorés, aux yeux des jeunes, est l'accessibilité; l'aide dont les interviewés considéraient avoir besoin n'ayant pas toujours été à leur disposition alors qu'ils l'avaient demandée. Devant la perception d'un manque de disponibilité des intervenantes, des jeunes proposent des pistes d'amélioration qui permettraient à l'aide dispensée par le *Service à la famille* d'être plus accessible aux jeunes quand ils considèrent en avoir besoin.

Mots clés : jeunes de la rue; grossesse; parentalité; besoins; utilisation de services; évaluation qualitative

## ABSTRACT

Event though there has been an increased public and research interest in the street youth phenomenon in the past two decades, some aspects of their lives, one of them being parenthood, have not been yet thoroughly examined and therefore, remain unknown to a certain extent. In order to gain a better understanding of street youth's needs related to becoming a parent, as well as an understanding of the extent to which a service specifically tailored for such a population manages to satisfy their needs, this study had the purpose of describing and understanding the service utilization experience of the *Service à la famille* from the Montreal street youth agency *Dans la rue*. More specifically, the objectives were to: gain an awareness and understanding of the persons and resources street youths who become parents turn to for help, and the significance of the *Service à la famille* among these resources; understand what brings a youth to the *Service à la famille* and what makes him or her use the services and activities offered; and finally, describe the perceptions and estimate the level of appreciation of the *Service à la famille*.

Semi-structured phone interviews were conducted with nine youths who had used the *Service à la famille* and had had a follow-up. During the interview, the following themes were explored: help seeking related to becoming a parent, the utilization experience of the services and activities offered by the *Service à la famille*, the portrait of the service, and level of satisfaction regarding the service utilization experience.

At the time of the interview, all youths were parents of at least one child, and the majority had first sought help at the *Service à la famille* during pregnancy to satisfy different needs related to becoming a parent.

A variety of needs brought the youths to seek help at the *Service à la famille*. These needs could be satisfied, but not necessarily at all times, through meetings with the staff and participation in group activities offered by the service. At times, their needs corresponded to the explicit intervention goals of the service.

In general, the interviews suggest that youths have a positive perception of the *Service à la famille*, and more precisely, of the staff. The interviewees named a considerable number of elements they appreciated from their service utilization

experience. Youths nevertheless perceive limitations in the ability of the *Service à la famille* to give help, especially budgetary constraints and the staff's workload related to high demand of services.

Even though youths did not necessarily seek help from the service in order to prevent family violence or negligence, which is the mandate of the *Service à la famille*, much of them acknowledge having received valuable assistance in this regard on the part of the staff, especially when they reported having been in a violent intimate relationship. They also recognize different ways through which the staff encouraged them to feel good and take care of themselves in order to do the same with their child or children.

All interviewees were satisfied with the follow-up they received from the *Service à la famille* and claimed they would recommend the service to others. The intervention approach advocated by the service is considered to be a strong element in responding appropriately to youths' needs. This approach appears to have allowed youths who became parents to get the help they needed at a specific moment in time. According to youths, an aspect of service utilization which could be improved is access to help; since the help interviewees needed was not always available when they asked for it. Since youths perceive a lack of staff availability, they offer suggestions for improvement that would allow the aid supplied by the service to be more accessible to youths when they seek help.

Key words: street youth; pregnancy; parenthood; needs; service utilization; qualitative evaluation

## TABLE DES MATIÈRES

<b>RÉSUMÉ</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>iii</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>v</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b>	<b>x</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b>	<b>xi</b>
<b>LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS</b>	<b>xii</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : RECENSION DES ÉCRITS</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Les jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être</b>	<b>7</b>
1.1.1 Un manque de consensus définitionnel et le choix d'une terminologie	8
1.1.2 Les antécédents à la situation de rue	9
1.1.3 L'expérience de la situation de rue	11
1.1.4 Quand la grossesse et la rue s'entrecroisent dans la trajectoire d'un jeune : un premier pas vers la parentalité	13
1.1.4.1 <i>La grossesse comme précurseur à la situation de rue</i>	13
1.1.4.2 <i>La grossesse comme produit des conditions et du mode de vie associés à la rue</i>	14
1.1.4.3 <i>La grossesse lors d'un passage dans la rue : un risque pour la santé</i>	16
1.1.4.4 <i>La grossesse comme pas vers la sortie de la rue</i>	17
1.1.5 Quand une ou un jeune en situation de rue devient parent : le passage de la grossesse à la parentalité	19
1.1.6 En somme	21
<b>1.2 Les besoins en matière de services chez les jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être</b>	<b>21</b>
1.2.1 Plusieurs problèmes et besoins... donc divers besoins en matière de services	22
1.2.2 L'adéquation des services aux besoins	25
1.2.2.1 <i>Une intervention adaptée</i>	25
1.2.2.2 <i>Des services accessibles</i>	26
1.2.3 Caractéristiques d'un service qui « marche »	29
1.2.3.1 <i>Des limites dans la détermination de ce qui « marche »</i>	29
1.2.3.2 <i>Les services « alternatifs » ou « informels »</i>	30
1.2.3.3 <i>Les philosophies d'intervention à succès</i>	31
1.2.3.4 <i>Les caractéristiques des intervenants pour une intervention à succès</i>	33
1.2.4 En somme	35
<b>1.3 Une réponse aux besoins de jeunes en situation de rue à Montréal, parents ou en voie de l'être : le Service à la famille de l'organisme Dans la rue</b>	<b>35</b>
1.3.1 Contexte d'implantation et mandat du Service à la famille	36
1.3.1.1 <i>La ressource dont fait partie le Service à la famille</i>	36
1.3.1.2 <i>Contexte d'émergence du Service à la famille</i>	36



1.3.1.3	<i>Mandat du Service à la famille</i>	37
1.3.2	L'intervention au Service à la famille	38
1.3.2.1	<i>L'équipe d'intervention et les principes de base</i>	38
1.3.2.2	<i>Les approches d'intervention</i>	38
•	Une approche humaine	38
•	Une approche globale	39
•	Une intervention préventive, axée sur la réduction des méfaits	40
•	Une approche transdisciplinaire et collaborative	42
•	Une intervention préconisant l'apprentissage par observation	45
•	Une intervention misant sur l'empowerment	45
1.3.3	Les objectifs d'intervention	46
1.3.4	Les services et les activités offerts	47
1.3.4.1	<i>Les visites à domicile</i>	48
<b>1.4</b>	<b>En conclusion</b>	<b>51</b>
	<b>CHAPITRE 2 : DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE</b>	<b>52</b>
<b>2.1</b>	<b>L'objet de recherche et les objectifs</b>	<b>53</b>
<b>2.2</b>	<b>Définitions de concepts importants associés à l'utilisation d'un service</b>	<b>54</b>
<b>2.3</b>	<b>Justification de la méthode de recherche</b>	<b>57</b>
2.3.1	Le choix de l'approche qualitative	57
2.3.2	Le choix de l'entretien semi-directif réalisé par téléphone	58
2.3.2.1	<i>L'entretien semi-directif</i>	58
2.3.2.2	<i>Le recours à l'entretien téléphonique plutôt qu'en « face-à-face »</i>	58
<b>2.4</b>	<b>La constitution de la grille d'entrevue</b>	<b>60</b>
<b>2.5</b>	<b>La sélection du corpus empirique</b>	<b>61</b>
2.5.1	Le recueil des autorisations par les intervenantes	61
2.5.2	La procédure de sollicitation des participants	63
2.5.2.1	<i>La sollicitation par téléphone</i>	63
2.5.2.2	<i>La sollicitation en personne</i>	64
2.5.2.3	<i>La notation des démarches de sollicitation</i>	64
2.5.3	La constitution de l'échantillon de jeunes ayant donné leur autorisation	64
2.5.4	La constitution de l'échantillon de participants	66
2.5.4.1	<i>Situation familiale et résidentielle</i>	67
2.5.4.2	<i>Antécédents familiaux</i>	67
2.5.4.3	<i>Santé physique et mentale, et consommation de drogues et d'alcool</i>	68
2.5.4.4	<i>Les activités illicites</i>	68
2.5.4.5	<i>L'utilisation des ressources offertes par l'organisme Dans la rue</i>	69
2.5.4.6	<i>Le réseau d'aide du jeune</i>	69
<b>2.6</b>	<b>La collecte des données</b>	<b>70</b>
2.6.1	Les réflexions d'ordre éthique	70
2.6.2	La prise de contact avec les participants	71
2.6.3	Le déroulement des entretiens	72
2.6.3.1	<i>Entrevues téléphoniques « test »</i>	72
2.6.3.2	<i>L'ensemble des entretiens</i>	72
2.6.3.3	<i>La position de l'interviewer</i>	74

<b>2.7 L'analyse du matériel</b>	<b>74</b>
<b>2.8 Les limites de cette étude</b>	<b>75</b>
<b>CHAPITRE 3 : LES POINTS DE VUE ET LES EXPÉRIENCES DES JEUNES</b>	<b>78</b>
<b>3.1 La première demande d'aide auprès du Service à la famille</b>	<b>79</b>
3.1.1 Le besoin d'aide perçu	79
3.1.2 L'accès au service	80
3.1.3 La confiance dans les services dispensés par la ressource	81
3.1.4 Les circonstances entourant la grossesse	81
3.1.5 L'aide du réseau informel	82
<b>3.2 Le premier contact avec les intervenantes du Service à la famille</b>	<b>83</b>
<b>3.3 Le suivi du Service à la famille</b>	<b>84</b>
3.3.1 Les rencontres avec les intervenantes	84
3.3.1.1 Lieux des rencontres	84
3.3.1.2 La fréquence des rencontres	84
3.3.1.3 Les changements dans les équipes d'intervenantes	85
<b>3.4 La disponibilité des intervenantes</b>	<b>86</b>
<b>3.5 La relation avec les intervenantes</b>	<b>88</b>
3.5.1 Bien s'entendre	88
3.5.2 Des désaccords et des conflits	90
3.5.3 La confiance et son opposée, la méfiance	92
<b>3.6 Les besoins des jeunes et l'aide apportée pour les combler</b>	<b>93</b>
3.6.1 Le besoin d'aide dans la préparation de la venue de l'enfant	94
3.6.2 Le besoin d'informations et de références	95
3.6.3 Le besoin d'un suivi médical	97
3.6.4 Le besoin d'une aide alimentaire	97
3.6.5 Le besoin d'une aide matérielle	98
3.6.6 Le besoin de parler et d'être écouté	99
3.6.7 Le besoin de conseils	101
3.6.8 Le besoin de soutien et d'une aide psychologique	102
3.6.9 Le besoin de répit	104
3.6.10 Le besoin d'un accompagnement dans les démarches	105
3.6.11 Le besoin d'aide pour développer les habiletés parentales	106
3.6.12 Le besoin de diminuer l'isolement	107
3.6.13 Le besoin d'aide pour développer l'autonomie	109
3.6.14 Le besoin d'aide en vue de prévenir la négligence et la violence familiale	110
3.6.15 Le besoin d'aide pour utiliser son réseau familial et développer un réseau social sain	111
3.6.16 Le besoin d'aide pour utiliser les ressources existantes de son quartier	112
<b>3.7 Les activités de groupe du Service à la famille</b>	<b>113</b>
3.7.1 L'activité chalet	113
3.7.1.1 « Les expériences négatives » ou « le côté négatif » de l'activité chalet	114
• Les intervenantes : un déroulement de l'activité contraire aux attentes	114
• Se retrouver avec des inconnus et avec des personnes qui ont des problèmes	115
• L'état du parent et de son enfant	116
• Le contexte général de l'activité chalet : un espace restreint et des imprévus	117

3.7.1.2 « Les expériences positives » ou « le côté positif » de l'activité chalet	117
• Les intervenantes : l'aide reçue	118
• Les personnes invitées : bien s'entendre avec les autres et se retrouver avec des pairs	118
• Le contexte général de l'activité chalet : sortir de la ville, faire des activités et un climat amical	119
3.7.1.3 L'organisation de l'activité chalet	120
3.7.2 Les activités et les sorties considérées dans leur ensemble	121
<b>3.8 Le Service à la famille aux yeux des jeunes</b>	<b>122</b>
<b>3.9 La satisfaction des jeunes à l'égard du Service à la famille</b>	<b>125</b>
3.9.1 La satisfaction à l'égard du suivi reçu	125
3.9.2 Ce que le service a apporté aux jeunes	126
3.9.3 Le plus apprécié de l'expérience d'aide du Service à la famille	127
3.9.4 Le moins apprécié de l'expérience d'aide du Service à la famille	128
3.9.5 Les suggestions des parents pour améliorer le Service à la famille	129
<b>CONCLUSION</b>	<b>133</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>146</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>xv</b>
<b>ANNEXE A : LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE – VERSION EN DATE DU 1<sup>er</sup> AOÛT 2008</b>	<b>xvi</b>
<b>ANNEXE B : LA RECHERCHE D'AIDE DES JEUNES EN SITUATION DE RUE, PARENTS OU EN VOIE DE L'ÊTRE</b>	<b>xix</b>
<b>ANNEXE C : L'UTILISATION DE SERVICES PAR LES JEUNES EN SITUATION DE RUE, PARENTS OU EN VOIE DE L'ÊTRE</b>	<b>xx</b>
<b>ANNEXE D : CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION FAVORABLES À L'UTILISATION DE SERVICES ET À LA RÉPONSE AUX BESOINS DES JEUNES EN SITUATION DE RUE, PARENTS OU EN VOIE DE L'ÊTRE</b>	<b>xxi</b>
<b>ANNEXE E : GRILLE D'ENTREVUE</b>	<b>xxii</b>
<b>ANNEXE F : SYNOPSIS DE RECRUTEMENT POUR LES INTERVENANTES – VERSION FRANÇAISE</b>	<b>xxvi</b>
<b>ANNEXE G : SYNOPSIS DE RECRUTEMENT POUR LES INTERVENANTES – VERSION ANGLAISE</b>	<b>xxvii</b>
<b>ANNEXE H : FICHE D'INFORMATIONS GÉNÉRALES – VERSION FRANÇAISE</b>	<b>xxviii</b>
<b>ANNEXE I : FICHE D'INFORMATIONS GÉNÉRALES – VERSION ANGLAISE</b>	<b>xxix</b>
<b>ANNEXE J : FICHE POUR LA SOLLICITATION EN PERSONNE – VERSION FRANÇAISE</b>	<b>xxx</b>

<b>ANNEXE K : FICHE POUR LA SOLLICITATION EN PERSONNE – VERSION ANGLAISE</b>	<b>xxxí</b>
<b>ANNEXE L : SYNOPSIS POUR OBTENIR LE CONSENTEMENT VERBAL DES PARTICIPANTS APPROUVÉ PAR LE COMITÉ D'ÉTHIQUE – VERSION FRANÇAISE</b>	<b>xxxii</b>
<b>ANNEXE M : SYNOPSIS POUR OBTENIR LE CONSENTEMENT VERBAL DES PARTICIPANTS APPROUVÉ PAR LE COMITÉ D'ÉTHIQUE – VERSION ANGLAISE</b>	<b>xxxv</b>
<b>ANNEXE N : QUESTIONNAIRE DE FIN D'ENTREVUE</b>	<b>xxxviii</b>
<b>ANNEXE O : LISTE DES RESSOURCES D'INFORMATIONS RELATIVES AU SERVICE À LA FAMILLE DE DANS LA RUE</b>	<b>xli</b>
<b>ANNEXE P : DANS LA RUE, L'ORGANISME QUI CHAPEAUTE LE SERVICE À LA FAMILLE</b>	<b>xliv</b>
<b>ANNEXE Q : PRÉCISIONS SUR LES OBJECTIFS D'INTERVENTION DU SERVICE À LA FAMILLE</b>	<b>xlvi</b>
<b>ANNEXE R : DÉFINITION DU SERVICE À LA FAMILLE SELON LES JEUNES</b>	<b>xlix</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Barrières personnelles à la recherche d'aide des jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être (situé à l'annexe B)

Tableau 2 : Barrières à l'accès et à l'utilisation de services par les jeunes en situation de rue liées aux caractéristiques des services (situé à l'annexe C)

Tableau 3 : Caractéristiques de l'intervention qui « marche » auprès de jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être (situé à l'annexe D)

## LISTE DES FIGURES

Schéma 1 : Modèle d'accessibilité aux services de Haley, Roy, Morissette, Tremblay, Poirier, Crago et Plante (1999)

Schéma 2 : Domaines de l'accès, la disponibilité et l'accessibilité de Frenk (1992)

## **LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS**

LPJ : Loi sur la protection de la jeunesse

SAF : Service à la famille

## REMERCIEMENTS

Telle une pièce de théâtre, beaucoup de personnes ont participé en coulisse à l'avancement et à la finition de ce projet. Chers proches, je vous suis particulièrement redevable pour votre soutien inestimable sous diverses formes, et ce, tout au long de la maîtrise. Un gros câlin cœur à cœur à vous tous!

Un énorme merci plus précisément à ma chère famille. Sans votre aide, ce périple n'aurait certes pu être achevé. Merci Kat, chère petite sœur... plus grande que moi! Tu es mon idole! Et Marie-Ève, belle-sœur préférée! Pour vos précieux conseils et votre écoute... et pour me chicaner de temps à autre pour prendre congé. Un gros merci bien spécial à Josée, éternelle amie d'enfance, Sylvain, Aria et Jacques. Je me sens fortunée d'être entourée d'êtres authentiques, fidèles et dignes de confiance comme vous. Vous mettez de la lumière dans ma vie. Jacques, merci, merci et merci encore! Avec toi, un espace se crée qui permet l'exploration de diverses dimensions de la pensée, les réflexions sur l'éthique, l'éclaircissement des idées et l'organisation de ces dernières. Je suis reconnaissante pour ton accompagnement à travers les péripéties survenues en cours de parcours.

Les moments difficiles vécus par certains présentent des occasions pour rendre compte de la beauté qui réside dans les cœurs de certains autres. Merci Catherine, chère collègue de la maîtrise! Ta grande générosité m'a touché le cœur.

Merci Hélène Beauchesne pour votre flexibilité et compréhension quant aux demandes occasionnelles de congé pour avancer ce projet. Vous épauler au cours de votre dernière année de travail de coordination de recherche fut un plaisir. Votre attitude maternelle, sincère et authentique par rapport aux employés sous votre aile était inspirante. Bonne continuation de la retraite!

Merci aux professeurs Jeff Karabanow, Ph D., et Michael Fitzgerald, Ph D., ainsi que Docteure Nancy Haley et Christine Guigue de la Direction de la santé publique de Montréal pour votre précieuse collaboration dans ma quête d'informations et de références pertinentes.

Merci aux quatre intervenantes du *Service à la famille* que j'ai eu le privilège de rencontrer, et qui ont pris le temps de répondre à mes questions et partager leur



expérience de travail. Merci également pour le temps et l'énergie consacrés à la sollicitation des jeunes. Ce fut rafraîchissant de rencontrer des intervenantes qui expriment une préoccupation sincère pour le bien-être des jeunes avec lesquelles elles sont appelées à travailler. J'ai été particulièrement marquée par la belle cohésion, fort enviable, au sein de l'équipe d'intervention. Merci plus spécialement à Julie Nadeau d'avoir eu la confiance et l'ouverture pour qu'un regard extérieur à l'organisation soit porté sur « votre bébé ».

Merci aux jeunes qui ont exprimé un intérêt initial pour le projet et merci à ceux qui m'ont accordé le temps d'une entrevue téléphonique. À ces neuf parents qui ont partagé une partie de leurs expériences et de leurs points de vue, je vous souhaite que les améliorations du *Service à la famille* découlant de vos recommandations puissent mieux répondre à vos besoins et à ceux de jeunes qui vivront des expériences communes.

Finalement, je remercie ma directrice de recherche, Marie-Marthe Cousineau, de qui j'ai eu le privilège d'apprendre que mon désir de produire une étude pouvant servir concrètement au milieu des pratiques pourrait être concrétisé.

## **INTRODUCTION**

Des jeunes aux profils diversifiés quant à l'âge, au sexe, au lieu de naissance et à la classe socioéconomique d'origine, ont un parcours où les rues de Montréal sont devenues un espace de vie. Ils se nomment « jeunes de la rue » depuis la migration de cette appellation au Canada et au Québec au cours des années 1980; désormais couramment utilisée depuis l'« Année internationale des sans-abri » (Nations Unies, 1987) pour désigner le phénomène de marginalisation urbaine des jeunes sous diverses formes, telles la prostitution, l'itinérance, la fugue et la vente de drogues sur la rue (Parazelli, 2002). À cette période, la reconnaissance de problèmes et de besoins chez ces jeunes s'est traduite d'un côté, par la naissance de diverses ressources d'intervention destinées à les aider (Parazelli, 2002), dont l'organisme *Dans la rue*. D'un autre côté, la reconnaissance officielle de l'existence sociale des « jeunes de la rue » s'est manifestée dans la recherche au Québec, la première fois, par l'étude montréalaise d'ethnologie urbaine de Côté (1988).

Depuis ce premier regard sur ces jeunes, le phénomène a attiré l'attention du public et de la recherche avec une acuité accrue; celui-ci remettant en question les fondements d'une société qui semble désormais échouer leur insertion sociale. Devant l'image médiatisée de la rue comme espace potentiel de dangerosité, de désorganisation et d'immoralité, celle-ci, envisagée comme un espace de vie par les jeunes, suscite l'incompréhension du public. D'autres études adoptant diverses perspectives ont alors été effectuées et d'autres façons de nommer ces jeunes ont été valorisées selon la position des chercheurs face au phénomène. Dans l'optique de se détacher des préconceptions relevées dans les écrits, Bellot (2001) préconise le terme « jeunes en situation de rue » pour les désigner.

Malgré la forte médiatisation de l'existence sociale de ces jeunes, certains aspects de leurs réalités sont encore peu examinés et, pour ainsi dire, mal connus. L'un des aspects qui ont été peu traités par les chercheurs concerne la maternité ou la paternité qui existe chez les jeunes adultes en situation de rue et les besoins qui y sont associés. L'intérêt scientifique des chercheurs en Amérique du Nord au cours des années 1990 aurait été tourné vers d'autres aspects de leur vie, notamment les antécédents au passage dans la rue, ainsi que les conditions et les expériences liées à la vie dans la rue (CS/RESORS Consulting Ltd, 2001). Les études nord-américaines qui ont examiné les taux de grossesse au sein de cette population tendent pourtant à suggérer que plusieurs des jeunes femmes et des jeunes hommes traversant un épisode de vie dans la rue peuvent être confrontés à des questions reliées à la parentalité. À Montréal, une étude portant sur la grossesse

chez les jeunes filles de la rue suggère qu'un bon nombre d'entre elles donnent naissance à un enfant, et ce, alors qu'elles se trouvent dans une relation avec un partenaire pour lequel elles manifestent un certain attachement émotif (Haley, Roy, Leclerc et Boudreau, 2006). Cette étude descriptive permet seulement d'inférer quelques pistes sur les besoins rencontrés par les jeunes en situation de rue en voie de devenir parents, comme en matière de planification familiale.

Les études américaines sur les familles sans abri et celles sur les facteurs de risque associés à la maltraitance et la négligence des enfants tendent pour leur part à suggérer que la maternité et la paternité chez les jeunes en situation de rue seraient caractérisées par des besoins multiples et particuliers auxquels il faut répondre. D'une part, tout comme les écrits traitant des besoins des jeunes en situation de rue, ceux examinant la situation des familles sans abri suggèrent la présence d'une multiplicité de problèmes et besoins et la nécessité d'une réponse adaptée (Fournier, Gaudreau et Mercier, 1996). D'autre part, les études portant sur les facteurs de risque associés à la maltraitance et à la négligence des enfants soutiennent la nécessité d'une aide préventive auprès des jeunes en situation de rue qui deviennent parents. Une étude québécoise auprès de jeunes adultes itinérants (Poirier, Lussier, Letendre, Michaud, Morval, Gilbert, et Pelletier, 1999) suggère la répétition des problématiques familiales d'une génération à l'autre, qui serait difficilement brisable.

L'existence d'un service d'aide à la famille au sein de l'organisme *Dans la rue* veut répondre à la nécessité d'offrir une aide aux jeunes en situation de rue de Montréal qui deviennent parents qui tient compte de leurs besoins multiples et particuliers, et ce, dans une optique préventive. Depuis 1999, *le Service à la famille* (SAF) de l'organisme *Dans la rue* exerce un mandat préventif et éducatif auprès de tels jeunes en vue de prévenir la violence familiale et la négligence.

Puisque ce service, qui est destiné à venir en aide aux jeunes adultes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être, n'a pas été l'objet d'une évaluation depuis son implantation, il s'avère pertinent, voire nécessaire, aux yeux même du SAF, de comprendre dans quelle mesure il arrive à répondre aux besoins des jeunes qui y font appel. Les besoins associés à la maternité et à la paternité chez les jeunes adultes en situation de rue à Montréal étant peu documentés, et l'extrapolation de la situation des familles itinérantes américaines à celle des jeunes en situation de rue à Montréal qui deviennent parents étant limitée, ces contextes

étant différents comme le soulignent Fournier, Gaudreau et Mercier (1996), notre étude se donne l'objectif central de rendre compte des besoins des jeunes qui font appel à ce service.

Le corps de ce mémoire est divisé en trois chapitres. À partir de la question directrice « Est-ce que le SAF répond aux besoins de ses utilisateurs? », le premier chapitre examine, dans un premier temps, la recherche traitant de la problématique des jeunes en situation de rue à partir de trois questions principales : qui sont-ils? quels sont leurs besoins en matière de services, notamment liés à la parentalité? et comment répondre adéquatement à ces besoins? Dans un second temps, un portrait du SAF de l'organisme *Dans la rue* est brossé à partir de diverses sources. Dans le deuxième chapitre, différents aspects liés à la démarche méthodologique utilisée pour la réalisation de cette étude sont abordés. Finalement, à partir de l'analyse du matériel recueilli auprès de neuf jeunes ayant fait appel au SAF, le chapitre trois présente un portrait des besoins de ces jeunes, de leur expérience d'utilisation du service et des points de vue qui s'en dégagent.

## **CHAPITRE 1 : RECENSION DES ÉCRITS**

La question directrice de ce mémoire étant « est-ce que le *Service à la famille* (SAF) de l'organisme *Dans la rue* répond aux besoins de ses utilisateurs? », ces derniers étant nommés par l'organisme comme étant des jeunes « de la rue » ou en situation précaire qui sont parents ou en voie de l'être, la recension des écrits était guidée initialement par les questions générales suivantes<sup>1</sup> : Qui sont les jeunes de la rue? Quels sont les besoins des jeunes de la rue qui deviennent parents? Quelles sont les réponses qui se sont montrées adéquates face à ces besoins?

Avant de présenter la recension des écrits, il importe de relever certains éléments. D'abord, jeter un regard sur les écrits traitant du phénomène des jeunes de la rue amène à constater que plusieurs « facteurs » sont impliqués dans sa manifestation et sa définition de sorte que des réalités teintées d'une spécificité régionale prennent forme. Dans des recherches effectuées par des auteurs tels Côté (1988), Bellot (2001) et Parazelli (1997), ce sont des aspects de la réalité de jeunes qui se retrouvent dans le contexte de la rue à Montréal qui sont dévoilés, et ce, dans un temps précis. Étant donné que la plus grande partie de la documentation scientifique nord-américaine accessible provient des États-Unis<sup>2</sup>, pour garder à vue la possibilité de particularités locales, et puisque le SAF est situé dans le centre-ville de Montréal<sup>3</sup>, les informations provenant d'études effectuées auprès de jeunes occupant les rues de Montréal sont spécifiées dans la présentation de la recension des écrits. Deuxièmement, étant donné que le SAF vient en aide aux jeunes adultes en situation de rue, hommes et femmes, qui sont parents ou en voie de l'être, la thématique de la grossesse dans les écrits a été explorée pour les deux sexes. Toutefois, la grossesse étant considérée comme une expérience propre aux femmes, la nécessité de traiter du jeune en situation de rue « en voie d'être parent » oblige à se pencher sur la question de besoins particuliers que peuvent avoir ces femmes en rapport à celle-ci. Troisièmement, une étude qui se penche sur le jeune en situation de rue qui est parent ou en voie de l'être au Québec présente sa part de difficultés pour la recension des écrits. Il s'agit, en effet, de s'intéresser à un état transitoire qui reflète les changements vécus sur divers plans : transition identitaire du jeune « de la rue » au « parent », changements dans les possibilités d'accès aux

<sup>1</sup> Les principaux mots clés qui ont été utilisés pour la recherche sont : « jeune\* de la rue », « jeune\* dans la rue », « jeune\* itinérant\* », « street youth », « homeless youth », « street kid », « jeune\* parent\* de la rue », « homeless parent\* », « homeless famil\* », « homeless mother\* », « homeless father\* », « pregnan\* », « need\* », « besoin », « help seeking », « service utilization », « evaluation », « program\* », « service\* ».

<sup>2</sup> Beauchemin (1996) et Fortier et Roy (1996) corroborent ce constat.

<sup>3</sup> Le *Service à la famille* de *Dans la rue* est situé au 1664, rue Ontario Est, Montréal.

ressources desservies dans la communauté ainsi que dans les besoins liés au nouveau rôle de parent.

La question préoccupante liée à cet état transitoire est : à quoi le SAF peut-il être comparé dans les écrits? Bien qu'il puisse exister un service semblable à celui-ci parmi les diverses initiatives communautaires mises en place pour répondre aux besoins de jeunes en situation de rue qui deviennent parents, la documentation scientifique publiée et accessible renvoie surtout à des programmes de plus grande envergure que le SAF qui ne s'adressent pas spécifiquement à eux, mais à des familles dites à risque. Devant ce constat et devant la mention récurrente dans les écrits d'un manque de documentation et d'évaluation des interventions effectuées auprès des jeunes en situation de rue (CS/RESORS Consulting Ltd, 2001; Novac, Serge, Eberle et Brown, 2002; Kidd, 2003; Karabanow et Clément, 2004), cette étude mise sur la présentation d'un portrait le plus précis possible du SAF plutôt que sur la recherche d'un service potentiellement comparable.

Maintenant que certaines réflexions liées à la recension des écrits ont été exposées, nous présentons, dans un premier temps, un portrait des jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être, et examinons leurs besoins en matière de services et l'adéquation de la réponse face à ceux-ci. Dans un second temps, un portrait du SAF sera tracé à partir de diverses sources d'informations.

### 1.1 Les jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être<sup>4</sup>

Bien que sommaire, le portrait des jeunes de la rue est tracé ici à partir des caractéristiques principales qui leur sont associées dans les écrits, c'est-à-dire les antécédents du passage à la rue, les expériences et les conditions de vie associées à la rue. Il est également tracé à partir de l'élucidation des trajectoires où s'entrecroisent l'expérience de la rue et celle de la grossesse, qui constitue le premier pas vers la parentalité.

---

<sup>4</sup> Il importe de noter que la façon dont nous présentons ce portrait est influencée par le *Service à la famille de Dans la rue*, en ce sens qu'il vient en aide aux jeunes de la rue qui deviennent parents; où donc l'expérience de la rue précède celle de la maternité ou de la paternité.



### 1.1.1 Un manque de consensus définitionnel et le choix d'une terminologie

À la lumière des écrits consultés et étudiés, il faut se rendre à l'évidence qu'une réalité commune et consensuelle du phénomène des jeunes de la rue est plutôt ardue à concevoir. Plusieurs d'entre eux relèvent d'ailleurs l'absence d'une définition unique des jeunes dits « de la rue » (par exemple : Brannigan et Caputo, 1993; Fournier et Mercier, 1996; CS/RESORS Consulting Ltd, 2001; Parazelli, 2002). L'étude de ces derniers n'est donc pas épargnée de problèmes conceptuels et méthodologiques, comme le soulignent certains auteurs, dont Brannigan et Caputo (1993) et Parazelli (2002). Il semble néanmoins qu'il y ait un élément central qui définirait le jeune de la rue. À partir des écrits qu'elle a examinés, Bellot (2001 : 8) constate la convergence vers une idée : la situation sociale qui caractérise ce phénomène se définit comme étant « l'occupation prolongée de l'espace public par la jeunesse, occupation qualifiée de problématique ». L'absence de neutralité face au « jeune de la rue » devient alors évidente; ce terme révélant un jugement de valeur négatif qui s'explique par l'association entre la déviance et la rue. Pour se détacher de ces préconceptions, l'auteure préconise l'appellation « jeune en situation de rue » qu'elle définit ainsi : « [c'] est un jeune qui développe un rapport social avec le monde de la rue<sup>5</sup>, que ce rapport soit exclusif ou non » (Bellot, 2001 : 78).

Dans le cadre de cette étude, nous empruntons la notion de *situation de rue* adoptée par Bellot, car celle-ci rend compte de : l'hétérogénéité des expériences; la jeunesse dans sa globalité, ce qui permet la mise en rapport des expériences des jeunes de la rue avec celles vécues par l'ensemble des jeunes dans la société; et des représentations sociales. Nous préconisons la terminologie « jeune en situation de rue, parent ou en voie de l'être ».

---

<sup>5</sup> Ancrée dans une perspective constructiviste de la réalité, l'auteure conçoit la rue comme un monde social, « c'est-à-dire comme un monde dans lequel se tissent les interactions, les contraintes et les actions qui traceront le cadre des logiques d'action des jeunes définis comme des jeunes de la rue » (Bellot, 2001 : 72).

### 1.1.2 Les antécédents à la situation de rue<sup>6</sup>

Plusieurs auteurs, dont Côté (1988), Bellot (2001) et Parazelli (2002), mettent en évidence que le jeune en situation de rue est représenté en déviation de la trajectoire de vie « normale » d'un jeune. Il n'est donc pas étonnant que la recherche se soit intéressée à l'explication de cette déviation, comme le soulèvent plusieurs auteurs ayant examiné la recherche (Brannigan et Caputo, 1993; Fortier et Roy, 1996; Fournier et Mercier, 1996; Kurtz, Lindsey, Jarvis et Nackerud, 2000; Bellot, 2001; CS/RESORS Consulting Ltd, 2001; Parazelli, 2002; Karabanow et Clément, 2004; Karabanow, 2006). Plusieurs recensions des écrits, dont celles de Brannigan et Caputo (1993), Fortier et Roy (1996), CS/RESORS Consulting Ltd (2001) et Kidd (2003), suggèrent que les problèmes et les besoins des jeunes en situation de rue peuvent découler d'expériences antérieures à un passage à la rue. Certaines expériences vécues dans le milieu familial ont été particulièrement ciblées comme cause au passage à la rue. Si le choix des variables pour expliquer ce passage et le poids accordé à chacune d'elles diffèrent selon les auteurs, la plupart centrent l'explication dans l'interaction du jeune avec son environnement social immédiat, principalement la famille (Fournier, Laurin, Toupin, Gaudreau et Frohlich, 1996).

La récurrence de certains antécédents familiaux peut être constatée parmi les écrits publiés depuis 1990 : la pauvreté, la négligence, la violence familiale physique, émotionnelle ou sexuelle, des parents ayant des problèmes de consommation d'alcool ou de drogues ou reconnus coupables d'actes criminels, et un milieu familial conflictuel et malsain (CS/RESORS Consulting Ltd, 2001). D'autres raisons qui peuvent se retrouver simultanément dans l'explication de la trajectoire du jeune vers la rue sont : des difficultés relationnelles dans la famille devenues intolérables, la négligence des besoins matériels, les divergences d'opinions sur la discipline, l'abandon par des parents assujettis à des problèmes comme ceux reliés au fait d'être un jeune parent (Brannigan et Caputo, 1993).

Parmi les différentes explications au passage à la rue, la violence vécue dans le milieu d'origine a suscité un intérêt scientifique particulier (Welsh, Archambault,

---

<sup>6</sup> Certains écrits parlent d'un passage dans la rue, mais nous recourons à la notion de situation de rue qui, selon Bellot (2001), colle à la réalité des jeunes de la rue à Montréal. La plupart des jeunes rencontrés étaient dans une dynamique de précarité résidentielle, mais n'avaient pas nécessairement vécu l'absence de logement.

Janus et Brown, 1995; Fournier, Laurin et coll., 1996; Kidd, 2003). L'intérêt pour les problématiques relatives à la protection de la jeunesse (violence familiale, abus sexuels, négligence) traduirait une préoccupation sociale marquée pour la victimisation des femmes et des enfants dans la famille (Cloutier, Dandurand, Deret, Dion et Nadeau, 1997). Pour Welsh, Archambault, Janus et Brown (1995), il s'avère nécessaire de bien connaître les expériences de violence vécues par les jeunes en situation de rue afin de mettre en place des interventions efficaces pouvant briser le cycle de la transmission intergénérationnelle de la violence et de la négligence. Les expériences négatives vécues à la maison seraient associées à une foule d'autres problèmes (Kidd, 2003).

Les études qualitatives examinées traitant spécifiquement des jeunes en situation de rue à Montréal (Côté, 1988; Lhoumeau, 1997; Parazelli, 1997; Poirier, Lussier, Letendre, Michaud, Morval, Gilbert et Pelletier, 1999; Bellot, 2001) rendent compte d'expériences de violence familiale vécues antérieurement, de prises en charge souvent nombreuses et de violence institutionnelle. Toutefois, la violence au sein du milieu familial n'expliquerait pas nécessairement la situation de rue pour l'ensemble des jeunes à Montréal. Dans l'étude de Bellot (2001), l'expérience de la rue était motivée par un désir d'expérimentation et d'aventure. Selon Fortier et Roy (1996), l'intervention du système de la Protection de la jeunesse pouvant découler de problèmes familiaux caractériserait près de la moitié des jeunes en situation de rue au Québec. La fin de la prise en charge marquant le début d'un passage à la rue pourrait s'expliquer du fait que les sources de soutien affectif et matériel dont les jeunes bénéficient normalement dans la famille ne sont pas disponibles à la sortie et qu'il y a un manque de préparation à la vie autonome par l'institution (Leslie et Hare, 2000; Novac et coll., 2002).

De l'examen des antécédents au passage à la rue, il appert donc qu'il existe diverses explications. Chacun des éléments ou problèmes observés chez les jeunes explique difficilement la venue à la rue lorsqu'ils sont pris isolément. Plutôt, les différents facteurs « s'inscrivent souvent dans des cycles ou dans des constellations de problèmes qui ont amené les jeunes à se retrouver sans foyer » (Fortier et Roy, 1996 : 131).

### 1.1.3 L'expérience de la situation de rue

Plusieurs auteurs s'entendent pour dire que nombreux sont les problèmes vécus dans la rue (Beauchemin, 1996; Fortier et Roy, 1996; Haley, Bélanger, Roy, Morissette, Tremblay, Poirier, Crago, et Plante, 1999; Poirier et coll., 1999). Bellot (2001) relève que cette expérience est représentée dans les écrits scientifiques comme une de survie, souvent dangereuse, parce qu'elle place le jeune dans une situation où les besoins essentiels sont difficilement comblés. Dans une perspective épidémiologique, les manques économiques, relationnels, sociaux et de santé entraînent un risque pour leur vie. Même si certains écrits québécois, comme Parazelli (2002) et Bellot (2001), rendent compte des représentations sociales *victimisantes* ou *criminalisantes* associées aux jeunes en situation de rue, les chercheurs semblent s'entendre sur l'idée selon laquelle l'expérience de la rue demeure un choix contraint. Parazelli (2002) et Lhoumeau (1997) ont par ailleurs constaté dans leurs études l'ambivalence entre la liberté et les contraintes de survie.

Une analyse des écrits scientifiques nord-américains (CS/RESORS Consulting Ltd, 2001) présente les thèmes de recherche qui ont été principalement abordés dans les années 1990, et qui caractérisent, pour ainsi dire, l'expérience de la rue vécue par les jeunes : la pauvreté, la délinquance, la violence, la consommation de drogues et d'alcool et les problèmes de santé physique et mentale. Les nombreuses études qui se sont penchées sur la pauvreté associée à la vie dans la rue décrivent essentiellement leur quotidien comme étant caractérisé par le désordre et le dénuement. Dans l'étude montréalaise de Côté (1988), le mode de vie des jeunes est qualifié par le nomadisme et l'errance.

D'un point de vue criminologique, la rue représente un espace propice à la participation aux activités délinquantes et criminelles (McCarthy et Hagan, 1991, 1992a, 1992b, 1995; McCarthy, Hagan et Cohen, 1998). D'après Brannigan et Caputo (1993), les jeunes en situation de rue sont susceptibles de commettre des délits parce qu'ils sont plus facilement exposés à l'univers clandestin de la prostitution, des stupéfiants et du vol. Une proportion considérable de ces jeunes consommerait des drogues et de l'alcool de façon marquée, incluant des drogues dures (héroïne, cocaïne et crack) (Fortier et Roy, 1996) : éléments associés à leurs problèmes de santé et à leurs comportements jugés problématiques, dont les activités criminelles et la violence (CS/RESORS Consulting Ltd, 2001). En raison des activités illicites pratiquées et de la valorisation de la protection du public, ces

jeunes sont à risque de pénalisation et de stigmatisation (Brannigan et Caputo, 1993). Bellot (2001) a toutefois remarqué que l'implication dans le milieu criminel caractérisait surtout ceux pour qui l'expérience de la rue était plus chronique parmi les jeunes qu'elle a rencontrés. Certaines recensions d'écrits (Brannigan et Caputo, 1993 ; Beauchemin, 1996 ; Fortier et Roy, 1996 ; CS/RESORS Consulting Ltd, 2001) et quelques études montréalaises (Côté, 1988 ; Lhoumeau, 1997 ; Parazelli, 1997 ; Bellot, 2001) constatent l'utilisation de stratégies délinquantes pour survivre au monde stressant et difficile que peut représenter la rue ou pour subvenir à ses besoins. La pauvreté, traduite par le besoin d'un logement et de nourriture, serait un facteur contribuant à la délinquance criminelle (McCarthy et Hagan, 1992).

Les recensions d'écrits soulignent aussi la violence physique, psychologique et émotionnelle que peuvent vivre les jeunes dans la rue (Brannigan et Caputo, 1993; Beauchemin, 1996). Beauchemin (1996) note d'ailleurs le risque que certains d'entre eux soient exposés à un cycle de victimisation. En effet, des études suggèrent que les jeunes ayant vécu des mauvais traitements dans le passé seraient plus vulnérables à la violence dans la rue (Brannigan et Caputo, 1993). Cependant, la violence vécue dans la rue serait, pour une grande part des jeunes, moins grave et moins fréquente que celle qu'ils auraient connue dans leur milieu d'origine (Welsh et coll., 1995).

Les études se sont beaucoup penchées sur les problèmes de santé physique et mentale des jeunes en situation de rue (Brannigan et Caputo, 1993; Fortier et Roy, 1996; Fournier, Laurin et coll., 1996; CS/RESORS Consulting Ltd, 2001). Selon Beauchemin (1996), l'itinérance est une condition de vie qui présente des risques pour la santé physique et mentale. Considérées globalement, les études traitant de cet aspect semblent suggérer que : l'état de santé des jeunes en situation de rue laisse à désirer; ils présentent de nombreux problèmes de santé, et ce, en raison des conditions de vie auxquelles la rue les expose; et les problèmes de santé qui se retrouvent normalement chez les jeunes sont davantage présents chez ceux qui vivent dans la rue.

Certains chercheurs constatent que l'espace de la rue peut être aussi – pour un jeune en quête d'identification ou de sens — favorable à l'expérimentation, aux expériences enrichissantes et à l'identification familialiste, c'est-à-dire que le jeune peut créer, par le biais des relations avec les pairs de la rue, des liens semblables à ceux qui ont lieu dans une famille (Lhoumeau, 1997; Karabanow, 1999; Bellot,

2001; Parazelli, 2002). Plutôt que de représenter le jeune en situation de rue comme un être asocial, Parazelli (2002) note que la rue peut représenter un milieu de vie pour certains. Un tel processus de socialisation en marge est nommé par ce chercheur comme étant la « socialisation marginalisée ». Dans l'étude de Kidd (2003), les pairs étaient décrits par une bonne part des jeunes interviewés comme étant une source de soutien émotionnel et de sécurité, et ils les éduquaient sur la façon de survivre dans la rue. Plusieurs ont fait référence à leurs amis comme étant leur famille (*street family*).

#### 1.1.4 Quand la grossesse et la rue s'entrecroisent dans la trajectoire d'un jeune : un premier pas vers la parentalité

Certains aspects principaux liés aux jeunes en situation de rue étant mis en lumière, il importe maintenant de se pencher sur la période « en voie d'être parent », c'est-à-dire la grossesse. À partir des divers écrits que nous avons pu lire sur ce sujet, quatre thèmes sont ressortis qui mettent en rapport l'expérience de la grossesse et celle de la rue : la grossesse comme précurseur à la situation de rue, comme produit des conditions et du mode de vie associés à la rue, comme un risque pour la santé et comme un pas vers la sortie de la rue.

##### 1.1.4.1 La grossesse comme précurseur à la situation de rue

Plusieurs auteurs abordant plus spécifiquement la situation de rue chez les jeunes femmes (Hausman et Hammen, 1993; Borgford-Parnell, Hope et Deisher, 1994; Killion, 1995; Weinreb, Browne et Berson, 1995; Greene et Ringwalt, 1998; Novac et coll., 2002) notent que la grossesse peut constituer, dans certains cas, l'explication d'un passage à la rue. Celle-ci serait précurseur à la venue dans la rue en raison des conflits qu'elle génère dans la famille (Hausman et Hammen, 1993; Killion, 1995; Robertson et Toro, 1999; Novac et coll., 2002). La mise à la porte du domicile familial serait une situation commune lorsqu'une jeune femme se retrouve enceinte (Borgford-Parnell et coll., 1994), et ce, particulièrement dans les familles immigrantes (Novac et coll., 2002). Selon Greene et Ringwalt (1998), la grossesse pourrait être l'indicateur d'abus sexuels subis dans la famille. Pour certaines femmes itinérantes enceintes d'âge adulte (18 ans à 39 ans) ayant pris part à une étude ethnographique (Killion, 1995), la grossesse représentait l'élément qui avait provoqué la rupture de la famille et qui les avait amenées à quitter le domicile volontairement ou involontairement. Des informations tirées de rapports cliniques

soutiennent que la grossesse perturbe les relations familiales et épuise les sources de soutien (Hausman et Hammen, 1993).

D'après Hausman et Hammen (1993) et Weinreb et coll. (1995), la recherche indique une forte corrélation entre la grossesse et l'itinérance. Les données de l'étude de Weitzman (1989), entre autres, qui ont été obtenues en comparant le parcours de femmes logées et de femmes itinérantes dans la ville de New York, montrent que les femmes enceintes vivant sous le seuil de pauvreté seraient significativement plus à risque de perdre leur domicile en comparaison à d'autres de même statut socio-économique qui ne sont pas enceintes (18 % de risque par rapport à 2 %). Il est possible qu'une telle vulnérabilité soit moins présente au Canada. Selon Novac et coll. (2002), les canadiennes bénéficieraient davantage d'aide sociale.

#### *1.1.4.2 La grossesse comme produit des conditions et du mode de vie associés à la rue*

Un bon nombre d'études suggèrent que la rue représente un espace favorable à l'avènement de grossesses. Certaines études (Forst, 1994; Greene, Ennett et Ringwalt, 1999; Ensign, 2001; Haley, Roy, Leclerc, Lambert, Boivin, Cédras et Vincelette, 2002; Worthington et MacLaurin, 2009) effleurent le sujet de la grossesse dans le cadre d'interrogations en matière de santé, ciblant surtout les comportements risqués qui peuvent présenter une menace pour l'état de santé des jeunes en situation de rue. L'étude de Haley, Roy, Leclerc, Lambert, Boivin, Cédras et Vincelette (2002) et celle de Worthington et MacLaurin (2009) ont jeté un regard sur l'implication des filles et garçons dans l'avènement d'une grossesse. Dans un échantillon de jeunes en situation de rue à Montréal actifs sexuellement, une proportion similaire de femmes et d'hommes (44,3 % et 48,1 %) se trouvaient impliqués dans une grossesse (Haley et coll., 2002).

Selon les études de Tonkin, Peters et Murphy (1994 dans Haley et coll., 2006), de Greene et Ringwalt (1998), et de Haley, Roy, Leclerc et Boudreau (2006), le nombre de grossesses chez les jeunes filles en situation de rue est élevé et la plupart ne sont pas planifiées. En comparaison avec une cohorte de jeunes femmes vivant dans un foyer stable, le taux de grossesse des jeunes femmes de la rue aux États-Unis se révélait quatre fois plus élevé (Greene et Ringwalt, 1998). Le risque de grossesse serait spécialement associé à un temps plus grand passé sur la rue et à

l'entrée dans le monde de la rue à un très jeune âge (Greene et Ringwalt, 1998). Dans l'étude de Haley et coll. (2006) visant à documenter le phénomène de la grossesse chez les jeunes filles en situation de rue à Montréal, plus de la moitié des 148 participantes avaient connu une grossesse. Parmi elles, 51,8 % avaient été enceintes plus d'une fois. D'après les conclusions tirées par Haley et coll., la grossesse d'une jeune femme de la rue pourrait être liée à d'autres problèmes découlant, notamment, de la consommation de substances psychoactives, de l'instabilité résidentielle, de perceptions erronées et de la désinformation sur la fertilité et les méthodes de contraception.

Le taux élevé de grossesses chez les jeunes femmes de la rue pourrait être attribuable à la pratique d'activités sexuelles risquées (relations sexuelles en bas âge, prostitution de survie et utilisation de condoms de manière irrégulière); au risque d'agressions sexuelles; à l'accès limité aux services médicaux et de planification familiale. Ces facteurs, lorsque combinés à d'autres comportements risqués (en particulier la consommation de drogues) et à une situation domiciliaire instable, feraient en sorte que la grossesse a lieu à un moment où les jeunes filles sont très peu préparées physiquement, économiquement et émotionnellement pour prendre soin de leur bébé (Greene et Ringwalt, 1998; Thompson, Bender, Lewis & Watkins, 2008).

Des études qualitatives interrogeant des jeunes en situation de rue (Killion, 1995; Ensign, 2001; Hathazi, Lankenau, Sanders et Jackson Bloom, 2009) et des intervenants (Novac et coll., 2002) soutiennent que les expériences et les conditions de vie associées à la rue peuvent être à l'origine de grossesses, le plus souvent non planifiées. L'avènement d'une grossesse concernait fréquemment des jeunes en situation de rue, femmes et hommes, utilisateurs de drogues injectables, en raison d'un usage rare ou inadéquat de moyens de contraception (Hathazi et coll., 2009). Par ailleurs, des jeunes femmes confrontées à une situation de rue ont rapporté qu'une grossesse non planifiée était un problème de santé important et pouvait résulter en des relations sexuelles forcées ou en échange d'un endroit où demeurer, de la nourriture, des cigarettes et de l'argent (Ensign, 2001). Dans l'étude de Killion (1995), la majorité de l'échantillon de femmes interviewées était devenue enceinte lors d'un passage dans la rue. D'après leurs propos, plusieurs facteurs prédominants avaient contribué à l'expérience de grossesse débutée en période d'itinérance : une agression sexuelle, la survie économique, le manque d'accès aux



contraceptifs, le besoin de proximité et d'intimité avec autrui, des doutes à l'égard de la fertilité, et l'espoir d'un meilleur futur.

#### 1.1.4.3 La grossesse lors d'un passage dans la rue : un risque pour la santé

Que la grossesse ait été l'élément qui a, d'une certaine façon, précipité un passage dans la rue ou qu'elle ait été le produit des conditions de vie ou des expériences associées à la rue, divers écrits (Hausman et Hammen, 1993; Killion, 1995; Weinreb et coll., 1995; Ensign, 2001; Little, Shah, Vermeulen, Gorman, Dzendoletas, & Ray, 2005) suggèrent que l'expérience d'une grossesse lors d'un passage dans la rue présente son lot de difficultés et de risques. D'après Killion (1995), il s'agit d'une période de vulnérabilité physique et psychologique pour la mère et le fœtus même dans des conditions optimales. Lorsque celle-ci a lieu dans la précarité ou l'itinérance, la situation est particulièrement fragile (*volatile*).

Selon Weinreb et coll. (1995), les femmes itinérantes enceintes font face à un ensemble de problèmes qui menacent souvent leur état de santé. Les expériences communément rapportées dans les écrits les concernant sont : des problèmes économiques, sociaux et liés à la santé, le stress et l'anxiété associés à la pauvreté et à la grossesse, d'autres problèmes psychologiques notamment liés à des relents d'expériences antérieures de victimisation, la malnutrition, un isolement social considérable et l'abus d'alcool et de drogues. D'après Killion (1995), une sous-utilisation des services de santé est aussi remarquée malgré des complications pour le fœtus et/ou pour la mère qui peuvent survenir durant la grossesse et la période d'accouchement, et même conduire à la morbidité ou la mortalité maternelle et néonatale. D'autres auteurs, dont Weinreb et coll. (1995), Mercier (1996), Novac et coll. (2002), et Little et coll. (2005), rapportent que les complications de grossesse sont fréquentes chez les jeunes femmes de la rue. À Montréal, en raison du mauvais état de santé de ces femmes, les cycles menstruels seraient irréguliers et elles ignoreraient qu'elles sont enceintes jusqu'à un stade avancé de la grossesse (Novac et coll., 2002).

Si les soins prénataux sont efficaces pour réduire les complications associées aux grossesses et améliorer l'issue de celles-ci, Weinreb et coll. (1995) notent que les femmes enceintes itinérantes reçoivent rarement de tels services. Leurs conditions de vie peuvent générer un sentiment d'ambivalence ou de détresse par rapport à la grossesse et au recours aux services de santé. Lorsque cette dernière n'est pas

planifiée ou qu'il y a des sentiments négatifs qui y sont liés, les femmes tendent davantage à retarder le recours aux soins prénataux et à manquer les rendez-vous médicaux (Alexander et Korenbrot, 1995 dans Weinreb et coll., 1995). Dans l'étude de Hathazi, Lankenau, Sanders et Jackson Bloom (2009), les interviewées avaient pu accéder à une variété de services médicaux durant la période de grossesse : prescriptions de vitamines, examens physiques, tests médicaux et traitement des problèmes de consommation de substances psychoactives. Toutefois, différents facteurs associés à l'itinérance, à une consommation excessive de drogues, au mode de vie et à l'hypermobilité, avaient limité certaines femmes dans leur utilisation des services offerts. Un faible recours aux soins médicaux pourrait aussi s'expliquer par une crainte de se faire enlever le bébé (Novac et coll., 2002).

Selon Weinreb et coll. (1995), les enfants qui naissent de mères en situation de rue sont aussi à risque élevé de souffrir de problèmes importants de santé et de développement, dont la plupart seraient irréversibles.

#### 1.1.4.4 La grossesse comme pas vers la sortie de la rue

Certains écrits comme ceux de Auerswald et Eyre (2002), de Karabanow (2004; 2006) et de Carlson, Sugano, Millstein et Auerswald (2006) suggèrent qu'il y aurait des étapes d'engagement et de désengagement face à la rue. Le modèle « *Life cycle approach* » de Auerswald et Eyre (2002) soutient que certains moments dans la trajectoire d'un jeune sont plus favorables à l'intervention et à la sortie de rue. Plus précisément, l'entrée dans la rue ou une crise<sup>7</sup> représenteraient des moments de réceptivité face à une offre d'aide. L'étude de Kurtz, Lindsey, Jarvis et Nackerud (2000) appuie cette idée selon laquelle certaines conditions sont nécessaires pour accepter de l'aide. La réceptivité des jeunes était parfois précipitée par une expérience effrayante ou traumatique qui marquait un tournant dans leur vie dont la peur de perdre la garde d'un enfant et la maltraitance. De même, une grossesse, qui peut représenter un moment critique dans la vie d'un jeune, constitue, pour Kurtz et coll., un moment favorable pour recourir à une forme d'aide, dont celle offerte par des parents ou d'autres membres de la famille, et en bénéficier.

---

<sup>7</sup> Cette période est nommée *desiquilibrium* dans le modèle et est définie par Carlson, Sugano, Millstein et Auerswald (2006) comme un moment où les capacités du jeune à prendre soin de lui-même sont menacées.

Selon l'étude de Novac et coll. (2002), la grossesse peut motiver et inciter une jeune femme sans abri à recourir à une forme d'aide publique ou privée pouvant mener à un logement stable. Dans l'étude de Hathazi et coll. (2009), la grossesse représentait pour quelques jeunes, hommes et femmes, une motivation à stabiliser la situation de leur logement. Les utilisateurs de drogues injectables, qui étaient tous sans abri lors du recrutement à l'étude, ont rapporté avoir effectué des démarches pour avoir un endroit stable où rester lorsqu'une grossesse s'est annoncée. D'après Hathazi et coll., il est possible que les femmes enceintes aient été obligées de plaire à un partenaire sexuel ou de répondre aux attentes familiales en vue de se loger. Novac et coll. (2002) notent en effet que la grossesse peut être une période où les jeunes femmes sont plus dépendantes de leur entourage.

Selon des informations tirées de rapports cliniques, la grossesse peut agir comme facteur protégeant de l'expérience d'épisodes d'itinérance ultérieurs (Hausman et Hammen, 1993). Ceci s'expliquerait du fait que la grossesse attire davantage de soutien privé et public que l'itinérance (Novac, Brown et Bourbonnais, 1996). Buckner, Bassuk et Zima (1993 : 386 dans Novac et coll., 1996 : 21) expliquent que :

De manière paradoxale, les responsabilités d'enfants peuvent autant protéger contre le phénomène des sans-abri qu'en augmenter le risque pour les femmes. Par contre, les enfants peuvent représenter la source de soutien émotionnel pour une femme seule et ouvrir l'accès à des bénéfices et à des services sociaux qui ne seraient pas autrement offerts à un adulte sur le point de devenir sans-abri.

Certaines études, telles celles de Killion (1995), Novac et coll. (2002), Hathazi et coll. (2009) et King, Ross, Bruno et Erickson (2009), signalent que la grossesse peut aussi représenter un moment propice pour effectuer des changements en regard de son mode de vie. Dans ces écrits, la grossesse et la naissance d'un enfant sont présentées comme : une impulsion majeure pour résoudre ses problèmes et trouver les moyens d'obtenir une meilleure qualité de vie (Killion, 1995); une opportunité de distanciation des comportements déviants commis dans le passé et une occasion pour se consacrer à se procurer un environnement stable et sain pour l'enfant (King et coll., 2009); une motivation pour arrêter ou, du moins, réduire la consommation de drogues et/ou d'alcool (Novac et coll., 2002; Hathazi et coll., 2009; King et coll., 2009); une motivation pour retourner à l'école ou travailler ou encore, comme une situation qui provoque le renouvellement de l'intérêt pour ces activités (Novac et coll., 2002; King et coll., 2009); une occasion pour renouer avec la famille (King et coll., 2009). Malgré que la majorité de ces études traitent essentiellement de la grossesse comme d'une expérience particulière aux femmes,

l'étude de Novac et coll. (2002) note que la survenue de la paternité peut aussi encourager des changements comme se trouver un emploi, chez les jeunes hommes.

#### 1.1.5 Quand une ou un jeune en situation de rue devient parent : le passage de la grossesse à la parentalité

Malgré que certaines études rapportent des taux de grossesse élevés chez les jeunes en situation de rue, une grossesse ne signifie pas nécessairement la parentalité, comme en témoignent les écrits de Novac et coll. (2002), Haley et coll. (2006) et Novac, Paradis, Brown et Morton (2006). D'abord, la grossesse n'entraîne pas nécessairement la naissance d'un enfant. Dans l'étude de Haley et coll. (2006), 47 % des jeunes femmes en situation de rue à Montréal ont décidé de mettre un terme à leur plus récente grossesse, qui était non planifiée. Ensuite, lorsque la grossesse est menée à terme, l'exercice de parentage peut être assumé par quelqu'un d'autre que le parent biologique (Novac et coll., 2002; Haley et coll., 2006; Novac et coll., 2006). Sur les 19 naissances ayant eu lieu au cours de l'étude de Haley et coll. (2006), il y avait aussi deux cas de placement en famille d'accueil et deux cas d'adoption.

D'après Novac et coll. (2002; 2006) et Poirier et coll. (1999), les jeunes en situation de rue sont aussi vulnérables à la perte de la garde de leur enfant. Les intervenants du milieu montréalais soutiennent qu'en l'absence de services de logement et de soutien durant la grossesse, les jeunes femmes en situation de rue qui se retrouvent enceintes ne sont habituellement pas en mesure de jouer leur rôle de mère convenablement, de sorte qu'on leur enlève souvent leur bébé (Novac et coll., 2002). La majorité des bébés seraient confiés, après une année ou deux, à la protection de la jeunesse. Les raisons principales en sont : l'abus de substances psychoactives durant la période de grossesse, l'absence de soins prénataux ou d'un lieu de résidence approprié pour la mère et son bébé, et un historique d'appréhensions se rapportant aux autres enfants venant de la même mère (Novac et coll., 2006). Dans l'étude de Poirier et coll. (1999), malgré le désir de faire autrement, la plupart des jeunes parents interviewés avaient reproduit les difficultés vécues durant leur propre enfance : l'instabilité, les traumatismes, le manque de présence, la vulnérabilité aux abus, les milieux violents, les naissances « accidents » et les géniteurs multiples dans le cas des femmes. Un seul parmi les seize parents avait encore la garde de son enfant.

L'étude de Novac et coll. (2002) indique que les jeunes mères de la rue qui essaient d'élever leurs enfants le font habituellement seules. Les jeunes pères seraient en effet rarement intéressés et présents dans la vie du bébé ou de la mère. Malgré un manque d'intérêt pour la famille, certains se vanteraient néanmoins de leur nouveau statut de « vrai mâle ». Le maintien d'une relation avec le père de l'enfant serait néanmoins important aux yeux de certaines femmes devenues mères ou en voie de le devenir (King et coll., 2009).

L'étude de King et coll. (2009) jette un regard sur l'expérience subjective de la grossesse et de la maternité chez des jeunes femmes de la rue (n = 10; 17 à 21 ans) et des besoins qui y sont associés. La coupure de liens avec les amis et l'éloignement du centre-ville représentaient des éléments importants pour permettre d'assumer le rôle parental, mais certaines interviewées ont exprimé en conséquence un sentiment d'isolement social. Malgré le rétrécissement possible du réseau social, la grossesse et la naissance du bébé ont permis à certaines interviewées un rapprochement avec les parents; ces derniers étant en mesure d'offrir du soutien émotionnel et matériel. La famille du père de l'enfant était pour quelques mères la source principale de soutien devant les exigences associées au fait d'avoir un bébé.

Malgré que l'étude de Haley et coll. (2006) présente uniquement des statistiques descriptives sur l'expérience de la grossesse chez les jeunes filles de la rue de Montréal, elle donne un aperçu des circonstances dans lesquelles ces femmes peuvent donner naissance et devenir parents. Pour la majorité des filles de l'échantillon (83,1 %), la plus récente grossesse était non planifiée, mais cette dernière était survenue dans 88,5 % des cas alors qu'elles avaient un partenaire pour qui elles ressentaient un attachement émotionnel significatif. Parmi celles qui avaient choisi de poursuivre leur grossesse, une part importante avait vécu dans trois endroits différents ou plus durant cette période (44,4 %), mais avait habité avec le père de l'enfant qu'elles portaient (55,9 %). Pour certaines filles, la grossesse avait été marquée par la violence verbale (36,1 %), physique (25,0 %) et sexuelle (5,6 %). Plus des deux tiers des 35 filles ont affirmé ne pas avoir consommé d'alcool durant cette période et 17,1 % avoir consommé moins qu'auparavant. La consommation de drogue s'était maintenue pour un plus grand nombre de femmes enceintes.

### 1.1.6 En somme

En somme, notre recension des écrits nous a amenée à conclure qu'il y a peu d'études qui se sont penchées sur la parentalité chez les jeunes en situation de rue. Des recensions effectuées antérieurement soulèvent d'ailleurs des lacunes à cet égard : Fournier, Gaudreau et Laurin, 1996; CS/RESORS Consulting Ltd, 2001; Haley et coll., 2006. Les quelques études explorées ci-haut ne présentent qu'un portrait bien sommaire de la situation. Le manque de données scientifiques sur la grossesse, la maternité et la paternité chez les jeunes de la rue au Canada s'expliquerait du fait que ces situations seraient devenues plus visibles uniquement au cours des années 1990 dans le milieu de l'intervention (Novac et coll., 2002). Le SAF de l'organisme *Dans la rue* a d'ailleurs vu le jour, en 1999, suivant le constat de cette réalité chez les jeunes du centre-ville de Montréal.

Les écrits recensés suggèrent qu'il y a différentes situations possibles menant à l'entrecroisement de l'expérience de la rue et de la grossesse dans la vie d'un jeune et que la rencontre de ces « situations », peu importe que la rue précède ou suive la grossesse, présente des risques spécifiques ou accrus pour la santé de la femme et du fœtus. La grossesse pourrait, par ailleurs, agir comme motivateur de changement et de recherche d'aide à la fois pour les jeunes, femmes et hommes, en voie de devenir parent et, conséquemment, entraîner un pas puis un autre en direction de la sortie de la rue. Dans un contexte où la rue est présentée comme un espace qui est favorable à l'avènement d'une grossesse et qui est rempli de risques, il convient de se demander quels sont les besoins qui marquent la vie de ces jeunes et comment y répondre. C'est ce que nous verrons maintenant en considérant le point de vue des auteurs qui s'y sont intéressés.

### 1.2 Les besoins en matière de services chez les jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être

Différents auteurs ont traité des besoins des jeunes en situation de rue du point de vue de divers acteurs. On constate néanmoins que les expériences personnelles des jeunes et leurs points de vue ont été fortement négligés (Kidd, 2003) et les points de vue des intervenants ont été minimalement examinés de façon systématique (Kidd et coll., 2007). Ainsi, la perspective des chercheurs prédomine sur la question des besoins de jeunes en situation de rue. Nous nous pencherons maintenant plus précisément sur ce que les écrits rapportent sur cette question.

### 1.2.1 Plusieurs problèmes et besoins... donc divers besoins en matière de services

Les recensions des écrits de Brannigan et Caputo (1993), Fortier et Roy (1996), CS/RESORS Consulting Ltd (2001) et Kidd (2003), parmi plusieurs autres, rendent compte de la multitude de problèmes et de besoins que peuvent avoir les jeunes en situation de rue. D'après Fortier et Roy (1996), les besoins de ces jeunes concernent plusieurs dimensions de la personne. Maslow (1970) est parfois cité par les chercheurs s'intéressant à la problématique, comme par Brooks, Milburn, Rotheram-Borus et Witkin (2004), pour indiquer les différents besoins individuels que peuvent notamment avoir les jeunes en situation de rue : ceux d'ordre physique, de sécurité, d'amour et d'affection, d'estime de soi et d'actualisation de soi. L'étude descriptive d'Aviles et Helfrich (2004) traite plus précisément de besoins d'ordre pratique. Celle-ci rend compte de l'aide dont peuvent avoir besoin les jeunes dans l'acquisition d'habiletés dans trois domaines : les activités de vie quotidiennes, comme se laver, les activités instrumentales, comme préparer les repas, ainsi que les habiletés communautaires, comme accéder au transport et gérer son temps (Okkema, 1993 dans Aviles et Helfrich, 2004). Ce type de besoin d'aide s'expliquerait du fait que le contexte de la rue, plus précisément le caractère transitoire de l'expérience et le manque de structure, empêche l'acquisition d'habiletés importantes pour devenir un adulte fonctionnel et autonome (Gourley, 2000 dans Aviles et Helfrich, 2004) et pour sortir de la rue (Koegel, Melamid et Burnam, 1995 dans Aviles et Helfrich, 2004). Robertson et Toro (1999) nomment aussi certains domaines dans lesquels les jeunes en situation de rue ont besoin de services du point de vue des prestataires : l'hébergement, l'éducation, la formation professionnelle, les soins de santé et en santé mentale, les services en matière d'abus d'alcool et de drogues et l'assistance légale. Des besoins essentiels d'ordre alimentaire, vestimentaire et social sont aussi relevés.

Qu'en est-il des besoins en matière de services chez les jeunes quand se juxtapose la parentalité<sup>8</sup> à une situation de rue? Les besoins de services ciblés par les chercheurs varient selon la perspective adoptée pour étudier le phénomène. Pour ceux qui ont jeté un regard sur la grossesse dans une perspective épidémiologique, les recommandations de services formulées tendraient vers la prévention et l'éducation en matière de sexualité. Devant le constat des grossesses fréquentes et non planifiées chez les jeunes femmes en situation de rue à Montréal, Haley et coll.

---

<sup>8</sup> La parentalité se définit de la sorte : « Fonction de parent, dans sa dimension morale, socioculturelle ou juridique » (Antidote).

(2006) cernent des besoins de services axés sur l'amélioration de la santé reproductrice. Plus précisément, les jeunes en situation de rue auraient besoin d'intervenants qui abordent la question de la parentalité avec les couples et qui les aident à clarifier leurs intentions; de l'information et une éducation sur la contraception; et de nouvelles méthodes contraceptives plus faciles à utiliser. Manseau, Lemetayer, Blais et Côté (2007) dénotent par ailleurs que la perspective médicale dans un but curatif ou préventif prédomine à Montréal.

Durant la période prénatale, Greene et Ringwalt (1998) et Thompson et coll. (2008) soutiennent que les services communautaires destinés à aider les jeunes en situation de rue devraient offrir une aide qui dépasse la satisfaction des besoins de base, et référer les mères en devenir vers les services plus spécialisés dont elles auraient besoin. Thompson et coll. recommandent en outre que s'instaure une coordination entre les refuges et les programmes parentaux pour les jeunes. Selon Greene et Ringwalt (1998), les services destinés aux jeunes en situation de rue, notamment les refuges, devraient être équipés pour fournir des services compréhensifs à la fois au parent et à l'enfant. De l'aide pour trouver un emploi, un logement et planifier la sécurité du jeune et de son enfant serait de mise (Greene et Ringwalt, 1998; Thompson et coll., 2008). D'autre part, Thompson et coll. appuient le développement de stratégies d'intervention visant à aider les jeunes filles enceintes à reconnaître la complexité de leurs problèmes et à entreprendre les démarches pour les surmonter. Des services axés sur l'abus de drogues et d'alcool, les comportements criminels, les problèmes familiaux, l'éducation et le soutien émotionnel seraient particulièrement nécessaires pour ces jeunes, selon les auteurs.

L'analyse des écrits américains sur les familles sans abri, réalisée par Fournier, Gaudreau et Laurin (1996), rapporte des suggestions de services, dont certaines font précisément référence au fait d'être parent : services en nutrition et en santé, services de garde et ceux visant l'identification de problèmes scolaires chez les enfants. Aviles et Helfrich (2004) soulignent qu'un manque de services de garderie pour les enfants de jeunes parents en situation de rue pourrait avoir un impact considérable sur la capacité de ces derniers à poursuivre leur éducation et obtenir un emploi.

Des services visant à apprendre aux jeunes femmes en situation de rue en voie de devenir parent comment prendre soin d'elles et de leurs bébés seraient aussi



particulièrement importants pour cette population (Greene et Ringwalt, 1998). En se basant sur les études américaines auprès de familles itinérantes (essentiellement en refuge) qui ont documenté l'état des enfants et des parents et qui ont conclu que l'expérience de l'itinérance avait des répercussions néfastes à la fois pour les deux groupes<sup>9</sup>, il apparaît que les jeunes en situation de rue auraient effectivement besoin d'être soutenus dans leur rôle parental. Certains écrits et, notamment l'étude de Gorzka et Selleck (1991 dans Williams, 2004) et celle de Bassuk et Rosenberg (1998 dans Williams, 2004), suggèrent que les enfants de familles itinérantes risquent de vivre de la maltraitance et de la négligence et que les parents ont besoin d'une éducation parentale (Hausman et Hammen, 1993; Williams, 2004; Wheeler, 2006). Autrement dit, les parents itinérants constitueraient un groupe à risque de commettre des abus auprès de leurs enfants.

D'après Hausman et Hammen (1993), un bon nombre de facteurs qui contribuent à l'itinérance familiale peuvent nuire au fonctionnement familial, notamment, la violence conjugale, la dépression et la consommation de substances psychoactives. Malgré le souci qu'auraient la plupart des mères<sup>10</sup> pour le bien-être de leurs enfants et la volonté d'être un bon parent, le stress lié aux exigences telles que trouver de la nourriture et un abri serait trop grand pour se concentrer sur l'amélioration de leurs interactions avec leurs enfants, s'assurer de leur inscription à l'école ou penser à des manières de favoriser leur croissance et leur développement. L'aide en matière d'éducation parentale auprès de familles itinérantes nécessiterait en conséquence une adaptation au contexte particulier de l'itinérance.

Les mères étant trop stressées pour absorber une information structurée ou acquérir de nouvelles habiletés, l'intervention devrait mettre l'accent sur le besoin de répit du parent et l'objectif majeur devrait être le renforcement de l'estime de soi chez celui-ci. La priorité des programmes s'adressant aux jeunes en situation de rue devrait être de renforcer les capacités du parent par la création d'occasions permettant des expériences d'interactions positives parent-enfant dans le cadre d'intervention (Hausman et Hammen, 1993). L'étude de Weinreb et coll. (1995) suggère le besoin d'une intervention qui tienne compte de la violence qui a lieu dans la vie des parents et de leurs enfants.

---

<sup>9</sup> Voir, par exemple, les recensions d'écrits de Fournier, Gaudreau et Laurin (1996) et de Choi et Snyder (1999) sur l'itinérance familiale.

<sup>10</sup> Nous traitons essentiellement des mères monoparentales itinérantes, car il s'agit de la situation familiale prédominante dans les écrits traitant de l'itinérance familiale aux États-Unis (voir Fournier, Gaudreau et Laurin, 1996).

Au Québec, les jeunes en situation de rue n'auraient pas été interrogés au sujet de leurs besoins de services liés à la maternité ou à la paternité. Toutefois, le Groupe de recherche d'orientation psychodynamique sur l'itinérance adulte (GRIJA), qui s'intéresse aux enjeux psychiques sous-jacents à l'expérience de parentalité chez les jeunes en situation de rue, soutient la nécessité d'interventions thérapeutiques qui leur soient accessibles et considère que la prévention précoce est le principal atout pour contrer la répétition de problématiques vécues à travers les générations (Otis, Gagnon et Gilbert, 2009).

### 1.2.2 L'adéquation des services aux besoins

Comment répondre adéquatement aux besoins de jeunes en situation de rue parents ou en voie de l'être?

#### 1.2.2.1 Une intervention adaptée

L'adaptation aux différents besoins est un principe fondamental en matière d'intervention auprès des jeunes en situation de rue, qui constituent une clientèle en changement (Levine, Metzendorf et Van Boskirk, 1986 dans Fortier et Roy, 1996). Brannigan et Caputo (1993 : 41) font allusion à l'importance d'une intervention qui tienne compte des différents besoins qu'ont ces jeunes :

Si nous ne respectons pas cette diversité des besoins des jeunes, nous risquons de souscrire à des panacées. La réalité est que certains programmes « marchent » à certains moments et pour certaines personnes.

En raison des nombreux problèmes et besoins qui recouvrent différentes dimensions d'un individu, il semble y avoir un consensus selon lequel un service ne peut agir seul. Fortier et Roy (1996) remarquent précisément l'existence d'un consensus quant à la nécessité de plusieurs interventions pour répondre à la multiplicité des besoins. Fournier et coll. (1996) constatent pour leur part qu'une approche globale d'intervention est préconisée. Cette approche pourrait inclure, par exemple, des examens physiques et psychologiques, des séances de planification familiale, et des services psychosociaux (Forst, 1994 dans Fournier et coll., 1996). Selon Fortier et Roy (1996), l'action globale se trouve en toile de fond de l'ensemble des stratégies d'intervention, mais l'opérationnalisation d'un tel cadre d'action serait problématique. Par ailleurs, ces auteurs (1996 : 140) dénotent que :

L'élément qui fait certes consensus dans les principes à mettre de l'avant quant à l'intervention est d'assurer un nécessaire continuum entre tous les services : de base

(logement, nourriture, vêtements), de soutien, de consultation, de soins de santé, de services sociaux, scolaires, juridiques, cela pour permettre aux jeunes de se sortir de la rue et de réintégrer leurs familles ou un environnement stable.

Brannigan et Caputo (1993), Karabanow et Clément (2004) et la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (1998) se rejoignent sur la nécessité d'un continuum de services articulé pour répondre adéquatement aux besoins en situation de rue. Une approche concertée est préconisée au sein de ce continuum, qui comprend des services provenant des institutions officielles et qui s'adressent à l'ensemble de la population, ainsi que des services provenant du milieu communautaire et qui visent des besoins particuliers rencontrés par certains jeunes en situation de rue (par exemple : le besoin d'un abri ou de nourriture). Ces auteurs soutiennent qu'au long de ce continuum, les services communautaires qui répondent aux besoins de base agissent comme « porte d'entrée » vers les autres ressources. Par le biais d'une approche individualisée, les besoins de chaque jeune pourraient être ciblés; ce qui permettrait de les diriger ensuite vers les ressources dont ils auraient besoin. L'intervention et la prévention auprès des jeunes en situation de rue, et plus spécialement ceux étant parents ou en voie de l'être, nécessiteraient donc l'implication de professionnels dans plusieurs domaines et une évaluation qualifiée de la situation de chacun (Kidd, 2003).

L'atteinte d'une réponse continue ne se ferait toutefois pas sans difficulté. D'abord, si les services intensifs, coordonnés et continus ont été valorisés par plusieurs chercheurs, Brooks et coll. (2004) notent que l'existence de tels réseaux de services est rare. Au Québec, une certaine coordination existerait entre les différentes organisations grâce à des initiatives locales (Fortier et Roy, 1996), mais les services destinés à répondre aux besoins essentiels des jeunes à Montréal n'arriveraient pas à agir en tout temps comme relais vers les services des autres organismes et institutions (Régie régionale de Montréal-Centre, 1998). Par ailleurs, la réponse aux besoins des jeunes le long d'un continuum aurait pour effet la concurrence entre les organismes pour les ressources financières limitées (Brannigan et Caputo, 1993; Fortier et Roy, 1996; Novac et coll., 2002; Parazelli, 2002).

#### *1.2.2.2 Des services accessibles*

Un aspect important relevé dans les écrits quant à la réponse adéquate aux besoins des jeunes en situation de rue concerne l'adaptation du service pour qu'il leur soit accessible. Une panoplie d'écrits soutient que l'intervention auprès des jeunes en

situation de rue doit tenir compte de l'accès réel qu'ils ont aux services, car bien qu'il en existe qui s'adressent à l'ensemble de la population, la réalité est que la capacité d'accès n'est pas la même pour tous.

Pour les jeunes en situation de rue, incluant ceux qui sont parents ou en voie de l'être, l'accessibilité aux services auxquels ils ont droit en tant que citoyens serait jalonnée de barrières (Fournier et coll., 1996; Régie régionale de Montréal-Centre, 1998; Haley, Bélanger, Roy, Morissette, Tremblay, Poirier, Crago et Plante, 1999; Laberge, Morin et Roy, 2000; Karabanow 2004; Garrett, Higa, Phares, Peterson, Wells et Baer, 2008). Une faible utilisation des services de santé et des services psychosociaux en serait la conséquence (Thompson, McManus, Lantry, Windsor et Flynn, 2006). À Montréal, ces jeunes rencontreraient surtout des difficultés d'accès à certains services répondant à des besoins courants de sécurité du revenu, de services sociaux et médicaux, et à des besoins critiques, notamment en matière d'urgence, de services psychiatriques et de désintoxication (Régie régionale de Montréal-Centre, 1998).

Plusieurs auteurs, dont Fournier et coll. (1996), Laberge et coll. (2000) et Karabanow (2004), mentionnent des obstacles liés à l'utilisation de services qui ont été documentés par la recherche. Les barrières mentionnées font référence soit aux caractéristiques des utilisateurs (les jeunes), soit à celles des services. Il en existerait plusieurs catégories. Dans l'étude de Haley, Bélanger, Roy, Morissette, Tremblay, Poirier, Crago et Plante (1999), les barrières rapportées par les jeunes interviewés ont été classées en quatre catégories : structurelles, financières, personnelles et normatives. Le tableau 1 présenté à l'annexe B dresse un portrait des barrières personnelles que peut rencontrer un jeune en situation de rue dans la recherche d'aide et l'utilisation de services, telles que recensées dans les écrits consultés.

La méfiance est un obstacle personnel souvent associé aux jeunes en situation de rue, notamment dans les écrits de Brannigan et Caputo (1993), Karabanow (1999), Aviles et Helfrich (2004) et Collins et Barker (2009). Certains auteurs, entre autres, Haley et coll. (1999), Aviles et Helfrich (2004) et Collins et Barker (2009) suggèrent que des expériences négatives ayant précédé le passage à la rue peuvent en effet exercer une influence sur la recherche d'aide. Pour Fournier, Laurin et coll. (1996), l'attitude réfractaire et méfiante des jeunes à l'égard des services qui leurs sont offerts nuit à l'établissement d'une relation de confiance avec les intervenants.

Dans le cas de la grossesse chez une jeune femme en situation de rue, la crainte d'un signalement et de la perte éventuelle de la garde légale de l'enfant aux mains de la protection de la jeunesse serait récurrente et représenterait, d'après Findlay, Leslie, Jhirad et Stephens (1998 dans Novac et coll., 2002), l'obstacle le plus grand à surmonter dans les interventions auprès des jeunes femmes sans abri. Celles ayant vécu elles-mêmes un placement durant leur enfance manifesteraient tout particulièrement cette crainte, illustrant de ce fait, selon ces auteurs, la nature cyclique des problèmes d'exploitation des enfants, de négligence, d'itinérance et de grossesse précoce.

Lorsque les jeunes en situation de rue surmontent leurs barrières personnelles, plusieurs écrits suggèrent qu'ils doivent alors faire face à des obstacles liés aux caractéristiques des services. Le tableau 2 à l'annexe C présente les barrières de cette nature relevées dans les écrits consultés.

Dans l'étude de Garrett, Higa, Phares, Peterson, Wells et Baer (2008), un peu moins de la moitié des jeunes interviewés qui désiraient accéder à certains services ont exprimé une incapacité ou une réticence à aller chercher de l'aide auprès de ceux-ci. Les caractéristiques des services, notamment les restrictions liées à l'âge, étaient ciblées par eux comme étant à l'origine de leurs difficultés. Aviles et Helfrich (2004) ont remarqué que l'approche des employés auprès des jeunes influençait grandement les perceptions que ces derniers avaient d'eux-mêmes; ce qui, en retour, avait un impact sur leur désir de rechercher de l'aide auprès des services. D'après leur analyse, un manque de confiance envers les autres, combiné à un accès limité aux intervenants, nuit à la capacité des jeunes d'atteindre leurs buts et les décourage dans la recherche active de services dont ils auraient besoin en matière de transport, d'éducation et d'emploi (Aviles et Helfrich, 2004).

Chez les jeunes femmes enceintes en situation de rue, hormis la crainte de perdre la garde de l'enfant, Roberts et Nanson (2000 dans Lecompte et coll., 2002) nomment d'autres obstacles à l'utilisation de services, en particulier le manque de service de garderie et de transport et l'absence de programmes en toxicomanie spécialement conçus pour les femmes enceintes.

Ainsi, les études qui se sont penchées sur l'utilisation de services par les jeunes permettent de rendre compte de ce qui, dans un certain sens, « ne marche pas », pour reprendre l'expression de Brannigan et Caputo (1993). Jetons maintenant un

regard plus précis sur les indications de la recherche se rapportant aux caractéristiques des services qui ont démontré un succès auprès des jeunes en situation de rue.

### 1.2.3 Caractéristiques d'un service qui « marche »

Face aux problèmes et besoins multiples des jeunes en situation de rue, il existe désormais diverses approches d'intervention<sup>11</sup>, plusieurs projets, programmes et services qui visent à leur venir en aide, le plus souvent en s'axant sur une ou plusieurs sphères de leur vie susceptibles de poser problème.

#### 1.2.3.1 Des limites dans la détermination de ce qui « marche »

Notons, d'entrée de jeu, que la recherche ferait face à quelques limites pour cibler les interventions adéquates et efficaces auprès de jeunes en situation de rue ou, encore, pour identifier un service spécifique ou un modèle de prestations de services pouvant leur être bénéfique. D'abord, les points de vue des jeunes et la prise en compte des expériences d'utilisation de services auraient été négligés, comme l'appuient d'ailleurs Kidd (2003) ainsi que Slesnick, Letcher, Erdem et Serovich (2009). D'autres obstacles sont : les causes multiples du passage dans la rue (Aviles et Helfrich, 2004); la nature transitoire de l'expérience de la rue (Karabanow et Clément, 2004); la difficulté de développer des outils pour en mesurer les effets (Brannigan et Caputo, 1993; Karabanow et Clément, 2004). Les difficultés de l'analyse systématique des interventions auprès de jeunes en situation de rue sont expliquées par Brannigan et Caputo (1993 : 42) :

Pour différencier les interventions « qui marchent » de celles qui « ne marchent pas », il faudrait pouvoir vérifier quelles personnes réagissent bien à quel type de services et pourquoi. Or, personne ne proposerait que l'on adresse les clients à l'une ou l'autre ressource, au hasard, pour voir ce qui donne de bons résultats.

Les écrits apportent un éclairage sur les services qui semblent être plus à même de répondre adéquatement aux besoins de jeunes en situation de rue en indiquant les caractéristiques qui favorisent l'accès et l'utilisation. Il est notamment question de l'engagement dans l'intervention. Les services destinés à aider les jeunes en situation de rue étant volontaires, l'engagement devient une question importante de recherche. Le problème de la sous-utilisation des programmes et services offerts

<sup>11</sup> Pour plus d'informations sur les stratégies d'intervention utilisées auprès des jeunes en situation de rue, voir les recensions d'écrits de Fortier et Roy (1996) et Karabanow et Clément (2004).

aux jeunes en situation de rue génère la question : de quelle manière les services peuvent-ils être développés et maintenus de façon à promouvoir la participation des jeunes dans leur réinsertion sociale (Garrett et coll., 2008; Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009).

### 1.2.3.2 Les services « alternatifs » ou « informels »

Les différentes initiatives, qui se seraient développées à partir des années 1980 pour soutenir la réinsertion sociale des jeunes en situation de rue (Karabanow, 2004), comprendraient des organismes de tailles diverses au sein desquels différents types d'individus travaillent : professionnels, bénévoles, religieux et laïques (Brannigan et Caputo, 1993). D'après Brooks et coll. (2004), la variété des organismes reflète la diversité de la population des jeunes en situation de rue et ceux-ci ont tous leur raison d'être, chacun avec ses caractéristiques uniques pour répondre adéquatement aux besoins. Les organismes de grande taille seraient mieux équipés pour fournir des services complets et intensifs du fait qu'ils ont plus de ressources et qu'ils ont à leur disposition des employés ayant une plus grande formation scolaire et professionnelle. Les petits organismes valoriseraient les expériences personnelles des employés pour travailler avec les jeunes. Ayant une approche d'intervention particulière, dite plus informelle et individualisée, ils seraient plus à même d'aider les jeunes qui craignent l'autorité ou qui sont incapables de suivre des règlements ou des procédures strictes (Régie régionale de Montréal-Centre, 1998; Brooks et coll., 2004; Karabanow et Clément, 2004).

Parmi les organismes et les services qui s'adressent aux jeunes en situation de rue, on trouve : des refuges d'urgence, des centres de jour, des services d'approche (*outreach*), des cliniques de santé, des écoles alternatives, des programmes de formation à l'emploi, et des ressources d'hébergement à durées variables (Karabanow, 2004). Ces ressources se voient souvent accoler l'appellation « alternatives » ou « informelles », qui fait opposition aux organisations formelles de services sociaux. Rothschild-Whitt (1979: 509 dans Karabanow, 2004) définit les organisations informelles et alternatives comme étant :

... parallel to, but outside of, established institutions (rational bureaucracies) and which fulfill social needs (for education, food, medical aid, etc.) without recourse to bureaucratic authority.

Les programmes et les services qui connaîtraient le plus de succès auprès des jeunes tendraient à utiliser des approches et des environnements particuliers, soit

les refuges, les centres de jours ou les cliniques *drop-in*, qui répondraient bien aux besoins en présentant les caractéristiques suivantes : innovation, flexibilité, participation, protection des intérêts individuels, et réponse aux besoins immédiats qui ne sont généralement pas visés par les structures formelles (Kramer, 1981 dans Karabanow, 2004).

### 1.2.3.3 Les philosophies d'intervention à succès

À la base des services qui existent pour venir en aide aux jeunes en situation de rue, Karabanow et Clément (2004) et Karabanow (2004) distinguent quatre réponses communautaires principales et distinctes : l'approche correctionnelle institutionnelle, de réhabilitation, éducative et préventive.

La première, *l'approche correctionnelle*, qui associe au jeune en situation de rue une représentation de la délinquance et d'une menace à la sécurité publique, axe l'intervention sur le retrait de la société et la correction des pathologies individuelles. Cette réponse tend à blâmer l'individu pour être un « jeune de la rue » ou pour s'engager dans les activités de la rue. *L'approche de réhabilitation* entretient aussi l'image d'une pathologie personnelle ou d'un déficit comme étant à l'origine du passage dans la rue, mais son action est considérée plus « douce » que la philosophie correctionnelle. Le jeune en situation de rue étant perçu comme inadéquat, nécessaire, abandonné ou en danger, l'intervention implique dans ce cas la protection et la réhabilitation : il s'agit de tenter de « réparer » ou de « rééduquer » l'individu et de l'intégrer de nouveau dans la société. La *stratégie éducative*, quant à elle, présume que les jeunes en situation de rue sont des gens normaux qui ont été forcés de vivre dans des conditions difficiles en raison d'inégalités sociales. Ils sont alors considérés comme étant dans leur situation en raison de problèmes sociaux structurels, tels le manque de logements abordables et d'emplois significatifs. Cette approche, qui concorde mieux avec les valeurs et les principes du développement communautaire, soutient que l'éducation et la responsabilisation (*empowerment*) des jeunes en situation de rue mènent à une action collective engagée où des solutions aux problèmes collectifs peuvent être forgées. Cette perspective met l'accent sur l'environnement politique, social et économique (Karabanow, 1999). Finalement, *l'approche préventive*, qui vise à empêcher la venue d'autres jeunes dans la rue, implique des stratégies d'éducation et de représentations (*advocacy*) en vue de trouver des solutions aux origines de l'itinérance. Plutôt que de miser sur des stratégies institutionnelles, elle favorise la



mise en place de programmes adaptés aux besoins locaux (comme des programmes parascolaires).

D'après Karabanow (2004), les organismes et les programmes qui ont démontré un succès remarquable pour attirer les jeunes en situation de rue ont majoritairement adopté des stratégies éducatives et préventives. Les caractéristiques principales de telles initiatives incluent : la réponse immédiate aux besoins de base, la valorisation des forces des participants par le développement communautaire, la création de liens avec les communautés externes par le biais d'agents de liaison, l'encouragement de la participation sociale, la conscientisation et la défense des droits des participants.

D'autres recensions des écrits (Kidd, 2003; Slesnick et coll., 2009) et études (Thompson et coll., 2006; Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009) soutiennent l'importance de programmes et services axés sur les forces des jeunes. Dans l'étude de Thompson, McManus, Lantry, Windsor et Flynn (2006), les jeunes interrogés ont formulé le besoin à ce que les intervenants expriment un intérêt authentique envers eux, qu'ils travaillent ensemble dans l'atteinte de buts fixés et qu'ils croient en leurs habiletés et leurs forces. D'après Karabanow et Clément (2004), l'ensemble de la recherche suggère que les interventions efficaces tendent à se centrer sur les forces des individus, à impliquer des éléments de participation, d'aide de soi (*self help*) et de soutien mutuel, et à offrir l'approche qui cause le moins préjudice (*stigmatizing*). Par ailleurs, les programmes et les services visant à venir en aide aux jeunes en situation de rue qui ont obtenu du succès seraient flexibles, complets et intégrés.

Dans l'étude de Kurtz et coll. (2000), plusieurs des interviewés ont souligné l'impact positif qu'ont eu les sources d'aide sur les jeunes qui leur parlaient directement, leur donnaient des défis à relever, les tenaient responsables de leurs actions et leur imposaient des limites. L'aide professionnelle ayant eu le plus d'impact sur les jeunes présentait les caractéristiques suivantes : un équilibre entre structure et flexibilité, entre règles et compréhension, ainsi qu'un équilibre entre un souci pour l'intégrité et la cohérence du programme, et la reconnaissance du fait que le développement et la guérison d'un individu suit une trajectoire unique, pas nécessairement, voire rarement, linéaire.

Globalement, les quelques études qualitatives portant sur l'expérience d'utilisation d'un ou de plusieurs services communautaires destinés à venir en aide aux jeunes en situation de rue recommandent : que les interventions soient créées de manière à considérer les forces de ces jeunes; que les besoins diffèrent significativement parmi les individus; et que les services doivent être adaptés au contexte de vie et aux désirs des jeunes (Slesnick et coll., 2009).

#### *1.2.3.4 Les caractéristiques des intervenants pour une intervention à succès*

D'après Aviles et Helfrich (2004), le type de service fourni n'est pas le seul élément qui facilite un sentiment de sécurité, de respect et de confiance chez les jeunes en situation de rue. La façon dont les services sont dispensés et l'approche des intervenants ont été identifiées comme étant des facteurs clés dans la reconnaissance et l'utilisation de services par ces jeunes.

Les écrits offrent des pistes sur les caractéristiques des intervenants qui favorisent une réponse adéquate aux besoins des jeunes. D'après la recension des écrits effectuée par Kidd (2003) sur les interventions auprès des jeunes en situation de rue, les caractéristiques des intervenants qui semblent appropriées pour répondre adéquatement à leurs besoins, notamment psychosociaux, seraient : un personnel bien formé et multidisciplinaire; des intervenants qui possèdent un réseau bien développé de ressources communautaires dans des domaines tels les services médicaux, légaux et de loisirs auxquels ils peuvent facilement faire appel; des intervenants qui adoptent une approche centrée sur les forces plutôt que sur les pathologies des individus; et des intervenants qui savent reconnaître les comportements provocateurs comme étant des signes de maltraitance.

Étant donné que les services communautaires sont volontaires, des études qui se sont penchées sur l'utilisation des services par les jeunes en situation de rue (De Rosa et coll., 1999; Thompson et coll., 2006; Garrett et coll., 2008; Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009) suggèrent l'importance de qualités ou d'attitudes chez les intervenants pouvant favoriser la relation d'aide; ce qui, en conséquence, favoriserait une réponse adéquate à leurs besoins. Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni (2009) expliquent que les jeunes doivent adhérer (*buy-in*) au programme afin qu'ils s'y engagent et que leurs besoins immédiats et à long terme soient comblés.

Dans l'étude de Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni (2009), la dimension principale qui aurait exercé une influence sur la satisfaction des jeunes à l'égard d'un service est les relations entre les intervenants et eux. Pour les jeunes, la satisfaction était déterminée à partir de relations *soutenantes* et amicales entretenues par le personnel. Les auteurs sont d'avis que les résultats soulignent la nécessité de favoriser des relations chaleureuses, non-jugeantes et *soutenantes*, et un espace permettant aux jeunes de discuter de leurs besoins et des expériences positives et négatives vécues au sein de l'organisme. De telles relations pourraient promouvoir une meilleure réceptivité à la mission du programme (Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009).

Dans l'étude de Garrett et coll. (2008), le sujet le plus discuté par les jeunes en cours d'entretien était les intervenants et, plus précisément, leurs caractéristiques et les relations entre les deux parties. Les propos des jeunes suggèrent que la relation avec les intervenants serait plus importante que le service en soi. L'étude de Kurtz et coll. (2000) tire une conclusion similaire : malgré que l'intervention professionnelle permette aux jeunes de sortir de la rue et d'accéder à une certaine réussite personnelle, les interviewés ont peu parlé des bénéfices retirés de programmes de traitement spécifiques et de services. La recherche d'aide chez les jeunes viserait des relations stables qui leur apportent un soutien, car c'est à travers celles-ci qu'ils retireraient davantage de bénéfices. Cette étude mettrait ainsi en évidence que les gens ont plus de valeur que les programmes et que le processus est plus important que les résultats.

Il est également soutenu que les jeunes en situation de rue ont besoin d'être respectés et traités avec dignité par les intervenants, qui doivent d'ailleurs respecter la confidentialité des échanges et tenir leurs promesses. Les intervenants peuvent représenter une constante principale dans des vies remplies de changement et de confusion en veillant à la satisfaction des besoins de base, au développement des habiletés à communiquer et à gérer la colère, à la planification du futur. Ils peuvent fournir en outre un cadre structuré et des activités positives (Kurtz et coll., 2000).

La plupart des études examinées par Slesnick et coll. (2009) insistent sur l'importance de la confiance dans les relations avec les intervenants, de la confidentialité, et du sentiment de ne pas être jugé et que l'on se préoccupe de soi, et misent sur les pratiques qui incluent les jeunes plutôt que de les exclure. Les auteurs concluent alors que des services flexibles qui se préoccupent du bien-être

des jeunes, qui sont adaptés, et qui répondent à leurs besoins sont essentiels afin d'assurer le succès de l'entreprise. Le tableau 3, présenté à l'annexe D, résume les caractéristiques des intervenants favorables à l'utilisation des services par les jeunes en situation de rue et à la réponse aux besoins de ces derniers.

#### 1.2.4 En somme

Pour répondre adéquatement à la diversité des besoins des jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être, la nécessité d'une intervention adaptée est soutenue. Considérant l'hétérogénéité de cette population, ainsi que la particularité et la diversité des problèmes et besoins rencontrés par les jeunes qui en font partie, une intervention adaptée prend plusieurs formes. D'abord, elle prend la forme de multiples services du fait qu'un seul ne peut répondre à la totalité des problèmes et besoins rencontrés. Elle prend aussi celle de services spécifiques du fait que la concomitance des problématiques rencontrées par ces jeunes résulte en une réalité particulière, multiproblématiques. Elle prend également la forme d'une approche individualisée et d'une approche concertée entre les services spécifiques et les services universels pour, notamment, faciliter leur accès aux services communs dont ils ont besoin.

Les différents services qui existent pour venir en aide aux jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être auraient tous leur raison d'être dans la réponse aux besoins de cette population hétérogène. Toutefois, certaines ressources dites « alternatives » ou « informelles » auraient démontré davantage de succès auprès d'eux. La relation d'aide établie entre le jeune et l'intervenant serait une dimension importante dans la réponse adéquate aux besoins. L'approche d'intervention adoptée peut entraîner, d'un côté, la participation et l'engagement du jeune, ainsi que la satisfaction de ses besoins ou, d'un autre côté, une insatisfaction et une barrière à l'utilisation ultérieure de services dont il a besoin.

### 1.3 Une réponse aux besoins de jeunes en situation de rue à Montréal, parents ou en voie de l'être : le *Service à la famille* de l'organisme *Dans la rue*

Ayant brossé un portrait des jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être et de leurs besoins à partir de la documentation scientifique, il importe maintenant de présenter le service spécifique à cette étude. Le portrait descriptif du *Service à la famille* (SAF) repose sur diverses sources d'informations, incluant des

entrevues menées avec les quatre intervenantes qui y travaillaient durant l'hiver 2009. La liste des sources d'informations consultées, dont certaines d'entre elles sont précisément citées dans ce chapitre, est présentée à l'annexe O.

### 1.3.1 Contexte d'implantation et mandat du *Service à la famille*

#### 1.3.1.1 *La ressource dont fait partie le Service à la famille*

Le SAF fait partie de la troisième ressource mise en place par l'organisme *Dans la rue* : le centre de jour *Chez Pops*<sup>12</sup>, qui ouvrait ses portes à l'automne 1997 aux jeunes en difficultés âgés de moins de 26 ans. Le centre de jour chapeaute un ensemble d'activités, de programmes et de services qui visent essentiellement le développement de l'autonomie et la réalisation de soi. Ouvert du lundi au vendredi, de 10h à 17h, ce centre recevait environ 40,000 visites par année depuis son ouverture. Autres que le SAF, celui-ci fournit une gamme de services et d'ateliers : cafétéria, dépôt, clinique médicale, psychologues, école alternative, fonds d'études, aide à la réinsertion socio-économique, ainsi que des ateliers d'informatique, d'arts et de musique.

La mise en place du centre de jour *Chez Pops* a donné la possibilité au personnel d'accompagner les jeunes dans leurs démarches et de prendre, en conséquence, davantage connaissance de leurs réalités et de leurs besoins<sup>13</sup>. Étant donné que certains des jeunes accompagnés *Chez Pops* étaient devenus parents, et qu'ils étaient pour la plupart mal équipés face à la parentalité, il est apparu nécessaire de mettre en place une programmation dans le but de les soutenir.

#### 1.3.1.2 *Contexte d'émergence du Service à la famille*

Le SAF a émergé graduellement d'un projet de suivi à domicile pour les jeunes en appartement ayant fréquenté la ressource. Ce projet, nommé *Papillon*, visait initialement à offrir un appui aux jeunes afin que l'expérience de vie en appartement puisse servir de tremplin vers une réelle autonomie. Les jeunes devenus parents

<sup>12</sup> Pour un aperçu de la genèse de l'organisme *Dans la rue*, voir l'annexe P.

<sup>13</sup> Le centre de jour *Chez Pops* accueille des jeunes plus âgés que la ressource *Le Bunker*. La parentalité chez les jeunes était une réalité peu connue de l'organisme du fait que les femmes d'âge mineur devenues enceintes étaient immédiatement prises en charge par la *Direction de la protection de la jeunesse*. Étant donné que le centre de jour accueille des jeunes adultes, au sens de la loi, les intervenants étaient désormais en contact avec des parents en situation précaire.

étant les principaux intéressés à recevoir un suivi au domicile, notamment en vue de briser leur isolement, le projet a fait un virage vers l'aide à la famille. En raison du constat de l'absence d'une aide qui tient compte de leurs réalités et celui du lien de confiance établi avec la ressource, les jeunes parents étaient ouverts à recevoir de l'aide pour faire face aux ressources dites « *institutionnelles* » et travailler leurs compétences parentales et leurs problématiques personnelles, rapportent les intervenantes interviewées. Les espérances initiales étaient alors d'aider les parents - essentiellement des femmes - à se découvrir dans leur nouveau rôle, à connaître les ressources susceptibles de leur être utiles, et à s'épanouir, eux ainsi que leurs enfants (Gouveia, 1999).

### 1.3.1.3 Mandat du Service à la famille

Créé en 1999, le SAF s'adresse principalement aux jeunes parents ou futurs parents, âgés entre 17 et 26 ans, qui utilisent ou qui ont déjà utilisé les autres services offerts par l'organisme qui le chapeaute<sup>14</sup>. Une procédure de référence est établie au sein du centre de jour de manière à ce que les intervenants qui travaillent « *sur le plancher* » réfèrent les jeunes qui font face à une grossesse au SAF. Dans le cas où il s'agit d'une jeune femme enceinte, le SAF s'adresse à celles qui ont choisi de mener la grossesse à terme et de garder l'enfant.

Le mandat premier du SAF est d'ordre préventif et éducatif : il s'agit de prévenir la violence familiale et la négligence des enfants, soulignent les intervenantes. En présupposant un lien entre le bien-être d'un enfant et celui du parent, le service tente d'aider le parent à combler ses propres besoins afin qu'il puisse répondre adéquatement à ceux de son enfant. Essentiellement, ce mandat s'exerce par le biais de rencontres sur une base volontaire, surtout au domicile du jeune mais aussi au centre de jour, au cours desquelles le parent est encouragé à prendre soin de lui-même, afin qu'il puisse faire de même avec ses enfants. Les rencontres sont confidentielles et ont normalement lieu sur rendez-vous. Il peut aussi arriver qu'elles aient lieu dans un autre endroit que le centre de jour ou le domicile du jeune, à la demande de ce dernier (Gouveia, 2001).

<sup>14</sup> Ces critères d'admissibilité sont appliqués avec souplesse. Exceptionnellement, des jeunes n'ayant jamais fait appel au centre de jour auparavant seront admis. De plus, contrairement aux autres services offerts au centre de jour *Chez Pops*, un suivi ne prendra pas nécessairement fin au 26<sup>e</sup> anniversaire et pourra, dans certains cas, commencer après l'âge de 25 ans. Deux éléments expliquent cette souplesse. Les valeurs à la base du service font en sorte qu'il y a priorisation des besoins du jeune sur les critères d'admissibilité. Son cadre d'intervention diffère aussi des autres services dispensés par le centre de jour du fait que les intervenantes effectuent des visites à domicile.

### 1.3.2 L'intervention au *Service à la famille* et ses objectifs

#### 1.3.2.1 *L'équipe d'intervention et les principes de base*

Le SAF est constitué d'une équipe de quatre intervenantes formées dans des disciplines différentes, mais connexes : éducation spécialisée, psychologie, travail social, criminologie. Au départ, le service était constitué uniquement de deux intervenantes. Au cours de l'année 2007, deux autres intervenantes ont été embauchées dans le but de répondre adéquatement aux demandes de services et aux besoins des jeunes familles.

L'action du SAF repose sur certains principes définis par le fondateur de l'organisme et qui s'appliquent à l'ensemble des ressources qu'il chapeaute : amitié, respect et service (Flamand, 2005). L'application des valeurs promues par le fondateur se traduit au SAF par un accueil chaleureux, une écoute non jugeante et une approche d'aide amicale. La philosophie d'action du service valorise par ailleurs la demande d'aide formulée par le jeune<sup>15</sup>. L'expression de la reconnaissance de la difficulté que peut présenter la formulation d'une demande d'aide est perçue comme un moyen de créer un lien de confiance.

#### 1.3.2.2 *Les approches d'intervention*

Selon les entretiens effectués avec les intervenantes, certaines approches d'intervention sont utilisées au SAF en vue de remplir son mandat et, ainsi, répondre aux besoins de jeunes en situation de rue qui sont parents et en voie de l'être, à savoir : une approche *humaine* ou *humaniste*, *globale*, axée sur la *réduction des méfaits*, *transdisciplinaire* et *collaborative*, qui préconise le *modeling* dans les interactions sociales.

- *Une approche humaine*

Les intervenantes se qualifient comme étant humaines. Dans les interactions avec les jeunes, l'adoption d'une approche humaine implique d'admettre ses torts, disent-elles, estimant qu'une telle ouverture serait favorable à l'établissement et au

<sup>15</sup> « C'est d'eux faire voir, à ces parents là, que déjà en demandant de l'aide, c'est déjà un pas pour aller mieux », précise une intervenante rencontrée en entrevue.

maintien du lien de confiance, et démontrerait la capacité de se remettre en question. L'approche humaine adoptée au SAF favoriserait aussi la possibilité d'un rapprochement sincère avec le jeune, tout de même limité dans le contexte professionnel, et l'expression de la croyance en eux, en leur potentiel.

L'intervention est aussi qualifiée par les intervenantes d'*humaniste* du fait qu'elles tiennent compte de la réalité du jeune, c'est-à-dire de ce qui se passe dans leur vie. Pour des jeunes habituellement très méfiants, l'approche *humaniste* favoriserait le contact avec eux et une plus grande ouverture de leur part. Plutôt que de les voir comme un objet sur lequel il faut intervenir, cette approche amènerait à considérer l'individu qui a son histoire, ses propres souffrances, rapporte l'une des intervenantes. Le contact étant plus facile, les intervenantes pourraient travailler des choses concrètes avec les jeunes, notamment en lien avec le rôle parental.

- *Une approche globale*

Le SAF se caractérise par « *la prise en compte globale de la personne* » qui se traduit dans l'intervention par une approche *globale* et *individualisée*, indiquent les intervenantes rencontrées. Cette approche au SAF serait basée sur le respect des choix de vie des jeunes qui sont parents ou en voie de l'être, et sur la compréhension de la complexité de la réalité dans laquelle ils évoluent. Étant donné que les intervenantes considèrent que chaque jeune a son propre parcours et qu'ils ont plusieurs besoins, l'action *globale* et *individualisée* préconisée par le SAF se manifeste à travers une offre de services diversifiés et elle se traduit dans le propos des intervenantes par la notion de « *porter plusieurs chapeaux* »<sup>16</sup>. Par sa vision de l'ensemble de la situation ou de la problématique vécue par le jeune, l'intervention au SAF présenterait un caractère multidimensionnel (Turcotte, Blais, Sanchez et Tremblay (2006).

Les intervenantes du SAF qualifient alors leur intervention d' « *expertise globale* »; faisant que les jeunes peuvent être reçus « *dans tout ce qu'ils sont* ». Il y aurait une compréhension de l'ensemble des problématiques vécues par les jeunes, une priorisation du travail en fonction des besoins de chacun et la possibilité de les référer adéquatement vers des organismes spécialisés. Un travail « *en globalité* »

---

<sup>16</sup> « *On porte plusieurs chapeaux. Y a bien des choses qu'on peut faire et voir* », mentionne une intervenante.



peut s'effectuer sur la toxicomanie, le fait d'être parent, la santé mentale, les relations aux autres, l'éducation des enfants... précisent les intervenantes. Quand le jeune est prêt à travailler en profondeur un aspect particulier, la toxicomanie par exemple, il sera référé vers un organisme qui s'occupe spécifiquement de cette problématique, poursuivent-elles. Les actions des intervenantes ont alors lieu dans diverses dimensions de la vie des jeunes parents, mais l'enfant demeure la préoccupation au cœur de celles-ci.

- *Une intervention préventive, axée sur la réduction des méfaits*

L'approche de réduction des méfaits représente la réponse à un besoin de modèles d'interventions nouveaux pour agir auprès de personnes consommatrices de substances psychoactives qui sont hétérogènes en ce qui a trait à leurs caractéristiques, leurs problématiques et leurs besoins, et qui ne désirent pas nécessairement cesser leur consommation (Comité permanent de lutte à la toxicomanie -CPLT, 1999; Rozier et Vanasse, 2000). Si cette approche est souvent associée à l'usage de substances illicites, la crédibilité qu'elle s'est acquise a permis, depuis ce temps, l'élargissement de son champ d'action. Brisson (1997) mentionne qu'elle est désormais utilisée en regard de drogues licites (alcool, tabac), de problématiques reliées à l'usage de drogues telles la violence et la prostitution, et auprès de sous-groupes dits à risque élevé, dont les jeunes en situation de rue.

Dans son sens le plus étroit, la réduction des méfaits fait habituellement référence à une approche qui vise à réduire les conséquences néfastes liées à l'usage des drogues, sans exiger un arrêt de la consommation de la part de l'utilisateur (Brisson, 1997; Beirness, Jesseman, Notarandrea et Perron, 2008). Brisson (1997 : 9) propose une définition plus complète, formulée à partir de son analyse d'une vingtaine de définitions provenant d'experts et de praticiens de l'Amérique du Nord et de l'Europe :

*[La réduction des méfaits est] une démarche de santé collective visant, plutôt que l'élimination de l'usage des psychotropes (ou d'autres comportements à risque ou « addictifs »), à ce que les principaux intéressés puissent développer des moyens de réduire les conséquences négatives liées à leurs comportements et aux effets pervers des contrôles sur ces comportements, pour eux-mêmes, leur entourage et la société, aux plans sanitaire, économique et social.*

Cette définition rend compte des trois catégories de méfaits interreliées : ceux pour la personne consommatrice, ceux pour l'entourage de celle-ci et la communauté immédiate, ainsi que ceux pour la société (Rozier et Vanasse, 2000). Selon Brisson

(1997), l'un des méfaits les plus souvent associés à la toxicomanie parentale est le retrait de garde.

Pour les intervenantes du SAF, la réduction des méfaits se rapporte essentiellement à la consommation de substances illicites et l'approche est surtout appliquée lorsque la consommation fait partie de la situation du jeune qui fait appel au service. Par contre, elle peut aussi être appliquée dans d'autres situations comme lorsque le parent pratique la prostitution ou consomme des drogues licites (alcool, tabac).

Plusieurs sources, principes et valeurs ont pu exercer une influence dans la conceptualisation de la réduction des méfaits. Parmi elles, le pragmatisme<sup>17</sup> et l'humanisme<sup>18</sup> sont deux principes mentionnés par plusieurs auteurs, dont Brisson (1997), Rozier et Vanasse (2000) et Beirness et coll. (2008). Selon l'analyse documentaire effectuée par Brisson (1997 : 45), ces deux grands principes « délimitent les contours de l'approche de réduction des méfaits et en constituent, en quelque sorte, le tronc commun ».

Enlignée avec ces principes, l'intervention au SAF mise sur des objectifs qui tiennent compte de la réalité des jeunes qui font appel au service. Il est soutenu que : « *En adoptant l'approche de réduction des méfaits, on ramène les choses à une échelle réaliste pour eux et ça fonctionne bien* ». Pour bien tenir compte de ce qui se passe dans la vie des jeunes et, en conséquence, répondre adéquatement à leurs besoins, l'intervention nécessiterait une conscience des exigences sociales et des représentations personnelles de ce qu'est un bon parent, rapportent les intervenantes.

Le SAF applique une hiérarchisation des objectifs d'intervention où la priorité est la prévention, essentiellement en vue d'assurer un milieu adéquat pour l'enfant. Elle visera en premier lieu de :

... faire en sorte qu'il n'y ait pas de négligence, que la plupart des besoins sont comblés. Dans un second temps, s'il a été possible d'atteindre les objectifs initiaux, d'autres choses seront envisagées. [...]. Le travail au *Service à la famille* amène donc à restreindre certaines exigences à quelque chose de beaucoup plus réaliste avec eux, et vraiment beaucoup plus préventif.

---

<sup>17</sup> Le pragmatisme peut se définir comme une « doctrine qui donne la valeur pratique comme critère de la vérité » (Petit Robert cité dans Brisson, 1997 : 43).

<sup>18</sup> L'humanisme peut se définir comme une philosophie « qui prend pour fin la personne humaine et son épanouissement » (Petit Robert cité dans Brisson, 1997 : 45).

Aborder la consommation sous l'angle de la réduction des méfaits plutôt que sous celui de l'abstinence ou de l'intolérance est perçu comme étant favorable à l'ouverture et à la transparence sur la consommation et les rechutes importantes qui peuvent survenir. Elle présenterait ainsi une occasion aux intervenantes de travailler les « *vraies choses* ». L'approche de réduction des méfaits au SAF se traduit, dans son objectif, par l'encouragement de la réduction de la consommation en respectant le rythme de l'individu en vue de mieux répondre aux besoins de l'enfant et, dans les pratiques, par le recours à l'information et l'éducation. Brisson (1997) traite de la nécessité de l'information et de l'éducation en vue de favoriser la manifestation de comportements sécuritaires reliés à la consommation de drogues. Ces moyens d'action peuvent agir sur les connaissances, les attitudes et les compétences des personnes consommatrices.

Concrètement, l'abord de la toxicomanie dans une approche de réduction des méfaits se traduit au SAF dans des actions telles informer et sensibiliser le jeune sur les risques pour sa santé, le fœtus ou l'enfant, ceux liés à la toxicomanie et à son style de vie; explorer le déni face à l'impact de la consommation sur sa vie et sur son entourage; et conscientiser le parent sur l'impact de sa consommation sur sa vigilance, son humeur, le parentage et sur l'enfant du fait de voir son parent en état d'intoxication.

Pour le parent qui maintient une certaine consommation, l'action visera à l'amener à « *consommer intelligemment* ». Il s'agit d'éduquer le parent consommateur à suivre certaines règles de base : ne pas consommer en présence de l'enfant; s'assurer que l'enfant est en sécurité durant les périodes de consommation; recourir à son réseau social (quand il est adéquat) ou aux ressources de répit pour garder l'enfant durant ces moments. Le but est d'amener le parent à réduire sa consommation et s'il choisit de consommer « *d'le faire à des moments où c'est adéquat, que ça nuise pas à l'enfant, à lui aussi, à sa santé puis à sa capacité de s'occuper de l'enfant* ». Dans le cas où l'application d'une consommation contrôlée ne semble pas adéquate, les intervenantes indiquent qu'elles abordent la situation et explorent d'autres avenues avec le jeune.

- *Une approche transdisciplinaire et collaborative*

Avec sa vision globale de la personne, le SAF préconise le recours aux ressources à l'intérieur même de l'organisme, et il s'assure d'établir des collaborations avec des

ressources externes de sorte que les jeunes puissent répondre à leurs besoins. L'approche *transdisciplinaire* et *collaborative* préconisée au SAF, « *c'est d'aller chercher finalement toutes les ressources qu'on a besoin pour eux* ».

Pour répondre aux besoins des jeunes qui ne sont pas de son mandat et dans ses compétences, le SAF bénéficie de l'appui de l'équipe transdisciplinaire<sup>19</sup> intégrée au centre de jour *Chez Pops*, qui est constituée de professionnels dans les domaines médical (infirmière et médecin), juridique (conseiller juridique) et de santé mentale (deux psychologues et un travailleur social). Parmi ces professionnels, les psychologues représentent une ressource principale qui est proposée aux jeunes parents. Les intervenantes leur suggèreraient souvent d'aller rencontrer, au moins une fois, l'un des deux psychologues avec qui une collaboration dans l'intervention peut être établie. Avec l'autorisation du jeune parent, le psychologue pourra communiquer certaines informations pouvant aider les intervenantes à mieux l'aider dans le cadre de son suivi. La référence au psychologue vise à lui donner un espace personnel pour « *sortir son vécu* » qui peut être encore très prenant sur sa vie présente, renouer avec son passé et ainsi, éviter qu'il projette ou fasse subir ses propres souffrances à son enfant et prévenir la transmission intergénérationnelle de problématiques vécues durant l'enfance, comme le soulignent les intervenantes rencontrées.

Cette intervention « transdisciplinaire » aurait, selon le SAF, certains avantages pour les familles suivies. D'abord, elle offrirait la possibilité d'aborder simultanément la multitude de problématiques et de besoins spécifiques et généraux observés chez les jeunes (par exemple : toxicomanie, problèmes de santé physique et mentale, démêlés judiciaires). Deuxièmement, l'équipe du centre de jour *Chez Pops* représenterait une forme de « repère » pour ces jeunes ayant un mode de vie désorganisé, et la relation établie entre le jeune et l'équipe de professionnels serait vécue de manière moins menaçante qu'en institution. Finalement, l'intervention transdisciplinaire favoriserait les références à l'externe afin que les jeunes familles puissent bénéficier des services disponibles dans la communauté pour des besoins auxquels la ressource ne peut pas répondre.

Le réseau de partenaires a grandi depuis les premières initiatives des intervenantes qui avaient été entreprises dans le but de sensibiliser et d'outiller diverses

---

<sup>19</sup> « Qui traverse les frontières entre les disciplines » (Dictionnaire Le Petit Robert, 2003).

ressources à l'égard de la situation des jeunes de la rue et en situation précaire qui deviennent parents. Les collaborations externes établies dans le cadre du suivi d'un jeune dépendent de ses besoins. Dans la mesure du possible, le SAF aime travailler en partenariat, dans le but d'aider et de soutenir le jeune le plus possible<sup>20</sup>.

Les intervenantes du service ont maintenant à leur disposition des possibilités de références dans divers milieux. Les principales ressources avec lesquelles elles collaborent sont : les hôpitaux (plus particulièrement l'hôpital St-Luc) et les cliniques, la Direction de la protection de la jeunesse, les Centres locaux de services communautaires (surtout le CLSC des Faubourgs), des haltes-garderies et d'autres organismes communautaires.

De telles collaborations présenteraient certains avantages pour la réponse aux besoins des jeunes. D'abord, elles faciliteraient les références, notamment en favorisant le transfert du lien de confiance créé entre les intervenantes du SAF et le jeune parent à d'autres professionnels pouvant apporter une aide additionnelle. Les collaborations visent ainsi à surpasser l'obstacle de la méfiance que manifesterait souvent les jeunes en raison de leur passé trouble avec les ressources institutionnelles. Elles permettraient, par ailleurs, de surpasser l'obstacle du manque d'habiletés sociales d'un jeune pour lequel un service est requis. Par exemple, le professionnel partenaire étant avisé du « *sale caractère* » d'un jeune sait à quoi s'en tenir et peut ajuster son intervention en conséquence. La fermeture à recevoir de l'aide et celle de l'aidant à la donner seraient ainsi évitées. Une collaboration extérieure permettrait aussi au SAF de répondre plus adéquatement aux besoins des jeunes familles par la richesse d'informations qu'elle apporte, notamment en amenant une autre façon d'aborder certains aspects des problématiques vécues par elles. Les échanges favoriseraient la réflexion et le partage d'idées sur des questions, des incertitudes, des interprétations nouvelles et des pistes de solution à envisager. Enfin, poursuivent les intervenantes rencontrées, les collaborateurs amèneraient à la connaissance du SAF d'autres contacts et services. En fin de compte, les collaborations permettraient d'éviter le dédoublement de services, et d'effectuer un travail plus complet autour du jeune.

Dans le cadre de ces collaborations, les intervenantes auraient parfois à démystifier certains préjugés et à donner de l'information pour pallier la méconnaissance des problématiques vécues par les jeunes en situation de rue qui sont parents ou en

---

<sup>20</sup> Les collaborations ont lieu avec l'autorisation écrite du jeune. Il est rare qu'un jeune refuse la communication d'informations, affirment les intervenantes.

voie de l'être. Il arriverait que certains professionnels expriment peu d'espoir envers eux et leur avenir. Le SAF fournit un appui aux jeunes devant se présenter à de nouvelles ressources et devant faire face à différents préjugés.

- *Une intervention préconisant l'apprentissage par observation*

Les intervenantes du SAF disent se servir du *modeling* (apprentissage par observation) auprès des jeunes. Bien qu'il fasse souvent référence à une stratégie utilisée pour favoriser le développement et le soutien des habiletés parentales, comme le mentionnent d'ailleurs les intervenantes, ces dernières perçoivent cette approche dans un contexte plus large. De manière générale, le *modeling* est défini par le SAF comme une façon d'être et est donc applicable dans la vie quotidienne et en tout temps dans l'intervention. Une grande importance serait accordée à la façon dont les intervenantes vont se présenter au domicile des jeunes et se comporter avec la famille durant les visites. Les intervenantes soutiennent que, par le biais des comportements et des attitudes qu'elles adoptent lors des rencontres, elles encouragent l'adoption de comportements adéquats par le jeune, notamment auprès de son enfant.

En ce qui a trait plus précisément au développement des habiletés parentales, le *modeling* représente, selon les intervenantes rencontrées, une façon de montrer indirectement au parent ce qui peut être fait avec un enfant sans qu'il y ait à recourir aux mots. L'intervenante interagit avec l'enfant et le parent apprend, par le biais de l'observation de cette interaction. La façon d'être de l'intervenante doit créer chez le jeune parent le désir de l'imiter. Aux yeux des intervenantes, cette stratégie éducative, qui montre concrètement ce qui peut être fait dans une situation, fonctionnerait très bien auprès des parents ; notamment parce qu'elle serait moins « *confrontante* » que des instructions directes. Les intervenantes disent se servir néanmoins beaucoup de « *la parole* » pour encourager le développement des habiletés parentales, c'est-à-dire qu'elles vont explicitement donner des conseils.

- *Une intervention misant sur l'empowerment*

Selon Rappaport (1985 dans Lemay, 2007), l'*empowerment* se rapporte à une impression de contrôle sur sa vie et à la capacité de changer des choses dans le monde qui nous entoure. Pour Staples (1990 dans Lemay, 2007), cette notion fait référence au processus d'acquisition de pouvoir, à la capacité de l'exercer et au

degré réel de contrôle exercé par un individu. Au SAF, l'*empowerment* dans l'intervention auprès des jeunes parents ou en voie de l'être, est perçu comme pouvant être généré à partir de l'information et de l'éducation qui sont apportées par les intervenantes au cours des rencontres avec les jeunes, ainsi que par le biais de la sensibilisation des collaborateurs.

D'abord, le fait de transmettre des informations aux jeunes, de leur offrir des outils nécessaires pour s'instruire et s'informer, constituerait une forme d'*empowerment*. Les jeunes qui font appel au SAF auraient des questions liées à la parentalité et beaucoup de craintes. Ils vivraient même, pour certains, de l'angoisse. L'information leur permettrait de savoir quoi faire dans certaines situations, produisant en conséquence l'apaisement de leur anxiété et, par le fait même, l'acquisition d'une certaine confiance en soi. L'*empowerment* se traduirait aussi au SAF par l'action de sensibiliser les partenaires à l'égard de la « *problématique des jeunes dans la rue, at large* », soutiennent les intervenantes rencontrées. Il s'agirait, notamment, de travailler sur les préjugés dénotés dans d'autres organismes et sur la stigmatisation des jeunes.

### 1.3.3 Les objectifs d'intervention

Enlignée avec son mandat, les objectifs d'intervention<sup>21</sup> du SAF sont de :

- développer les habiletés parentales;
- diminuer l'isolement;
- développer l'autonomie;
- prévenir la négligence et la violence familiale;
- favoriser l'expression des enjeux liés au statut de jeune parent;
- amener le parent à utiliser son réseau familial et à développer un réseau social sain;
- amener le parent à utiliser les ressources existantes de son quartier.

Les entrevues avec les intervenantes ont permis d'obtenir des précisions au sujet de ces objectifs d'intervention<sup>22</sup>. D'abord, pour être en mesure de favoriser le développement des habiletés parentales, les intervenantes se doivent d'observer et d'évaluer les capacités du parent. De la sorte, elles sont amenées à reconnaître les habiletés déjà manifestes chez lui. Le travail d'intervention consiste alors, non

<sup>21</sup> Il s'agit des objectifs précisés dans la brochure descriptive du *Service à la famille* de *Dans la rue*.

<sup>22</sup> Nous présentons ici des informations de base. Pour de plus amples informations, il est possible de consulter l'annexe Q.

seulement à soutenir et favoriser l'apprentissage d'habiletés parentales, mais aussi à renforcer les compétences déjà acquises et relever les petits pas qui sont faits (Nadeau, 2008). Ensuite, l'intervention vise à diminuer l'isolement social des jeunes en situation de rue parents ou en voie de l'être. Le travail du développement de l'autonomie concerne divers aspects de la vie du jeune parent : social, économique et psychologique (Nadeau, 2008). À la base des actions du SAF, se trouve la mission de prévenir la violence familiale et la négligence des enfants (prévention primaire). Toutefois, c'est aussi considéré comme un objectif d'intervention lorsque les intervenantes sont appelées à travailler auprès de familles biparentales où des tensions ou de la violence sont décelées au sein du couple. Des actions concrètes seront alors réalisées en vue de prévenir la négligence des enfants et la violence familiale, notamment : expliquer ce qu'est la violence (ses diverses formes), son impact sur l'enfant (sur le développement et la normalisation de la violence) et sur chaque membre du couple, ainsi que d'amener les parents à utiliser les ressources qui existent en violence conjugale. Selon les intervenantes, favoriser l'expression des enjeux reliés au statut de jeune parent se rapporte à la sensibilisation effectuée auprès des partenaires. Du fait que les jeunes auraient souvent un réseau social faible ou inadéquat pour leur nouveau rôle de parent, les intervenantes vont travailler avec eux de manière à renforcer les liens avec la famille d'origine et elles vont encourager le parent consommateur, qui peut être appelé à « *faire le ménage dans ses amis* », à développer un autre réseau, notamment en l'amenant à s'inscrire à des activités.

#### 1.3.4 Les services et les activités offerts

Le SAF offre un ensemble de services et organise certaines activités en vue d'atteindre ses objectifs d'intervention et répondre aux besoins des jeunes qui font appel au service :

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| • visites à domicile   | • écoute téléphonique |
| • rencontres au centre de jour <i>Chez Pops</i>                          | • référence           |
| • suivi psychosocial individuel  | • médiation           |
| • activités de groupe et fêtes familiales                                | • soutien             |
| • accompagnement (dans les ressources)                                   | • répit               |
| • éducation sur divers sujets (grossesse, développement de l'enfant,...) |                       |



#### 1.3.4.1 Les visites à domicile

Les visites à domicile représentent, aux yeux des intervenantes, l'outil principal par le biais duquel le mandat premier du service est exercé. Leur fréquence varierait selon les besoins, mais, habituellement, les jeunes seraient rencontrés dans des intervalles de deux semaines. Elles dureraient entre 1 heure 30 minutes et 4 heures en fonction de la situation du parent et de l'objectif de la visite (Flamand, 2005). Dans le cadre des visites, une équipe de deux intervenantes se déplace au domicile des jeunes parents. La présence de deux intervenantes est jugée nécessaire pour des raisons de sécurité, et de complexité des suivis et des interventions (Gouveia, 2000). Concrètement, l'intervention en binômes permettrait : d'assurer une certaine protection aux intervenantes du fait qu'elles se retrouvent à l'extérieur de la ressource ; d'éviter le clivage des jeunes (de les voir soit comme « *tout bons* » ou « *tout mauvais* »); de mieux gérer les situations (le fait que deux personnes reçoivent l'information favorise différentes visions de ce qui se passe dans la vie des jeunes et ainsi, la discussion et le recul); de travailler à la fois avec le parent et l'enfant lors d'une rencontre; de mieux cerner certains enjeux souvent rencontrés chez les familles suivies, dont ceux reliés à la violence conjugale, ainsi que la négligence et la violence vis-à-vis de l'enfant.

Puisque le SAF s'est donné la mission de prévenir la violence familiale et la négligence des enfants, et qu'il exerce son mandat principalement par le biais des visites à domicile, il importe de jeter un regard sur ce que la recherche dit à propos de la pertinence de cette modalité d'aide pour répondre aux besoins de jeunes parents en situation de rue et ceux de leurs enfants. Puisque les écrits accessibles sur les visites à domicile ne traitent pas précisément de son impact sur des jeunes en situation de rue qui deviennent parents, notre regard s'est centré sur les études qui traitent de l'utilisation de cette approche auprès de nouveaux parents. Nous avons examiné plus précisément les programmes où les visites à domicile étaient l'approche centrale d'intervention et de prévention, et où celles-ci avaient commencé avant ou tout juste après la naissance de l'enfant ; des programmes donc qui visaient à aider un individu à faire la transition vers la famille.

Bien que leur origine soit lointaine (Wasik, 1993; Kitzman, 2004; DeV Peters, 2008), les visites à domicile auraient repris de l'essor au cours des années 1970 dans un contexte marqué de préoccupations pour la santé et le bien-être des jeunes enfants et où des approches alternatives de prestations de services aux jeunes familles

étaient recherchées en vue de répondre à ces préoccupations (Kitzman, 2004). Au Canada et plus précisément au Québec, la maltraitance des enfants apparaît en effet comme une préoccupation sociale clairement établie depuis plusieurs décennies, comme en témoigne la LPJ. Les études à ce sujet ont pu révéler les formes de violence les plus courantes auxquelles les enfants sont exposés, c'est-à-dire l'abus et la négligence, ainsi que leurs nombreuses conséquences néfastes sur la croissance et le développement d'un enfant (Finkelhor et Dziubia-Leatherman, 1994)<sup>23</sup>.

Les visites à domicile, comme stratégie d'intervention visant à promouvoir la santé et le développement des enfants, ainsi qu'à réduire les abus et la négligence dans les familles vulnérables et à risque, seraient désormais communément utilisées pour aider des parents avec leurs jeunes enfants (Kitzman, 2004; Gomby, 2005). Il existe maintenant dans toutes les provinces du Canada des services de visites à domicile pour les familles « à risque » (Petitclerc, 2008). Bien qu'il y ait un débat entre la pertinence d'offrir des services universels ou des services ciblés (Guterman 1999 dans Kitman, 2004), les programmes s'adressent surtout aux mères (Kitzman, 2004; Gomby, 2005; Dev Peters, 2008) et les visites commenceraient habituellement pendant la grossesse ou pendant la période entourant la naissance et dureraient jusqu'à ce que les enfants atteignent deux à cinq ans (Kitzman, 2004).

La montée en popularité de cette forme d'intervention comme stratégie de prévention primaire de la maltraitance et de la négligence des enfants proviendrait, d'après Gomby (2005) et MacMillan (2004), des résultats prometteurs d'études longitudinales d'un programme de visites à domicile qui utilise des infirmières pour assister les familles à leur domicile à partir du début de la grossesse jusqu'à ce que l'enfant atteigne deux ans : le Nurse-Family Partnerships (Olds, 2002 dans MacMillan, 2004). Celles-ci ont conclu aux bienfaits à long terme d'une telle initiative pour les parents et les enfants. Le programme Nurse-Family Partnerships serait le seul à détenir des preuves solides d'efficacité en matière de prévention des abus et de la négligence (MacMillan, 2004).

Les programmes de visites à domicile varient considérablement sur divers aspects, dont les modèles théoriques sous-jacents, le milieu d'implantation, et le nombre et l'intensité des visites (Kitzman, 2004; Sweet et Appelbaum, 2004; Gomby, 2005).

---

<sup>23</sup> L'annexe A présente les circonstances, telles que définies par la LPJ, où le parent peut être contraint de recevoir de l'aide pour assumer l'exercice de parentage.

Les objectifs généraux sont néanmoins similaires : favoriser l'amélioration des connaissances, des attitudes et des comportements liés au parentage; favoriser la santé des enfants; favoriser l'apprentissage et le développement des enfants; prévenir l'abus et la négligence des enfants; améliorer la qualité de vie des mères (Gomby, 2005; Petitclerc, 2008).

Plusieurs chercheurs, dont Olds et Henderson (1989 dans Eckenrode, 2004), Wasik (1993), Kitzman (2004) et Gomby (2005), relèvent un certain nombre d'avantages que les visites à domicile présentent par rapport aux services traditionnels de soins primaires et de services à la famille auprès des nouveaux parents en tant que stratégie de prévention de la maltraitance et de la négligence des enfants.

- **Accessibilité** : Elles représentent une forme d'aide plus accessible pour certaines familles isolées socialement ou géographiquement (Gomby, 2005), pour des parents à qui manquent les aptitudes ou la confiance nécessaires pour bénéficier de services offerts dans des cadres institutionnels ou, encore, pour de nouveaux parents ciblés comme étant « à haut risque » de violence ou de négligence auprès de leur enfant (Olds et Henderson, 1989 dans Eckenrode, 2004; Kitzman, 2004).

- **Adaptabilité** : Les services peuvent être adaptés de manière à répondre aux besoins individuels de chaque famille (Wasik, 1993; Kitzman, 2004; Sweet et Appelbaum, 2004; Gomby, 2005). Par le biais d'une rencontre à domicile, le visiteur a accès à de l'information qui ne peut pas être obtenue dans d'autres contextes : sur les conditions de vie de la famille, ses valeurs et ses croyances, les interactions familiales, et les ressources matérielles et sociales qui peuvent lui servir de soutien (Wasik, 1993). Avec l'information acquise, des interventions plus centrées sur la famille peuvent avoir lieu, et le soutien et les conseils sont plus à même d'être adaptés aux situations de vie réelle (Wasik, 1993; Kitzman, 2004; Gomby, 2005). Quand les familles font face à une multiplicité de problèmes, les visites à domicile sont utiles pour donner des indications sur le recoupement de services, les soins prodigués à l'enfant et son suivi de santé, les améliorations dans les interactions parent-enfant et la prévention de la maltraitance et de la négligence (Wolfe, 2005).

- **Dépistage et traitement de la négligence et de la maltraitance** : Le visiteur peut non seulement observer le milieu de vie de l'enfant, mais aussi en évaluer la sécurité et cibler les risques auxquels il peut être exposé. En ayant ciblé ces risques et les obstacles à un parentage adéquat, le visiteur peut travailler d'une

manière personnalisée auprès du parent dans le but d'améliorer les interactions parent-enfant (Olds et Henderson, 1989 dans Eckenrode 2004; Wolfe, 2005).

- Relations satisfaisantes : Selon Kitzman (2004) et Sweet et Appelbaum (2004), les visites à domicile favorisent la création de relations satisfaisantes. Elles apportent l'attention particulière d'une personne qui est là pour aider et non pas pour porter des jugements (Olds et Henderson, 1989 dans Eckenrode, 2004; Sweet et Appelbaum, 2004). Par le biais du rapport créé et de l'attention individualisée, les visites à domicile favoriseraient davantage l'implication des parents et leur engagement (Kitzman, Cole, Yoos et Olds, 1997 dans Kitzman, 2004; Sweet et Appelbaum, 2004). Selon Gomby (2005), l'engagement est un élément principal de la qualité d'un programme de visites à domicile de prévention primaire et le succès de celui-ci dépend des visiteurs.

#### 1.4 En conclusion

En fonction des intérêts des chercheurs et des perspectives adoptées pour étudier la problématique des jeunes en situation de rue, et en raison des difficultés conceptuelles et méthodologiques liées à l'étude du phénomène, l'élucidation de l'entrecroisement de la jeunesse, la rue, la grossesse et la parentalité, ainsi que des besoins qui découlent de l'intersection de ces éléments peut être seulement partielle. En ayant navigué entre les parties occultées et celles mises à découvert d'une réalité qui semble fort complexe, nous avons tenté de comprendre dans quelle mesure un service qui s'adresse spécifiquement aux jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être peut répondre adéquatement aux besoins de ces derniers.

Il importe maintenant d'exposer la démarche méthodologique utilisée pour répondre à notre question de recherche qui, rappelons-le, est : « Est-ce que le *Service à la famille* – spécialement conçu pour répondre aux besoins de jeunes en situation de rue parents ou en voie de l'être – répond aux besoins de ses utilisateurs? ».

## **CHAPITRE 2 : DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE**

Dans ce chapitre, nous abordons la démarche méthodologique utilisée pour la réalisation de cette étude. Dans un premier temps, les objectifs de la recherche sont précisés. Ensuite, des définitions opérationnelles des concepts importants se rapportant à l'utilisation d'un service sont présentées. En troisième lieu, nous présentons la justification de la méthode de recherche choisie pour la réalisation de cette étude. Par la suite, sont présentés : la constitution de la grille d'entrevue, la sélection du corpus empirique et la collecte des données. Enfin se retrouvent des éléments concernant l'analyse du matériel et les limites de l'étude.

## 2.1 L'objet de recherche et les objectifs

Cette étude se penche sur les points de vue et les expériences de jeunes qui ont fait appel au *Service à la famille* (SAF) de l'organisme *Dans la rue*, un service qui vient en aide aux jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être. Elle est effectuée dans l'optique de jeter un éclairage sur la question générale consistant à savoir dans quelle mesure la ressource répond adéquatement aux besoins de ses utilisateurs. Les expériences des jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être ayant été peu documentées au Québec, cette étude viendra concurremment enrichir les connaissances sur les besoins que peuvent rencontrer ces jeunes.

Globalement, l'étude vise à décrire et comprendre l'expérience d'utilisation du SAF de l'organisme *Dans la rue*, telle que vécue par des jeunes qui s'y sont adressés.

L'objectif général de l'étude se découpe en cinq sous-objectifs qui, pour certains, se subdivisent à leur tour. Il s'agit de :

- situer le SAF dans la démarche de recherche d'aide des jeunes
  - comprendre la situation de ces jeunes et les besoins associés au fait de devenir parent
  - connaître le réseau d'aide du jeune qui est parent ou en voie de l'être
- comprendre ce qui amène un jeune à consulter le SAF et à utiliser les différents services et activités qui y sont offerts
- décrire l'expérience d'utilisation du SAF
- connaître la perception qu'ont les jeunes qui ont eu ou ont encore un suivi du SAF
- estimer l'appréciation des jeunes à l'égard du SAF

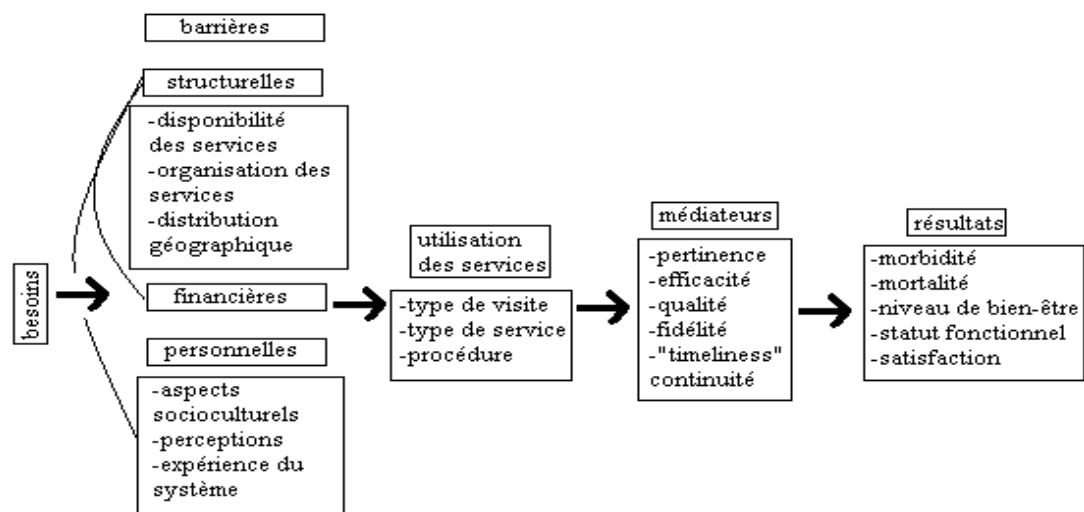
- connaître leurs points de vue à l'égard des points forts et des points à améliorer du service
- mettre en relief les éléments qui paraissent exercer une influence sur la satisfaction du service.

## 2.2 Définitions de concepts importants associés à l'utilisation d'un service

En raison du sujet de cette étude, il convient de présenter une définition des termes relatifs à l'utilisation d'un service pour une meilleure compréhension de l'objet : besoin, accès et accessibilité d'un service, barrières, utilisation et utilisateur d'un service, pertinence et satisfaction.

Le modèle d'accessibilité aux services de Haley, Bélanger, Roy, Morissette, Tremblay, Poirier, Crago et Plante<sup>24</sup> (1999), est présenté dans l'optique de : mettre en rapport certains de ces concepts qui se retrouvent dans les écrits se rapportant à l'utilisation de services - notamment par les jeunes en situation de rue - visualiser les relations entre divers concepts associés à la recherche d'aide effectuée par un individu auprès d'un service, et rendre compte de la complexité de l'utilisation d'un service, voire de l'inscription d'un service dans la trajectoire d'un individu dit « utilisateur ». Le schéma 1 présente les composantes de ce modèle.

Schéma 1 : Modèle d'accessibilité aux services de Haley, Roy, Morissette, Tremblay, Poirier, Crago et Plante (1999)



<sup>24</sup> Les auteurs mentionnent que leur modèle est une adaptation de celui de Millman (1993).

- *Les besoins* : ce concept revêt une ambiguïté en raison de sa connotation à la fois objective et subjective (Barbier et Lesne, 1977 dans Roegiers, Wouters et Gérard, 1992). D'un côté, un besoin est objectif dans le sens où il reflète une nécessité naturelle ou sociale; une nécessité qui se traduit par un manque, comme le précisent Paquette et Chagnon (2001). D'un autre côté, il est subjectif, car il existe seulement à travers le filtre des perceptions de l'individu : « Il ne peut donc être question de besoin en dehors du discours des individus qui se construit à partir de leur perception de la réalité » (Roegiers, Wouters et Gérard, 1992 : 3). Défini simplement et dans une perspective comportementale, comme dans le cadre de certains modèles sur l'accès aux services, le besoin se traduit sous forme d'un déséquilibre et représente l'élément déclencheur de la recherche d'aide d'un individu (Ricketts et Goldsmith, 2005).

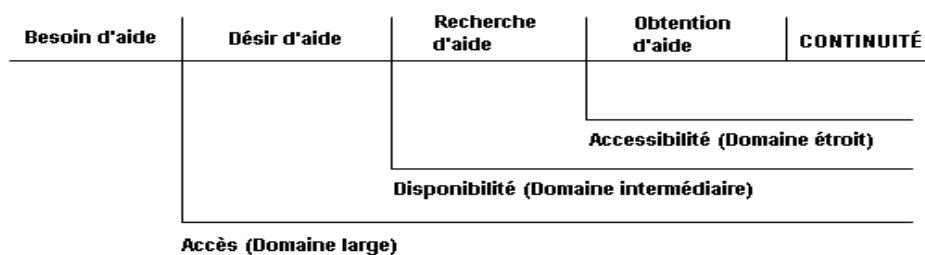
Il existe une catégorisation des besoins tenant compte de la variabilité dans le niveau de conscience des individus quant à leur état et à la capacité d'expression de celui-ci aux autres. Bradshaw (1977 dans Paquette et Chagnon, 2001) distingue quatre catégories de besoins : ressenti, exprimé, normatif et comparatif. Le besoin exprimé est associé à l'utilisation ou à la demande de services par une population donnée. Il est habituellement estimé par le biais de la fréquence des demandes et de l'utilisation des services (Paquette et Chagnon, 2001). Dans le contexte de la présente étude, qui interroge les jeunes ayant fait appel au SAF, nous jetons un regard sur leurs besoins exprimés. Il est à noter que cette catégorie de besoins ne peut à elle seule rendre compte des besoins d'une population donnée, puisque ce ne sont pas toutes les personnes touchées par une problématique qui utilisent ou demandent des services.

- *Les barrières* sont les éléments qui enfreignent l'utilisation d'un service et qui peuvent provenir de l'individu ou du service. Dans le schéma 1, les types de barrières considérées dans le modèle de Haley et coll. (1999) sont : personnels, financiers et structurels.

- *L'accès et l'accessibilité d'un service* : pour définir ces termes communément confondus, nous nous rapportons à la représentation visuelle utilisée par Frenk (1992 dans Ricketts et Goldsmith, 2005), présentée dans le schéma 2, comprenant une série de « domaines » se rapportant à l'accès.



Schéma 2 : Domaines de l'accès, la disponibilité et l'accessibilité de Frenk (1992)



Dans cette représentation, l'accès est un domaine plus vaste que celui de l'accessibilité. Le premier terme représente la frontière entre le *besoin* de recevoir de l'aide et le *désir* de recevoir de l'aide, alors que le second représente la frontière entre la *recherche* d'aide et l'*initiation* des services. Ainsi, selon Frenk (1992), la notion d'accessibilité devrait être utilisée strictement pour décrire la capacité des individus de recevoir de l'aide après qu'un besoin ou un désir ait été exprimé. Autrement dit, l'accessibilité est plus ou moins grande, pas seulement présente ou non.

- *L'utilisation d'un service* est un processus dynamique et complexe mettant en rapport un individu avec un organisme. *L'utilisateur (trice) d'un service* est un individu qui apprend de ses expériences et qui choisit, dans la mesure où il lui est possible, de refuser ou d'accepter l'aide qui lui est offerte (Ricketts et Goldsmith, 2005).
- *La pertinence d'un service* concerne le rapport entre les objectifs d'un programme et les besoins des personnes visées par celui-ci (Paquette et Chagnon, 2001). Elle fait référence à la notion de concordance ou d'adéquation. Ultimement, on se demande si le service répond à un besoin. L'analyse de la pertinence sert à garantir la couverture des besoins des clientèles (Paquette et Chagnon, 2001). Vérifier le bien-fondé d'un programme permet d'assurer que celui-ci répond à un besoin réel prioritaire et que les solutions choisies pour y répondre tiennent compte des ressources disponibles (Paquette et Chagnon, 2001).
- *La satisfaction d'un service* peut être vue comme le sens qu'un individu donne à l'expérience d'utilisation de celui-ci (Spiro, Dekel et Peled, 2009). D'après Spiro, Dekel et Peled (2009), même si l'évaluateur ignore parfois ce qui se cache derrière les expressions de satisfaction ou d'insatisfaction, celles-ci représentent la variété

des services reçus et la richesse des significations que les utilisateurs peuvent associer à leurs diverses expériences.

Les *utilisateurs d'un service* peuvent alors être vus comme des informateurs clés sur le fonctionnement de celui-ci; l'information partagée dans le contexte d'une étude permettant aux organismes d'améliorer leurs pratiques (Spiro et coll., 2009). La perception de bienfaits ou l'expression d'un sentiment de satisfaction à l'égard d'un service ne sont pas nécessairement associées à une modification de comportements (Spiro et coll., 2009). La satisfaction d'un service ne garantit pas non plus une utilisation ultérieure du service (Ricketts et Goldsmith, 2005). Par ailleurs, un individu peut accéder de nouveau à un service malgré l'expression d'une insatisfaction, du fait qu'il a appris sur le fonctionnement de l'organisme et a appris à négocier avec ce dernier (Ricketts et Goldsmith, 2005).

## 2.3 Justification de la méthode de recherche

### 2.3.1 Le choix de l'approche qualitative

En raison des objectifs de cette étude, une approche qualitative a été privilégiée. Une telle approche apparaissait la plus adéquate pour une étude qui s'intéresse précisément aux expériences et aux points de vue des premières personnes concernées par l'utilisation d'un service : les utilisateurs. On confère habituellement à cette approche l'avantage de favoriser l'accès à la compréhension des phénomènes sociaux en permettant notamment de les étudier sous l'angle des acteurs (Poupart et Lalonde, 1998). La place qu'elle accorde aux acteurs favorise une description approfondie de comportements, d'attitudes ou encore de systèmes de pensée. Plus précisément, elle permet de « rendre compte du point de vue des acteurs sociaux et d'en tenir compte pour comprendre et interpréter leurs réalités » (Poupart, 1997 : 175). Au-delà de la simple constatation d'un phénomène, elle permet d'en exposer les dynamiques sous-jacentes.

Il y avait en conséquence tout lieu d'estimer que l'approche qualitative permettrait de mettre en valeur la subjectivité des participants à l'étude; favorisant en retour la compréhension de l'aide qui a été reçue au sein d'un service. Cette approche nous semblait d'autant plus appropriée du fait que cette étude était réalisée dans l'optique de proposer des pistes d'amélioration au SAF. Les méthodes qualitatives se sont

en effet révélées, dans l'historique du développement de l'évaluation de programme, comme étant « plus sensibles aux contextes et aux besoins des usagers de l'évaluation » (Tourigny et Dagenais, 2000 : 394).

### 2.3.2 Le choix de l'entretien semi-directif réalisé par téléphone

#### 2.3.2.1 *L'entretien semi-directif*

L'outil de collecte de données utilisé dans cette étude a été choisi en fonction de sa capacité à assurer un équilibre entre l'espace accordé à l'expression libre des expériences personnelles des interviewés et l'exploration d'un questionnaire préétabli, dans l'optique d'apporter des informations pouvant servir à l'amélioration du SAF. L'entretien semi-directif, caractérisé par sa souplesse, a été par conséquent l'outil privilégié.

L'entretien semi-directif, défini par Savoie-Zajc (2004 : 296) comme étant « une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur » accorde à ce dernier l'opportunité de se laisser « guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer ». Cet outil permet alors au chercheur d'accéder à une compréhension riche du phénomène étudié, où le sens est construit conjointement avec l'interviewé (Savoie-Zajc, 2004).

Non seulement l'entretien semi-directif donne à l'interviewer l'opportunité d'aborder les thèmes et les questions privilégiés et prédéfinis. Il lui accorde également la possibilité de poser, au besoin, des questions sous-jacentes en vue de mieux cerner le propos de l'interviewé (Hess, Sénécal et Vallerand, 2000). Du côté de l'interviewé, cet outil lui offre la possibilité de s'exprimer sur les dimensions de son expérience qui lui sont importantes (Poirier et coll., 1999). Ainsi, un espace est accordé à l'émergence de nouveaux thèmes.

#### 2.3.2.2 *Le recours à l'entretien téléphonique plutôt qu'en « face-à-face »*

S'il appert que les entretiens semi-directifs ont habituellement lieu en face à face, une étude peut être vue comme un processus créatif. Parmi les méthodes de

recherche qui sont à la disposition du chercheur, il sélectionne celle qui est la plus appropriée pour répondre aux questions qu'il se pose, en tenant compte du contexte dans lequel l'étude s'inscrit (Tourigny et Dagenais, 2000).

Lors des rencontres initiales avec les intervenantes du SAF, incluant la personne responsable des équipes d'intervention, la méthode de cueillette de données a été grandement discutée. Après avoir exploré différentes avenues, comme celles de rencontrer les jeunes au centre de jour *Chez Pops* ou à leur domicile, il a été convenu que les entretiens avec les participants auraient lieu par téléphone.

La raison principale qui justifiait le recours à cette modalité pour recueillir les données était d'éviter la compromission du travail d'intervention effectué par le SAF. Après discussions, l'entretien téléphonique a été jugé l'approche la plus adéquate pour assurer que l'étude soit « conduite de façon éthique et dans le respect des droits de chacun » (Tourigny et Dagenais, 2000 : 431). De plus, il a été évoqué qu'il serait risqué pour l'étudiante de rencontrer les participants seule à leur domicile. D'ailleurs, au SAF, les visites à domicile sont toujours effectuées par des équipes de deux intervenantes pour des raisons de sécurité. Si la possibilité de rencontrer les participants dans des lieux autres que leur domicile et le centre de jour *Chez Pops* a été discutée, encore là des préoccupations pour la sécurité de l'étudiante ont été de nouveau signalées et il a été soulevé que les déplacements ne sont pas nécessairement faciles pour ces jeunes familles. Les parents auraient peu de moyens financiers et habiteraient souvent loin du centre-ville de Montréal en raison des coûts élevés des logements.

Si le contexte de l'étude imposait le téléphone plutôt que le « face-à-face », il importe de jeter un regard sur ces deux modalités de cueillette de données en vue de relever les avantages et les inconvénients de la méthode choisie, soit l'entretien semi-directif par téléphone.

En comparaison au face-à-face, l'entretien par téléphone n'est pas enrichi par tous les aspects non verbaux qui sont uniquement saisis dans une communication en personne (par exemple : la gestuelle et les expressions faciales). Par contre, la logistique de la « rencontre » entre l'interviewer et l'interviewé se voit simplifiée. Le recours au téléphone enlève en effet toute démarche de négociation et de réservation d'un local tranquille, qui est favorable à la conversation et à l'enregistrement de l'entretien. De plus, il n'exige aucun déplacement de part et

d'autre; ce qui peut convenir à des parents ayant peu de moyens financiers. Le parent n'a pas non plus à solliciter de l'aide pour faire garder ses enfants. Il est possible aussi que le contact téléphonique soit moins menaçant pour quelqu'un qui, par ses expériences passées et possiblement celle d'un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse, a développé une méfiance à l'égard d'autrui.

Un institut d'études en marketing français *Qualiquanti* soutient que les mérites de l'entretien semi-directif par téléphone sont peu reconnus en raison de la forte association du téléphone aux enquêtes quantitatives. Il relève pour sa part d'autres avantages à l'utilisation du téléphone. D'abord, l'interviewer a accès à une qualité d'interrogation exceptionnelle, notamment en raison de l'anonymat, du centrage sur l'écoute et des qualités projectives du dialogue téléphonique. L'institut signale également que le fait d'interviewer le participant alors qu'il se trouve dans son environnement habituel pourrait favoriser une plus grande ouverture sur le ressenti. Par ailleurs, l'entretien semi-directif par téléphone pourrait s'avérer aussi convivial et spontané qu'une conversation téléphonique.

Nous avons pu prendre connaissance d'une étude qui interrogeait par téléphone des jeunes ayant eu un parcours dans la rue dans le cadre d'une évaluation sur des refuges pour jeunes itinérants situés en Israël (Deckel, Peled et Spiro, 2003). Les entrevues téléphoniques impliquaient par contre l'administration de questionnaires à choix multiples et les auteurs n'ont qu'effleuré le sujet des limites ou des avantages liés au choix de leur méthode. Bien que cette étude n'utilise pas l'entretien semi-directif par téléphone, elle rappelle que le téléphone est limité aux individus qui ont acquis une forme de stabilité résidentielle. Il est donc possible que notre échantillon soit formé de jeunes parents et de jeunes en voie d'être parents qui ont une certaine stabilité de logement au moment de l'entretien. Il ne serait donc pas entièrement représentatif des jeunes en situation de rue susceptibles d'être parents ou en voie de le devenir, excluant ceux qui n'ont pas accès à cette stabilité résidentielle.

#### 2.4 La constitution de la grille d'entrevue

Pour cette étude, une grille d'entrevue a été définie de manière à prévenir la dispersion du récit et aborder des questions d'intérêt pour l'amélioration du SAF (voir annexe E). Cette grille a été construite à partir de thèmes et de questions s'inspirant de la recension des écrits et de discussions tenues avec les

intervenantes du SAF. Elle est articulée dans une optique de trajectoire où le point de départ est l'expérience de devenir parent; enchaînant avec la recherche d'aide associée au fait de devenir parent; pour se rendre plus spécifiquement à l'expérience d'aide reçue au SAF et terminer avec l'expression de points de vue sur divers aspects concernant la ressource. La grille vise, ainsi, à élucider l'inscription du SAF dans la trajectoire du jeune à travers la progression de l'entrevue — de l'expérience de parentalité vers celle d'utilisation du service — ainsi qu'à favoriser une certaine homogénéité dans la collecte de données, permettant de comparer les entrevues les unes aux autres dans le but de pouvoir offrir des réponses concrètes à certaines préoccupations du SAF, et de proposer des pistes d'amélioration, le cas échéant.

Les thèmes privilégiés se résument par : la recherche d'aide en lien avec l'expérience d'être parent (la situation du jeune et les difficultés et besoins associés au fait de devenir parent, le réseau d'aide du jeune parent ou en voie de l'être); l'expérience d'utilisation des services et des activités du SAF (la demande d'aide auprès du service, le suivi offert par celui-ci); le portrait du SAF du point de vue de l'utilisateur et sa satisfaction à l'égard de la ressource.

Il importe de noter que les présupposés suivants sous-tendent la première partie de la grille : le fait de devenir parent peut amener des changements personnels; des difficultés peuvent être rencontrées à travers l'expérience de parentalité; et la parentalité est une expérience qui nécessite normalement de l'aide. La grille est donc construite dans une perspective normalisatrice de l'expérience de parentalité vécue par des jeunes en situation de rue. Les changements, les difficultés et la recherche d'aide en lien avec la parentalité sont abordés en vue de cerner les besoins des interviewés et de saisir leur perception et appréciation de l'aide obtenue de la part du SAF.

## 2.5 La sélection du corpus empirique

### 2.5.1 Le recueil des autorisations par les intervenantes

Cette étude impliquait des entretiens semi-directifs téléphoniques auprès de jeunes ayant fait appel au SAF. Pour respecter l'éthique professionnelle du SAF et pour remédier à la méfiance souvent manifestée par les jeunes ayant connu la rue ou

l'errance à l'égard des personnes et, plus spécialement, celles perçues comme étant en situation d'autorité, telle que rapportée par les intervenantes et la documentation scientifique sur les jeunes de la rue, une procédure particulière a été convenue avec les intervenantes pour le recrutement des jeunes. Il a été convenu qu'elles seraient chargées de solliciter la participation des jeunes à une entrevue portant sur leur point de vue et leur expérience du SAF. L'unique critère d'éligibilité retenu pour prendre part à cette étude était d'avoir eu un suivi au SAF. Ce suivi pouvait être terminé ou non au moment de l'entrevue.

Les intervenantes devaient cibler, parmi les personnes suivies (incluant celles ayant été suivies dans le passé), celles qui pouvaient être rejointes par téléphone. Puisque cette étude était effectuée ultimement dans le but d'améliorer le SAF, il a semblé adéquat de former, dans la mesure du possible, un échantillon de personnes qui représente assez fidèlement la « clientèle régulière » du SAF; autrement dit, le groupe de jeunes qui font habituellement appel au service et qui y ont un suivi. Certaines lignes directrices ont, en conséquence, été proposées en vue d'aider les intervenantes dans le recrutement des participants potentiels.

D'abord, il a été suggéré aux intervenantes de se référer à une représentativité numérique des utilisateurs qui sont normalement en suivi au SAF (Pirès, 1983). Par exemple, si la grande majorité de personnes suivies sont des femmes, alors les femmes devaient être sollicitées en plus grand nombre pour participer à l'étude. Il a aussi été suggéré de se référer au principe de diversification interne (Pirès, 1983) dans la sélection des participants potentiels.

Ainsi, pour solliciter la participation à l'étude, il a été demandé aux intervenantes de tenir compte des variables suivantes qui pourraient contribuer à une diversité de points de vue et d'expériences de l'aide reçue : l'âge<sup>25</sup> et le sexe du jeune; le moment où le suivi a commencé (prénatal ou postnatal), la durée du suivi et le moment où il y a eu recours aux services dispensés. Un certain degré de diversification est particulièrement important pour atteindre la saturation empirique, définie par Pirès (1983 : 91) comme étant le « phénomène par lequel le chercheur

---

<sup>25</sup> L'âge est l'autre variable qui a été prise en considération pour la diversification. Bien que la moyenne d'âge des utilisateurs soit de 24,5 ans (selon les calculs du *Service à la famille*), le service peut venir en aide à des jeunes de 18 ans jusqu'au début de la trentaine. Idéalement, l'échantillon devait rendre compte de cette variété d'âges qui, d'ailleurs, peut susciter des besoins différents et donc des points de vue et des expériences différents. Nous pouvons penser, par exemple, à une inscription plus marquée dans les activités de la rue pour des jeunes moins âgés.

juge que les derniers entretiens ou observations n'apportent plus d'informations suffisamment nouvelles pour justifier une augmentation du matériel empirique ».

## 2.5.2 La procédure de sollicitation des participants

Puisque le SAF ne pouvait pas nous communiquer les coordonnées des jeunes sans leur autorisation, les intervenantes étaient chargées d'informer brièvement les jeunes sur l'étude, de leur demander s'ils seraient intéressés à y participer, et de nous transmettre ensuite les coordonnées des personnes intéressées à prendre part au projet. En vue de favoriser une procédure de sollicitation systématique et de faciliter la tâche aux intervenantes, nous avons conçu des documents propres à cette tâche. Anticipant que la sollicitation pouvait se faire soit par téléphone ou en personne lors d'une rencontre, des documents ont été préparés pour chacune de ces situations.

### 2.5.2.1 La sollicitation par téléphone

Pour la sollicitation par téléphone, deux synopsis ont été préparés, un en français (voir annexe F) et un en anglais (voir annexe G). Pour chaque personne contactée par téléphone qui donnait son autorisation, il a été demandé aux intervenantes de recueillir quelques informations qui permettraient de brosser un portrait général des participants potentiels à la recherche et de noter, selon l'information contenue dans les dossiers, quelques données permettant de situer le suivi du parent dans la chronologie du SAF. Des fiches ont été conçues spécifiquement à cet effet. La fiche d'information générale en français est présentée à l'annexe H et celle en anglais, à l'annexe I.

Si les données sociodémographiques recueillies par le biais de la fiche pouvaient servir à brosser un portrait de l'échantillon d'autorisations et aider, au besoin, à la sélection des personnes invitées à participer à l'étude, celle-ci a surtout été construite dans une optique *préventive*. Ne sachant pas trop à quoi nous attendre quant au déroulement d'un entretien semi-directif par téléphone et anticipant qu'un entretien téléphonique peut se terminer plus abruptement que s'il a lieu en personne, la fiche complétée assurait d'avoir quelques informations de base qui sont normalement recueillies en fin d'entretien par le biais d'une fiche signalétique. Nous envisagions aussi que les données colligées pourraient assurer une meilleure contextualisation de l'expérience d'utilisation du service. Il était possible, par



exemple, que le suivi de certains parents ait débuté alors que le SAF était constitué uniquement d'une équipe d'intervenantes.

Au final, le choix d'une collecte de quelques données de base avant le déroulement de l'entretien s'est avéré judicieux, notamment parce que les données colligées permettaient en partie de pallier la lacune d'informations visuelles normalement tirées d'un contact en personne. L'information recueillie au préalable permettait, par exemple, d'éviter toute confusion quant au sexe et à l'âge du participant.

#### *2.5.2.2 La sollicitation en personne*

Pour la sollicitation en personne, une feuille informative a été préparée et remise aux intervenantes du SAF. Les versions française et anglaise sont présentées en annexe (voir les annexes J et K).

#### *2.5.2.3 La notation des démarches de sollicitation*

Afin que la formation de l'échantillon de participants soit systématique, il a été demandé aux intervenantes de noter l'ensemble des démarches de prise de contact auprès des utilisateurs anciens et actuels. Ainsi, nous avons l'information concernant le nombre de personnes que les intervenantes ont tenté de joindre par téléphone, incluant les personnes qui n'ont pas pu être jointes en raison d'un changement de coordonnées. Il a été demandé des intervenantes de préciser : le nombre d'anciens utilisateurs du SAF et les personnes actuellement en suivi ayant été contactés; le nombre de personnes qui ont été sollicitées par téléphone ou en personne pour participer à l'étude; et le nombre de personnes qui ont refusé d'y participer ainsi que la ou les raisons du refus.

#### 2.5.3 La constitution de l'échantillon de jeunes ayant donné leur autorisation

Par le biais des démarches de sollicitation des intervenantes du SAF, 20 autorisations ont été obtenues entre les mois de juin 2009 et février 2010. Pour ces jeunes, le suivi avait commencé entre la période estivale de l'année 2004 et celle de l'année 2009. Le nombre de nouveaux suivis se répartit à peu près également à travers les années, sauf pour l'année 2009 où une seule autorisation a été obtenue auprès d'un jeune en suivi. La majorité des jeunes se disant intéressés à participer

à l'étude maintenaient un suivi avec le SAF au moment de la sollicitation. Pour trois jeunes parmi les vingt, le suivi s'était terminé entre l'été 2009 et l'hiver 2010.

L'échantillon de jeunes ayant donné leur autorisation à être contacté pour participer à l'étude est constitué majoritairement de la sorte : de femmes ( $n = 17$ ), de personnes nées à Montréal et les régions environnantes (Rive-nord et Rive-sud) ( $n = 17$ ) dont la langue maternelle est le français ( $n = 19$ ), le plus haut niveau de scolarité complété est le primaire ( $n = 12$ ), la principale source de revenus rapportée est l'aide sociale ( $n = 14$ ), et l'état civil est le célibat ( $n = 13$ ). L'âge des personnes varie de 19 ans à 31 ans, l'âge moyen étant de 24,5 ans et la médiane de 28 ans.

On compte 27 enfants et 2 bébés en voie de naître; correspondant à une moyenne de 1,5 enfant par jeune (incluant les grossesses). La moyenne d'âge des 27 enfants (19 filles et 8 garçons) était de 35,1 mois; la médiane se situant à 36 mois. L'âge du parent à la naissance du premier enfant s'étend de 17 à 29 ans; la moyenne s'établissant à 22,2 ans et la médiane, à 23 ans.

Au départ, nous espérions obtenir une vingtaine à une trentaine d'autorisations pour être en mesure d'avoir suffisamment de matériel pour atteindre la saturation empirique sur les dimensions importantes composant les expériences et les points de vue des jeunes suivis par le SAF (Pirès, 1997). La saturation nous aurait permis de passer d'une représentativité de forme à une représentativité de contenu. Nos aspirations initiales ont été limitées par certains obstacles rencontrés par les intervenantes dans la sollicitation auprès des jeunes éligibles à l'étude dont : le déménagement du jeune parent, l'absence de retour d'appels de la part du jeune, le fait que celui-ci n'ait pas de téléphone ou qu'il possède uniquement un téléphone mobile à la carte (ce qui était inapproprié pour un entretien semi-directif d'une heure trente puisqu'il assumerait le prix de la communication) et le fait qu'il soit sans domicile fixe.

Pour assurer la confidentialité aux personnes participant à cette étude, il nous a semblé convenable de contacter un nombre plus petit de personnes parmi celles ayant donné leur autorisation à être contactées. Toutefois, étant donné les difficultés que nous avons, nous-même, rencontrées pour joindre par téléphone les personnes ayant donné leur autorisation, nous pouvons dire qu'il n'y a pas eu réellement de sélection de notre part. L'échantillon final a été formé à partir des personnes que nous avons été en mesure de joindre par téléphone, et qui ont

confirmé leur consentement à participer à l'étude. Nous pouvons ainsi dire que notre marge de manœuvre en ce qui a trait à la sélection du corpus empirique était plutôt limitée dans cette étude. Sans l'investissement de temps et d'énergie des intervenantes du SAF dans la sollicitation des jeunes, cette étude n'aurait certes pas pu avoir lieu. Leur collaboration était précieuse.

#### 2.5.4 La constitution de l'échantillon de participants

Le groupe de jeunes qui a finalement participé à cette étude est relativement homogène en raison des critères d'admissibilité du SAF. Neuf jeunes ayant fait appel à cette ressource ont été interviewés. Leur suivi avait débuté entre la période estivale de l'année 2004 et celle de l'année 2008. La plupart (n = 6) avaient commencé leur suivi durant la période précédant la naissance du premier enfant (durant la grossesse<sup>26</sup>). Au moment de l'entrevue, le suivi était en cours pour six jeunes.

L'échantillon d'interviewés est constitué de huit femmes et d'un homme, dont l'âge moyen est de 24,7 ans. La majorité des jeunes sont nés dans la région montréalaise et sont d'origine canadienne/québécoise francophone. Le plus haut niveau de scolarité complété est soit primaire (n = 4), secondaire (n = 3) ou collégial (n = 2). La principale source de revenus est l'aide sociale pour la plupart (n = 8). Le statut socioéconomique de la famille d'origine est variable. Certains jeunes ont rapporté que leur famille d'origine était « assez aisée » (n = 2), « pas très aisée » (n = 1) ou « pas aisée » (n = 4). Tous étaient parents d'au moins un enfant au moment de l'entrevue, donnant au total dix enfants (excluant les grossesses) dont l'âge moyen était de 25 mois.

Nous présentons, ci-bas, un portrait de la situation du jeune qui fait appel au SAF. Étant donné qu'un entretien est incomplet, celui-ci est basé essentiellement sur les propos rapportés par huit jeunes. Nous précisons quand l'information provient des neuf interviewés.

---

<sup>26</sup> Rappelons que la grossesse est considérée à la fois du point de vue des deux sexes. En d'autres mots, nous ne faisons pas uniquement référence ici à de jeunes femmes qui ont fait appel au *Service à la famille* durant la période précédant la naissance du premier enfant. Reste que celles-ci sont largement majoritaires dans l'échantillon, pour les raisons énoncées plus tôt.

#### 2.5.4.1 Situation familiale et résidentielle

La situation familiale principale rapportée par les neuf interviewés est la monoparentalité (n = 7). Parmi les huit jeunes ayant complété l'entrevue, la plupart (n = 6) avaient un(e) partenaire qu'ils considéraient comme étant leur partenaire amoureux, mais seulement deux avaient un(e) partenaire qui était, au sens de la loi, conjoint(e) de fait. Aussi, dans la majorité des cas (n = 4), le partenaire actuel n'était pas celui avec qui il ou elle a eu son premier enfant. Plus de la moitié des jeunes ont mentionné avoir subi de la violence de la part du père ou de la mère biologique du premier enfant : psychologique ou verbale (n = 5), physique (n = 2) ou économique<sup>27</sup> (n = 2).

Tous les jeunes demeuraient dans un logement au moment de l'entrevue, mais différentes situations résidentielles se constataient. La plupart d'entre eux demeuraient soit avec leur(s) enfant(s) (n = 3), soit avec au moins un adulte et leur(s) enfant(s) (n = 4). Presque tous ont déménagé au moins une fois depuis la naissance du premier enfant (variance de 0 à 5 déménagements dans un espace-temps maximal de cinq ans). Trois jeunes ont mentionné avoir eu à chercher un endroit pour dormir depuis la naissance de leur premier enfant; la raison principale étant d'ordre conjugal (rupture ou conflit).

#### 2.5.4.2 Antécédents familiaux

Sur les huit jeunes qui ont fait part de leurs antécédents familiaux, deux ont mentionné avoir vécu au moins une intervention de la part des services sociaux durant leur jeunesse en lien avec des problèmes au sein de la famille. Les expériences de maltraitance et de négligence au sein de la famille immédiate se répartissent de la sorte : violence physique<sup>28</sup> (n = 6) ; violence physique et négligence (n = 3) ; violence verbale et psychologique (n = 2) ; négligence<sup>29</sup> (n = 1).

<sup>27</sup> Sur le site Internet de la sûreté du Québec ([www.sq.gouv.qc.ca](http://www.sq.gouv.qc.ca)), la violence économique est décrite comme étant la forme de violence conjugale la plus méconnue du fait qu'elle existerait seulement depuis 1983 au sens de la loi. Dans le cas des jeunes interviewés, elle concerne le contrôle du budget par autrui et l'obligation d'exercer des activités illicites lucratives.

<sup>28</sup> L'un d'eux a mentionné avoir été frappé une fois, mais il ignorait si l'appellation de « victime » s'appliquait, puisque l'acte était un incident isolé s'étant produit dans un contexte particulier.

<sup>29</sup> La négligence était interprétée de différentes façons par les jeunes qui ont indiqué en avoir été victimes. Elle pouvait être liée au fait qu'il leur fallait trouver des moyens pour subvenir à certains besoins de base (hygiène et habillement), ou au fait de ne pas avoir été protégé d'un agresseur extérieur à la famille immédiate (non réponse au besoin de sécurité).

La moitié des jeunes ont rapporté qu'au moins un parent de la famille d'origine présentait certains problèmes (consommation de drogues ou d'alcool et santé mentale).

#### *2.5.4.3 Santé physique et mentale, et consommation de drogues et d'alcool*

Tous les jeunes ont mentionné au moins un problème de santé physique les affectant qui était, dans la moitié des cas, présent à l'enfance. Parmi les sept femmes ayant complété l'entrevue, trois ont vécu au moins une grossesse qui n'a pas été menée à terme. Seulement trois mères n'ont vécu qu'une seule grossesse. Plus de la moitié des jeunes (n = 5) ont révélé avoir reçu au moins un diagnostic de trouble mental, tel un trouble de la personnalité ou de l'humeur, au cours de leur vie. Certains (n = 6) ont reconnu avoir rencontré un problème de santé devant être traité par une médication, comme un antidépresseur.

Quatre jeunes ont révélé avoir eu un problème de consommation d'alcool dans le passé. Tous ont admis avoir consommé des drogues illicites au cours de leur vie et presque tous ont mentionné qu'ils avaient eu un problème de consommation excessive. À l'exception d'un seul interviewé, le fait de devenir parent était considéré comme ayant exercé une influence sur la consommation de drogues. Pour les mères qui ont relevé des changements, il pouvait s'agir d'une baisse ou encore d'un arrêt complet de consommation suivant, la plupart du temps, la prise de conscience de la grossesse. Quatre jeunes ont mentionné être allés chercher de l'aide pour des problèmes de consommation de drogues et/ou d'alcool avant la grossesse et la naissance du premier enfant. Deux parents ont révélé consommer quotidiennement de la drogue.

#### *2.5.4.4 Les activités illicites*

Hormis la consommation de drogues, l'ensemble des jeunes ayant complété l'entrevue a pratiqué une ou plusieurs activités illicites au cours de leur vie : mendicité, vol (surtout le vol à l'étalage), règlement de comptes, prostitution et vente de drogues. La prostitution et la consommation de drogues sont les activités les plus fréquemment rapportées.

La majorité des parents (n = 6) ont affirmé ne pas avoir pratiqué d'activités illicites au cours de la dernière année. Un seul associait l'arrêt des activités au fait d'avoir un enfant. Deux mères ont mentionné avoir recouru à la mendicité et/ou à la prostitution à quelques reprises au cours de la dernière année, en raison d'un manque d'argent. Selon elles, le fait d'être parent aurait exercé une influence dans le recours à ces stratégies de survie; le manque d'argent sporadique ayant fait en sorte qu'elles n'étaient pas été en mesure d'acheter des « *choses essentielles* » pour leur enfant (couches, nourriture et lait).

#### 2.5.4.5 L'utilisation des ressources offertes par l'organisme *Dans la rue*

La grande majorité des interviewés auprès desquels l'information a pu être recueillie, avaient utilisé, avant leur premier contact avec le SAF, au moins une des trois ressources principales offertes par l'organisme *Dans la rue* : le *Bunker*, la *Roulotte* et le centre de jour *Chez Pops*. Parmi les divers services offerts au centre de jour, la cafétéria a été utilisée par l'ensemble des interviewés, soit avant ou après le début du suivi au SAF. Les autres ressources mises à la disposition des jeunes comme la clinique, les psychologues, le dépôt (nourriture, vêtements, accessoires, meubles), les ateliers, l'école et les programmes de réinsertion ont été utilisées par quelques-uns des interviewés. Quand ils ont révélé y avoir eu recours, le moment d'utilisation précédait, dans la grande majorité des cas, le recours au SAF.

#### 2.5.4.6 Le réseau d'aide du jeune

Nous présentons un bref portrait du réseau d'aide actuel du jeune, qui permet de rendre compte des besoins qui peuvent être comblés hors du cadre d'utilisation du SAF.

Le réseau informel sur qui le jeune parent considérait pouvoir compter au moment de l'entrevue est formé de membres de la famille immédiate (parents et fratrie), de la famille éloignée, des amis et/ou du partenaire amoureux. La majorité des jeunes (n = 5) ont nommé leur(s) parent(s) comme étant une source d'aide. Les formes d'aide pouvant être reçues de ces derniers étaient : financière, matérielle, alimentaire, écoute et conseils. Trois jeunes considèrent au moins un membre de leur fratrie comme étant susceptible de les aider dans leur rôle parental, soit en apportant de l'information et des conseils, du soutien ou une aide générale. Trois

jeunes ont identifié un membre de la famille éloigné (grand-parent, cousin, tante) pouvant les aider au besoin. Ces derniers leur auraient apporté du soutien moral, monétaire ainsi que matériel. Le partenaire amoureux actuel est, pour près de la moitié des jeunes (n = 4), une source d'aide ou de soutien; celui-ci pouvant s'occuper de l'enfant et accorder un répit au parent qui en a besoin, l'appuyer financièrement ou l'écouter. Quatre jeunes ont dit pouvoir compter sur au moins un(e) ami(e) pour une écoute, du soutien ou pour un « *dépannage* » devant une situation difficile.

En ce qui a trait au réseau d'aide formel, les services suivants étaient utilisés par les jeunes au moment de l'entrevue: garderie pour les enfants (n = 2), services médicaux (médecin, infirmière) provenant majoritairement d'un CLSC et s'occupant de leur santé et celle de leur enfant (n = 6), services psychosociaux (psychologue, psychiatre, travailleur social) (n = 4), services de la protection de la jeunesse (n = 3). Seulement deux jeunes ont rapporté recevoir, au moment de l'entrevue, de l'aide d'un autre organisme communautaire que *Dans la rue* pour les assister en tant que parent.

## 2.6 La collecte des données

### 2.6.1 Les réflexions d'ordre éthique

Nos réflexions sur les questions d'ordre éthique nous ont amenée à cibler deux effets négatifs possibles en lien avec la participation à cette étude. D'abord, en raison de l'obligation de signalement imposée par la LPJ, un participant pouvait être assujéti à un signalement lorsqu'une information au sujet d'abus sexuels ou de mauvais traitements physiques nous était communiquée et que celle-ci nous amenait à penser que la sécurité ou le développement d'un enfant était compromis. La mesure qui nous est apparue appropriée pour contrer ce risque était d'en aviser les participants dans le cadre de la procédure de consentement verbal effectuée avant le commencement de l'entrevue téléphonique. Ensuite, il nous a semblé possible que le fait de partager son expérience suscite certaines réflexions ou des souvenirs émouvants ou désagréables chez l'interviewé. Les participants étaient en conséquence avisés par le biais du consentement verbal de la possibilité d'en parler à l'étudiante afin d'être référés à une personne-ressource. Dans le cas où une

détresse serait exprimée par le participant, une entente avait été convenue avec le SAF afin de lui apporter un soutien immédiat.

Après évaluation du projet par le Comité d'éthique (CÉRFAS), un certificat a été livré le 29 mai 2009. Une fois obtenu, le SAF en a été informé, et la sollicitation des jeunes a pu commencer. Les autorisations recueillies par les intervenantes auprès des jeunes nous étaient dès lors transmises.

## 2.6.2 La prise de contact avec les participants

Une fois que les coordonnées des jeunes ayant donné leur autorisation à être contacté nous ont été communiquées, nous avons tenté de les rejoindre en nous basant, en premier lieu, sur les disponibilités de chacun d'eux. Lorsqu'un jeune était rejoint, la consigne de prise de contact suivante était appliquée :

Bonjour Madame / Monsieur \_\_\_\_\_.

Mon nom est Mélanie Jastremski. C'est le *Service à la famille* de l'organisme *Dans la rue* qui m'a donné votre nom et numéro de téléphone afin de vous inviter à participer à une étude portant sur les expériences et les points de vue de jeunes qui ont fait appel à ce service. Est-ce que vous avez quelques minutes à m'accorder présentement afin que je vous parle de l'étude?

Puisque le contexte de cette étude exigeait une collecte de données par téléphone, un synopsis servant à obtenir un consentement verbal a été préparé. Les documents en français et en anglais servant à recueillir le consentement des participants se trouvent aux annexes L et M.

Après avoir lu les sections d'informations du synopsis, s'il y avait des questions, celles-ci étaient traitées et le consentement était par la suite sollicité pour la participation à l'étude et l'enregistrement de l'entretien. Dans le cas où un consentement était obtenu, un rendez-vous téléphonique était fixé à un moment convenant au jeune, la plupart du temps dans la même semaine. Seul un jeune a voulu commencer l'entrevue dès le premier contact téléphonique.

Parmi les vingt autorisations à prendre contact obtenues préalablement, la demande de consentement verbal à participer à un entretien a pu être présentée au téléphone à quinze personnes, en raison de l'incapacité à joindre les autres au numéro de téléphone transmis. Quatorze des quinze personnes jointes ont consenti à prendre



part à l'entrevue téléphonique et une a refusé faute de temps. Trois refus ont été exprimés ultérieurement et deux personnes n'ont pas pu être rejointes pour fixer un rendez-vous téléphonique après au moins une annulation antérieure de rendez-vous.

Suite à l'ensemble de ces démarches, neuf entrevues ont pu être effectuées, parmi lesquelles une n'a pu être complétée que partiellement. Les entrevues semi-dirigées par téléphone ont eu lieu du mois de juillet 2009 au mois de mars 2010.

### 2.6.3 Le déroulement des entretiens

#### 2.6.3.1 Entrevues téléphoniques « test »

Ne sachant pas trop à quoi nous attendre de notre outil de collecte de données et ayant reçu des commentaires qui ont suscité des inquiétudes quant à son utilisation, il avait été convenu avec les intervenantes du SAF que les trois premières entrevues serviraient à vérifier la faisabilité des entretiens semi-directifs par téléphone et, du même coup, à tester l'efficacité de la grille d'entrevue. Au besoin, des ajustements auraient été effectués en vue d'assurer une collecte de données appropriée. Les entrevues téléphoniques « test » ont eu lieu au cours du mois de juillet 2009. Le déroulement de celles-ci et leur durée (moyenne de 1 h 42) ont effacé les inquiétudes préalables quant à la modalité de cueillette de données. Après avoir procédé à la transcription de celles-ci et jeté un regard sur les verbatim, nous avons décidé de poursuivre l'étude telle quelle.

#### 2.6.3.2 L'ensemble des entretiens

Dans la majorité des cas, les entretiens représentaient le second contact téléphonique avec le jeune. Sur les huit entrevues complétées, il y a eu quatre annulations de rendez-vous. La durée des entretiens complétés a varié de 50 minutes à 2 heures; la moyenne étant de 1 heure 29 minutes. L'entretien écourté a duré 30 minutes. Les entretiens ont eu lieu en matinée (3), en après-midi (2) ou en soirée (4) en fonction des disponibilités du participant. Ils ont tous été enregistrés à l'aide d'un appareil numérique en se servant d'un téléphone muni d'un haut-parleur. L'enregistrement, qui a été autorisé par tous les participants, assurait une bonne

écoute au moment de l'entrevue et la fidélité des propos retranscrits en vue de leur analyse. Le contenu des entretiens a été retranscrit intégralement pour procéder à une analyse complète du matériel recueilli.

Lors du contact téléphonique, une mise en contexte était formulée au début de chaque entretien. Elle s'énonçait comme suit :

Je vais maintenant vous poser des questions vous permettant de partager votre expérience et point de vue en tant que parent et en tant qu'utilisateur (trice) du *Service à la famille* de l'organisme *Dans la rue*. Les questions que je vais vous poser sont générales pour qu'elles s'adaptent à plusieurs situations différentes. Il est donc possible que certains mots utilisés ou certaines questions soient moins appropriés à votre situation. Si c'est le cas, s'il vous plait, dites-le-moi. Aussi, s'il y a d'autres thèmes importants pour vous, sentez-vous à l'aise d'en parler au cours de l'entrevue.

Ensuite, les différents thèmes de la grille d'entrevue étaient abordés. Une fiche signalétique était complétée à la fin de l'entretien (voir annexe N).

Pour effectuer les entretiens téléphoniques, nous nous sommes assurée d'être dans un endroit tranquille, à l'abri de distractions. Toutefois, l'environnement dans lequel était situé l'interviewé était hors de notre contrôle. En général, les jeunes semblaient avoir choisi un moment où ils étaient seuls à leur domicile. Dans les situations où une autre personne était présente, nous n'avons pas remarqué un impact significatif sur le déroulement de l'entrevue.

Comme dans un entretien semi-directif en face à face, le déroulement de l'entrevue a, bien sûr, été influencé par les mots utilisés, la qualité des relances et l'interprétation des propos d'autrui. L'entretien téléphonique se distingue toutefois par l'absence d'un support visuel dans la communication (langage non verbal); ce qui a généré quelques petites situations cocasses. Par exemple, il y a des moments de silence où l'interviewer et l'interviewé étaient tous deux dans l'attente que la conversation soit poursuivie par l'autre.

De manière générale, il nous a semblé que les jeunes manifestaient une ouverture à partager leurs expériences, mais qu'il n'était pas nécessairement facile pour eux de parler de leur suivi au SAF de manière fluide, du premier contact jusqu'où ils en sont aujourd'hui. D'une part, la mémoire a manifestement exercé une influence sur ce qui a été partagé en cours d'entretien. Nous avons effectivement des parents pour qui le premier contact avec le SAF datait de 2004, donc qui avaient maintenu un certain lien avec la ressource pendant près de cinq ans. D'autre part, la nature du

suivi différait d'un individu à l'autre. La fréquence des rencontres avec les intervenantes était variable.

### *2.6.3.3 La position de l'interviewer*

Étant donné que cette étude est née de l'intention d'améliorer le SAF, notre position était clairement établie auprès du service comme étant celle de l'évaluateur externe. Cette position extérieure à l'intervention qui a cours au SAF a été communiquée aux participants avant même que notre premier contact téléphonique ait lieu; plus précisément, quand les intervenantes ont procédé à la sollicitation des jeunes.

Cette position extérieure a été verbalement réitérée, au besoin, au cours des entretiens; notamment lorsque des inquiétudes étaient exprimées par les interviewés quant aux répercussions liées au partage de l'expérience et de la mention de critiques liées à l'utilisation du SAF. Dans de telles circonstances, nous avons souligné la valeur de leur expérience et leur point de vue. L'entretien pouvait ainsi prendre la forme d'un espace qui est à l'abri de jugements perçus, fondés ou non, des intervenantes qui leur viennent en aide.

Malgré la position extérieure au SAF, nous avons au préalable réfléchi aux stratégies habituellement utilisées dans les recherches auprès de populations marginalisées en vue de réduire la distance sociale, comme le choix d'une tenue vestimentaire approprié. En raison de l'outil de collecte de données utilisé, celles auxquelles nous avons accès relevaient uniquement de la communication verbale. Dans cette lignée, nous avons choisi d'utiliser des consignes traduisant une perspective normalisatrice des changements, des difficultés et de la recherche d'aide, liée au fait de devenir parent. D'après les entrevues effectuées, il semble que ce choix s'est avéré approprié.

## 2.7 L'analyse du matériel

Suivant les entretiens, nous avons noté nos réflexions et nos impressions liées à leur déroulement. Les entretiens ont été retranscrits au fur et à mesure de leur réalisation. Le matériel de chaque entretien a ensuite été lu à plusieurs reprises pour s'en imprégner et a été analysé thématiquement.

Nous avons choisi de procéder à une analyse thématique en deux temps, car celle-ci permettait d'ajouter à la grille d'entrevue des thèmes qui n'étaient pas considérés au départ et qui semblaient pertinents d'être fouillés systématiquement du fait qu'ils étaient abordés spontanément par les premiers interviewés. Nous pensions, par ailleurs, qu'une telle approche nous permettrait d'être plus à même d'identifier le moment où surviendrait la saturation empirique. Ainsi, dans un premier temps, nous avons procédé à une analyse verticale des verbatim, c'est-à-dire que les thèmes abordés pendant chacun des entretiens étaient ressortis. Ensuite, nous avons procédé à une analyse horizontale visant à mettre en lumière les convergences et les divergences entre les entretiens quant aux points de vue et expériences relatés.

Devant le fait que les interviewés ont vécu des situations particulières et que les intervenantes du SAF ont une bonne connaissance de ces jeunes en raison de la durée des suivis effectués auprès d'eux, il nous a fallu réfléchir sur des stratégies garantissant leur anonymat dans la présentation de l'analyse des données. Nous avons donc opté pour l'utilisation des termes neutres « jeune » ou « parent »; recourant aux appellations « jeune mère » ou « jeune père » uniquement quand il paraît important de les nommer ainsi tout en évitant la compromission des règles éthiques. Quand des citations rapportées traitent des enfants, peu importe le sexe ou les termes utilisés par les jeunes pour les désigner, nous avons utilisé l'expression « mon enfant ». Il est à noter qu'une certaine neutralisation dans la présentation des données en vue de garantir l'anonymat ne signifie pas nécessairement moins de finesse dans l'analyse. Nous nous sommes tâchée, tout au long de celle-ci, de tenir compte de la variabilité possible des réponses des jeunes, notamment en fonction du sexe et de l'âge.

## 2.8 Les limites de cette étude

Comme nous avons pu le constater plus tôt, le contexte de cette étude imposait certaines limites. Étant donné que les intervenantes du SAF étaient chargées de contacter les jeunes ayant eu un suivi, il est possible qu'un biais d'échantillonnage ait été introduit. Il est possible qu'elles aient été portées à choisir les jeunes en fonction de certains critères, comme une meilleure articulation ou participation à l'intervention offerte par la ressource. Toutefois, la ressource se disant très clairement intéressée par les résultats de l'étude et affirmant compter sur eux pour ajuster son action, il y a tout lieu de croire que les intervenantes ont fait preuve de la plus grande objectivité possible dans le choix des jeunes à contacter.

La capacité de généralisation des résultats se voit néanmoins limitée par la taille de l'échantillon. D'un côté, puisque cette étude s'est penchée plus précisément sur l'expérience d'utilisation d'un service qui vient en aide aux jeunes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être, il est possible, voire probable, que la situation des interviewés et leurs besoins ne soient pas représentatifs de la réalité de l'ensemble des jeunes de la rue qui deviennent parents. Mais cette étude n'a pas la prétention de généraliser les expériences d'utilisation du service à l'ensemble des jeunes qui ont fait appel au SAF et qui ont eu un suivi.

L'échantillon est petit en raison des difficultés rencontrées par les intervenantes dans la sollicitation des jeunes et de celles que nous avons rencontrées dans la prise de contact. Nous avons aussi essuyé quelques refus. Considérant les diverses étapes menant à la réalisation de l'entretien et les échanges lors de la prise de contact, il est possible que l'échantillon soit constitué de jeunes qui avaient une certaine stabilité résidentielle, une bonne motivation à s'exprimer, et qui allaient suffisamment bien pour prendre le temps de faire une entrevue téléphonique. Il est possible que la situation des jeunes parents de l'échantillon implique moins l'intervention des services sociaux que l'ensemble des jeunes en situation de rue qui deviennent parents et qui ont fait appel au SAF.

Le devis de recherche adopté étant rétrospectif, le partage des points de vue et des expériences dépendait largement des capacités de la mémoire de jeter un regard sur l'ensemble de l'expérience d'utilisation de la ressource et même de celle de parentalité en contexte d'une certaine marginalité. Il est possible que les parents aient rapporté les éléments les plus marquants et les plus récents de leur expérience du SAF comme dans leur vie personnelle.

Reste que, malgré l'ensemble des limites entrevues, l'information apportée par les jeunes ayant participé à cette étude n'est pas négligeable. Cette étude accordait aux jeunes qui ont été sollicités par les intervenantes du SAF l'opportunité de prendre la parole et de s'exprimer librement auprès d'une personne n'ayant aucune association avec le service. Les jeunes étant les premiers concernés par le travail d'intervention effectué au SAF, le partage de leur expérience jette un éclairage sur la pertinence de ce service et offre à ce dernier des pistes d'amélioration. Par ailleurs, au-delà d'une simple mention de satisfaction ou d'insatisfaction, cette étude semi-dirigée offre quelques repères sur les critères à partir desquels les jeunes formulent leurs jugements.

Maintenant que les thèmes importants relatifs à la démarche méthodologique utilisée pour la réalisation de cette étude ont été exposés, dans le prochain chapitre, nous cédon la parole aux premières personnes ciblées par la ressource : des jeunes en situation de rue qui sont devenus parents ou qui sont en voie de l'être.

### **CHAPITRE 3 : LES POINTS DE VUE ET LES EXPÉRIENCES DES JEUNES**

Ce chapitre présente l'analyse des verbatim produits par le biais des entretiens effectués avec huit femmes et un homme qui ont fait appel au *Service à la famille* (SAF) de l'organisme *Dans la rue*. Ayant brossé antérieurement un portrait général de leur situation, il convient de jeter un regard sur le croisement de ce service dans leur trajectoire de vie. Rappelons que le suivi de ces jeunes a débuté entre la période estivale de l'année 2004 et celle de l'année 2008 et qu'au moment de l'entrevue, ils sont tous parents d'au moins un enfant dont l'âge moyen est de 25 mois.

### 3.1 La première demande d'aide auprès du *Service à la famille*

Qu'est-ce qui a amené le jeune à faire appel une première fois au SAF de l'organisme *Dans la rue*? Les propos des interviewés font référence à la perception d'un besoin d'aide, à leur accès au service, à leur confiance dans les services dispensés par la ressource dont fait partie le SAF, aux circonstances entourant la grossesse et à l'aide reçue ou anticipée du réseau informel.

#### 3.1.1 Le besoin d'aide perçu

La plupart des jeunes (n = 6) ont clairement exprimé au moins un besoin qui les a amenés à faire appel au SAF. Les différents besoins nommés sont : des éléments essentiels pour l'enfant, une aide alimentaire, des conseils, un soutien psychologique, des informations (liées, essentiellement, à la parentalité : les droits, les ressources, ce que c'est que d'être parent, le déroulement de la grossesse et l'arrivée du bébé), des références et une assistance dans la préparation de la venue du bébé, incluant sous forme matérielle. Les problèmes perçus, qui étaient sous-jacents au besoin de soutien psychologique, différaient selon l'individu. Pour l'un, sa demande était en lien avec un état de crise. Pour un autre, son besoin découlait de problèmes liés à sa consommation de substances psychoactives.

Les trois jeunes qui n'ont pas précisément nommé de besoins en lien avec leur premier appel au SAF avaient rencontré, durant la période anténatale, des intervenantes y travaillant et ont été suivis par elles pendant la grossesse. Bien que ce besoin n'ait pas été précisément exprimé par ces femmes qui étaient en voie de devenir mères lors de la démarche initiale auprès du service, il est possible de déduire de leurs propos qu'elles avaient, de manière générale, besoin d'aide dans la préparation à la venue du bébé. L'une d'elles a d'ailleurs indiqué que « C'est



vraiment le Service à famille qui m'a offert le plus d'aide, au niveau de ma grossesse puis après ». La première rencontre avec des intervenantes du SAF est vue comme une occasion d'en apprendre davantage sur l'aide qui pourrait être reçue à l'annonce de la grossesse, comme l'indiquent les propos d'une de ces mères. Ayant obtenu initialement des informations sur le service d'une tierce personne, elle a réalisé, lors de la première rencontre, qu'elle avait été mal informée et elle a pu mieux comprendre le type d'aide que le SAF pouvait lui apporter :

J'ai réalisé que c'était plus comme du monde qui était là pour t'aider pis pour trouver des ressources qu't'as d'besoin ou si t'as des questions, du monde qui connaissent pas mal les enfants, la grossesse, toute ça là. Faque j'ai commencé à poser des questions. [...]. Cé pas comme j'ai été déçue. Finalement, ça juste été un autre type de ressources que j'pensais pas avoir que j'ai eu, pis que j'tais ben contente finalement.

### 3.1.2 L'accès au service

À l'exception de deux jeunes, les autres ont connu le centre de jour *Chez Pops* avant d'avoir fait appel au SAF. L'utilisation des services offerts au centre de jour — que celle-ci ait encore lieu au moment de la demande d'aide initiale au SAF ou non — a permis aux jeunes de prendre connaissance de l'existence du service. Plus spécifiquement, la fréquentation du centre de jour leur a permis soit de connaître un autre jeune ayant fait appel au SAF, soit d'être informés au sujet du service par un intervenant du centre de jour, soit de connaître, au moins de vue, les intervenantes du service. Ainsi, ayant une connaissance au moins minimale du SAF, une démarche de recherche d'aide auprès de celui-ci pouvait être considérée, comme l'illustrent les propos de cette jeune femme qui fréquentait le centre de jour avec son partenaire :

L'organisme *Pops, Dans la rue*, j'le connaissais avant puisqu'y s'occupe pas juste des familles [...]. On v'nait diner là souvent le midi. Faque, c'tait plus facile... on l'savait déjà qu'y'avait un service famille parce qu'on en avait déjà entendu parler.

Les deux jeunes qui ignoraient l'existence du centre de jour *Chez Pops* ont pris connaissance du SAF par le biais d'un parent qui l'avait utilisé préalablement. L'un d'eux explique comment la référence s'est faite :

Du jour au lendemain, y'a un d'mes amis qui sortait d'la rue aussi [...]. Y'est v'nu m'voir pendant un boutte où j'tais dans marde [...]. J'en connaissais pas plus sur l'organisme, faque y m'est r'venu avec ça [*le numéro de téléphone du Service à la famille*], pis c'est là qu'j'ai décidé d'appeler.

### 3.1.3 La confiance dans les services dispensés par la ressource

S'il faut un minimum d'informations sur une ressource afin d'entamer une démarche de recherche d'aide auprès de celle-ci, comme le soutiennent d'ailleurs certains écrits (Fournier et Mercier, 1996 ; Haley et coll., 1999 ; Reid et Klee, 1999 ; Karabanow, 2004 ; Collins et Barker, 2009), la confiance acquise à travers l'expérience d'utilisation antérieure, plus spécialement ici du centre de jour *Chez Pops*, paraît aussi pouvoir être un élément expliquant le choix de faire appel au SAF. Quelques jeunes qui se sont précipités au centre de jour pour annoncer la grossesse ont, en effet, indiqué s'être adressés par la suite au SAF en étant convaincus qu'il répondrait adéquatement à leurs besoins ou préoccupations, comme l'indique le propos de l'un d'entre eux :

J'étais encore un jeune qui utilisait les services de l'organisme à c'te moment-là [*quand j'ai appris que j'allais devenir papa*]. Ça comme été d'soit. [...]. J'connais pas mal tous les services qui étaient offerts par l'organisme. Faque j'me suis pas posé la question. J'ai vraiment juste été les voir [*Jes intervenantes du Service à la famille*]. [...]. J'ai été les voir eux, parce que j'avais beaucoup d'questions pis j'étais sûr que, au moins avec eux-autres, j'allais avoir des réponses précises sur c'qui m'trottait dans la tête.

### 3.1.4 Les circonstances entourant la grossesse

Toutes les grossesses associées à l'appel d'aide auprès du SAF étaient non planifiées. Il appert que les circonstances entourant la grossesse ont exercé une influence sur la recherche d'aide des jeunes. Une grossesse non planifiée, dans le contexte d'une consommation de drogues, en concomitance ou non avec un traitement de substitution, a été rapportée comme étant à l'origine de l'ambivalence, de la crainte ou de l'inquiétude et des questionnements ayant amené les jeunes à s'adresser au SAF. Certains qui ont fait part de telles circonstances ont signalé s'être adressés initialement au service à la recherche d'informations et de conseils. Leur besoin d'aide s'est par la suite précisé.

Notre étude tend à corroborer celle de King et coll. (2009) selon laquelle la grossesse peut représenter pour certains jeunes en situation de rue une source de motivation pour changer. La grossesse est ainsi interprétée comme un signe disant « *c'est l'temps d'changer* ». L'élément le plus fréquemment mentionné comme devant être changé est lié aux habitudes de consommation. Dans cet extrait, le projet d'arrêter de consommer est partagé par le couple en voie de devenir parents :

On était content, mais c'tait pas vraiment prévu. Donc, qu'est-ce que ça l'a amené comme changement : on a arrêté tous les deux de consommer là. C'tait pas mal ça, majeur. [...]. Au début d'la grossesse, j'consommait quand même. Ben au début, j'savais pas que j'tais enceinte là, pis après, ça m'a pris peut-être un mois quand j'ai su pour arrêter parce que c'était pas évident au début, pis après ça j'ai pus reconsommé. Ça m'est arrivé peut-être une ou deux fois depuis que mon enfant est né.

Or, dépendamment du mode de vie du jeune, la grossesse implique aussi la nécessité de changer en vue d'assurer un milieu adéquat pour l'enfant à venir. Une grossesse non planifiée peut donc amener à appeler de l'aide, non seulement dans la préparation de la venue de l'enfant, mais aussi pour effectuer des changements importants dans le mode de vie du parent en devenir. Une femme raconte s'être adressée avec son conjoint de l'époque au SAF dans une telle optique :

C'tait un peu la panique. Ouais. Sur le coup parce que c'tait inattendu, pis y'avait vraiment beaucoup d'choses à changer. Comme j'avais jamais une vie normale, j'me disais : « Toute arrive en même temps. J'ai juste neuf mois pour me préparer ». Non, huit mois qui restait faque...

### 3.1.5 L'aide du réseau informel

Pour certains jeunes, les possibilités perçues ou anticipées de recevoir de l'aide de la part de la famille ont joué dans la décision de faire appel au SAF; soit au cours de la période anténatale ou lors d'une situation qui pourrait être qualifiée de « *crise* », du fait que des difficultés à subvenir aux besoins de base de l'enfant sont rencontrées. Un jeune, qui avait l'habitude de compter sur un parent pour l'aider, notamment pour subvenir aux besoins alimentaires de sa famille, a préféré demander de l'aide auprès du SAF. Le parent aurait été « *un peu tanné* » de toujours le dépanner. Anticipant que sa famille ne l'aiderait pas durant la grossesse et ayant besoin de changer beaucoup de choses dans sa vie en un court laps de temps, une jeune mère en devenir s'est, elle aussi, adressée au SAF avec son partenaire, en vue de faire face à la venue et à la garde du bébé : « *Sur le coup, j'pensais pas qu'ma famille m'aiderait faque on s'est senti un peu paniqués. On s'est dit qu'un organisme qui a des ressources, ça pourrait peut-être nous aider à un bon départ* ».

Le fait de ne pas savoir à qui s'adresser autre qu'au centre de jour pour avoir de l'aide représentait aussi l'une des raisons ayant amené un parent à faire appel au SAF :

J'savais pas où m'placer, j'savais pas où aller [...] j'avais pas d'autres moyens que d'appeler, mais je l'savais que le centre de jour [*Chez Pops*] était là. Donc j'ai dit : « J'va appeler au centre de jour pour parler avec [*nom des intervenantes*], comme ça, j'va p't-être avoir de l'aide aussi.

Maintenant que les raisons principales évoquées par les jeunes pour avoir fait appel au SAF une première fois ont été présentées, centrons notre regard sur l'expérience d'utilisation de cette ressource et sur les points de vue qui en émanent.

### 3.2 Le premier contact avec les intervenantes du *Service à la famille*

Pour la majorité des jeunes, le suivi offert par le SAF a commencé par une rencontre au centre de jour avec deux intervenantes y oeuvrant. Certains ont qualifié le déroulement du premier contact comme s'étant « (*super*) bien passé ». Un jeune a clairement nommé la rapidité de la réponse à sa première demande d'aide comme un élément d'appréciation :

Y'ont été vraiment à l'écoute tout suite. Ça, ça vraiment pas été long pis j'leur ai dit ce dont j'avais d'besoin pis y m'ont aidée tout suite. Faque, pour ça, au niveau d'la rapidité, ça été *number one*... au niveau des premiers contacts là, y m'ont aidée vraiment sur le coup.

La première rencontre est qualifiée par les interviewés tantôt comme une situation d'aise tantôt de malaise. L'un d'eux se rappelle d'avoir été « *confortable* » de parler avec les intervenantes dès la première rencontre et de les avoir perçues comme étant « *vraiment fines* » ; cette perception ayant d'ailleurs motivé un autre à faire de nouveau appel au SAF : « *y'étaient fines, sinon j'les aurais pas rappelées* ». Dans d'autres cas, la crainte, déjà rapportée par Novac et coll. (2002), que la grossesse pour un jeune en situation de rue puisse susciter un signalement à la protection de la jeunesse, crée un malaise. Ainsi, bien qu'une jeune femme ait rencontré les intervenantes la première fois durant la période anténatale, elle raconte :

J'tais un peu mal parce que... souvent tu penses bon y vont penser que... c'tait un peu parce que y sont là pour t'aider, mais tu sens tout l'temps quand même un peu que si jamais y'a quelque chose de pas correct, y peuvent toujours faire un signalement ou quèq' chose comme ça. Surtout au début, quand t'es connais pas trop là.

Il semble que la crainte de signalement puisse s'estomper en apprenant à connaître les intervenantes et leur rôle.

### 3.3 Le suivi du *Service à la famille*

#### 3.3.1 Les rencontres avec les intervenantes

Au moment où nous les interviewons, tous les jeunes ont eu plusieurs rencontres avec au moins deux des intervenantes depuis leur premier contact avec le SAF.

##### 3.3.1.1 *Lieux des rencontres*

Les rencontres avec les intervenantes du SAF se tiennent à différents endroits : au centre de jour, au domicile du jeune ou dans d'autres lieux publics. Hormis les critères d'admissibilité au centre de jour, les interviewés indiquent que le choix du lieu dépend aussi de l'ouverture du jeune ou de son partenaire à l'idée de recevoir les intervenantes au domicile. Si certains préfèrent que les premières rencontres aient lieu au centre de jour *Chez Pops*, des rencontres ailleurs se révèlent plus adéquates pour ceux qui associent cette ressource aux personnes et aux activités avec lesquelles ils n'ont plus envie d'être en contact, notamment s'agissant de consommation de drogues. Le choix d'un lieu public peut aussi être influencé par les demandes des jeunes, comme celle d'un accompagnement dans les démarches d'ordre juridique ou l'expression du besoin de sortir de chez soi, s'associant au besoin de briser un sentiment d'isolement.

##### 3.3.1.2 *La fréquence des rencontres*

La majorité des jeunes (n = 7) ont signalé des changements dans la fréquence et la régularité des rencontres tenues avec les intervenantes depuis le premier contact avec le SAF. La fréquence actuelle varie de quelques fois par année à une rencontre à chaque intervalle de deux ou trois semaines environ. La moitié des interviewés voyaient les intervenantes plus fréquemment dans le passé.

La hausse ou la baisse de la fréquence des rencontres peut être due aux difficultés rencontrées par les jeunes, notamment en lien avec leur santé physique ou mentale et la violence vécue au sein du couple. Un jeune raconte avoir vécu une période de distanciation face aux intervenantes en raison de problèmes personnels. La période anténatale et celle entourant la naissance du bébé sont ciblées par les jeunes ayant eu leur premier contact avec le SAF avant la naissance du premier enfant comme des moments où le besoin d'un suivi plus régulier peut surgir, comme l'indique cette

mère : « C'est sûr que c'tait plus présent dans l'temps que j'tais enceinte pis dans l'début, quand mon enfant est v'nu au monde. On s'voyait plus souvent ».

La fréquence des rencontres varie aussi en fonction des changements dans les disponibilités des jeunes, liés à l'implication dans certains projets comme l'école ou le travail, ou encore, à des changements dans celles des intervenantes en fonction, par exemple, des vacances. L'adoption d'une position passive par le jeune dans l'utilisation du service semble, par ailleurs, pouvoir mener à une baisse de fréquence des rencontres. Un jeune peut s'attendre à recevoir un appel des intervenantes, comme le démontre cet extrait :

Moi, j'rappelais pas pour avoir un rendez-vous. Faque y m'ont pas rappelée pour me r'donner un rendez-vous. C'est pas un organisme qui va suivre ton dossier pis qui va t'rappeler... ben y vont t'rappeler mais des mois après là pour savoir si t'es encore en vie, si t'as encore besoin du service ou si y donnent ta place à quelqu'un d'autre. Mais j'ai eu l'impression pendant un boutte que, justement... qu'y m'délaissaient. Ensuite de t'ça, j'ai refaite une demande. [...]. Y'ont r'commencé à v'nir.

Il semble que le fait que le SAF intervienne sur une base volontaire, ordinairement à leur demande, n'est pas nécessairement compris de tous. Ceci paraît être le cas de cette mère qui interprète l'absence de rappel comme un problème au SAF :

Au début, c'tait par rendez-vous. Pis à un moment donné j'pense qu'y'ont eu des problèmes, ça s'est complètement relâché. J'pouvais pas donner d'nouvelles pendant des mois, pis j'en recevais pas plus d'eux. Faque de temps en temps j'les appelais, pis y m'donnaient un rendez-vous dans un mois après.

### 3.3.1.3 Les changements dans les équipes d'intervenantes

Une équipe de deux intervenantes est normalement chargée de s'occuper du suivi d'un jeune. Or, des interviewés ont vécu des changements dans l'équipe au cours de leur fréquentation du SAF. Parmi ceux qui ont rencontré de tels changements, deux considèrent qu'ils ont eu lieu souvent. L'un d'eux, qui pense avoir « *presque fait le tour* » des intervenantes, associe ces changements à un problème dans l'organisation du SAF :

Ben ça souvent changé. C'tait ça d'ailleurs un des problèmes du *Service à la famille*, c'est que, y'ont un... y'avait un problème justement de stabilité au niveau des intervenantes. C'est pas d'leur faute, mais c'est juste comme que j'ai changé beaucoup d'fois.

Bien que les changements semblent compris par les jeunes, une mère rapporte qu'ils peuvent néanmoins susciter une insatisfaction et un temps d'adaptation :

Quand y'avait des changements d'intervenants dans l'équipe [...] j'aimais moins ça. Ça mettait comme un froid des fois [...] y'avait toujours comme un p'tit temps d'adaptation là. Mais, c'tait l'temps que ça s'tasse, pis après ça c'tait correct. Moi j'trouve que y changent souvent. Mais bon, r'garde, les situations font que c'est ça là. Tsé y peuvent pas toute contrôler qu'est-ce qui s'passe. Mais... j'me dis si pour moi c'est difficile des fois d'avoir tout l'temps des changements, j'me dis que pour d'autre monde, ça doit être vraiment *rushant* là.

### 3.4 La disponibilité des intervenantes

Contrairement à certaines ressources d'aide informelles tel un membre de la famille, la disponibilité des intervenantes est limitée par le cadre organisationnel du travail. L'impossibilité d'accéder à l'aide des intervenantes sur une période continue est abordée par certains jeunes, comme lorsque cette mère compare la disponibilité d'un membre de sa famille éloignée à celle des intervenantes responsables de son suivi :

C'est la personne [*membre de la famille*] à qui j'peux m'confier, à qui j'peux parler. Pis [*nom d'une intervenante*] et [*nom d'une intervenante*] aussi là, mais j'veux dire elle, j'peux l'appeler vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. A va être disponible.

L'absence de disponibilité continue des intervenantes paraît toutefois acceptée. Aucun interviewé n'a exprimé d'insatisfaction à cet égard ni le besoin d'une extension dans les heures d'ouverture. Dans le cadre des heures de travail des intervenantes, par contre, quelques jeunes ont signalé que la disponibilité pourrait être améliorée. Ainsi, une jeune mère considère que « *ça l'arrive souvent qu'elles sont pas là* » quand elle les appelle. Il est alors possible de laisser un message sur le répondeur et d'attendre un retour d'appel de la part d'une intervenante, qui vient ordinairement rapidement, estiment les interviewés qui se prononcent à cet égard : « *Même si y sont pas là vingt-quatre heures sur vingt-quatre, j'peux les appeler, laisser des messages sur le répondeur pis y m'rappellent pratiquement le lendemain quand ça file vraiment pas* ».

Quand la période d'attente avant de recevoir un retour d'appel est importante aux yeux d'un jeune (n = 5), celle-ci est considérée comme « *assez rapide* » ou « *raisonnable* », s'établissant entre un et quelques jours. Selon la gravité des circonstances entourant l'appel, les interviewés disent avoir attendu un retour d'appel ou demandé de l'aide auprès d'une autre personne-ressource du centre de jour. Lorsqu'il n'est pas possible de rencontrer les intervenantes, une mère mentionne qu'elle peut au moins leur parler au téléphone.

Si le délai des retours d'appels est considéré généralement comme raisonnable, celui entre les contacts téléphoniques et les rendez-vous est jugé comme trop long, pouvant s'établir à un mois et parfois même au-delà. Une jeune mère en parle de la sorte :

De temps en temps, j'les appelais, pis y m'donnaient un rendez-vous dans un mois après. [...]. Y finissait tout l'temps par avoir un retour d'appel par exemple, assez rapidement, sauf que pour les voir, finalement, la plupart du temps quand que j'les r'voyais ben j'avais déjà... j'me suis débrouillée par moi-même. Mais ça je l'sais que c'est un manque de personnel pis d'organisation. C'est pas un manque de volonté.

Cet extrait montre que, si les jeunes constatent de longs délais dans la prise de rendez-vous, ils en reconnaissent des causes; lesquelles, selon eux, tournent autour d'une forte demande de services, d'une surcharge de travail des intervenantes — traduites plus concrètement par l'expression « *être booké* » — et d'un manque de personnel.

Les vacances et les congés sont abordés par quelques interviewés qui ciblent ces périodes comme étant « *rushantes* » ou les identifient comme un moment vulnérable lorsqu'il y a besoin d'un suivi constant. Kidd (2003), parmi d'autres chercheurs, relève en fait que certains jeunes en situation de rue peuvent avoir des besoins psychosociaux plus importants que d'autres. Un jeune a fortement critiqué le manque de disponibilités des intervenantes en raison des périodes de vacances et des congés et a signalé quelques retards lors des rencontres à son domicile. D'autres ont critiqué les annulations de rendez-vous qui, dans certains cas, étaient considérées fréquentes.

La majorité des jeunes pensent toutefois que les intervenantes s'assureraient de les rencontrer plus rapidement s'ils se retrouvaient dans un état de « *crise* » ou s'ils ne se « *sentaient vraiment pas bien* ». D'ailleurs, pour l'un des interviewés, c'est l'élément qu'il a le plus apprécié de son expérience d'utilisation du SAF :

[*Ce que j'ai le plus apprécié, c'est*] qu'y fassent leur possible pour être présentes quand l'monde en ont vraiment d'besoin. C'est arrivé des fois que j'les ai appelées pis que j'filais vraiment pas, ben là y'allaient pas laisser passer un mois avant de v'nir me voir. Y'allaient s'arranger pour me donner un rendez-vous qui était plus proche dans leurs disponibilités.

Une jeune mère estime, quant à elle, que les intervenantes n'ont pas été disponibles pour elle durant des moments de crise :



C'était difficile pour moi d'essayer de trouver c'était quoi qu'y jugeaient urgent. C'est parce que, souvent, mon rendez-vous, exemple, y m'appelaient pis y m'disaient : « Excuse on a une urgence ». Mais c'est arrivé à peu près dix fois que mon rendez-vous était annulé. Pis, genre, j'ai jamais été l'urgence. Pis j'me suis toujours d'mandé : « y faut tu que j'soye en crise, pour être une urgence ». Pis même les fois qu'j'ai été en crise ben ça tombait mal. C'est juste quelque chose, ça, qui m'a vraiment déçue. Un moment donné j'me suis dit : « eux, à c't'heure, j'les vois juste pour le côté social, pis pour, si possible, le côté dépannage ». Parce que pour le côté psychologique, c'est pas pour être méchante, vraiment pas, parce que sont fines là. Mais pour le côté psychologique, non. Ça, ça pas réussi avec moi. Parce que des fois qu'j'ai demandé de l'aide, ça a pas réussi.

Les deux extraits ci-haut appuient l'idée selon laquelle un utilisateur de services apprend par son expérience quels besoins peuvent être comblés par la ressource et, a contrario, quels sont les besoins qui resteront sans réponse (Ricketts et Goldsmith, 2005). Ils indiquent également que la perception d'une situation de crise peut différer d'un individu à l'autre et que, pour certains jeunes, leur perception concorde avec celle des intervenantes alors que, pour d'autres, non. Selon l'évaluation que font les intervenantes de leur situation, il pourra y avoir une réponse souhaitée ou non à la demande d'aide. Cette mère émet l'hypothèse selon laquelle ses problèmes n'étaient pas suffisamment graves aux yeux des intervenantes pour attirer leur attention.

Des fois, j'avais l'impression qu'une personne qui était gravement atteinte, toxicomane, alcoolique, en grosse crise, ben eux autres, y bénéficiaient beaucoup plus d'attention que moi, parce que ça aurait été d'autres sortes de problèmes.

### 3.5 La relation avec les intervenantes

Dans le premier chapitre, nous avons pris connaissance d'études soutenant que la relation avec les intervenants constitue la base à partir de laquelle les besoins du jeune en situation de rue peuvent être comblés de manière plus ou moins satisfaisante (Kurtz et coll., 2000 ; Garrett et coll., 2008 ; Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009). Dans cette étude, des perceptions tenues à l'égard des intervenantes du SAF ont été abordées par les jeunes. Comment sont-elles perçues? Quelle est la nature de la relation entre les deux parties? Qu'est-ce qui est plus ou moins apprécié de l'aide offerte par les intervenantes?

#### 3.5.1 Bien s'entendre

À travers la présentation de leur expérience d'utilisation du SAF, les interviewés parlent surtout des intervenantes avec qui ils ont eu le plus de contacts durant leur suivi. Les éléments d'appréciation qu'ils mentionnent se rapportent soit directement

aux intervenantes en tant qu'individus, soit à l'approche utilisée pour leur apporter de l'aide. Quelques aspects de la relation avec les intervenantes sont communément rapportés par un bon nombre de jeunes, alors que d'autres sont soulevés individuellement.

La plupart des jeunes expriment une appréciation personnelle des intervenantes en tant qu'individus. La gentillesse, caractéristique d'un intervenant s'étant déjà révélée favorable à la réponse aux besoins de jeunes en situation de rue (Kidd, 2003; Heinze et Hernandez-Jozefowicz-Simbeni, 2009; Slesnick et coll., 2009), est une qualité qui leur est attribuée par près de la moitié des jeunes de l'échantillon<sup>30</sup>. Bien qu'une interviewée considère que les *gens* qui travaillent au SAF sont sympathiques, elle est d'avis qu'ils « *ont leurs défauts comme n'importe qui pis leurs failles* ». Une mère qualifie les intervenantes responsables de son suivi de compréhensives et elle dit avoir le sentiment d'une appréciation mutuelle. Une autre apprécie le fait que les intervenantes sont relativement du même âge qu'elle, alors « *c'est comme parler à des amies* ». Quelques mères disent aussi apprécier le fait que certaines des intervenantes sont mères, et peuvent, en conséquence, parler non seulement à partir de leur formation et de leurs connaissances, mais aussi en fonction de leur vécu de l'expérience parentale.

[*Nom d'une intervenante*] a des enfants, pis [*nom d'une intervenante*] a pas d'enfants. J'trouve ça bien que une peut aider plus côté enfant, pis l'autre cé plus euh... mais c'est sûr que [*nom de l'intervenante qui est mère*] peut parler de n'importe quoi là, elle peut m'aider avec tout, mais vu qu'elle a des enfants, ben là, elle a plus d'expérience avec ça.

Des jeunes qualifient leur relation avec les intervenantes comme une bonne entente. Certains expriment un sentiment de proximité pour une ou plusieurs d'entre elles ou ils qualifient le lien qu'ils ont avec elles comme amical; ce qui leur permet de : « *déconner ensemble et avoir de belles discussions* », « *se faire du fun* » et « *se faire des jokes* ». Le lien demeure par contre professionnel, précisent-ils : « *Malgré que c'est quand même professionnel, y'a un lien qui est rendu plus amical aussi* ».

Le niveau de proximité entre les intervenantes et certains parents est parfois d'ailleurs évident du seul fait que ceux-ci nomment celles responsables de leur suivi par leur prénom, alors que d'autres utilisent principalement la formule impersonnelle

<sup>30</sup> Ces jeunes les ont nommées comme étant « *très smat* », « *gentilles* », « *super gentilles* » ou « *finés* ».

« y » pour signifier elles. Pour certains, l'appréciation des intervenantes est telle qu'ils expriment le désir d'une amitié, d'une relation à l'extérieur du cadre d'intervention du SAF :

Ben en gros, sont écoeurantes. Les deux filles là, j'les aime beaucoup, j'les apprécie beaucoup, pis même que, tsé, si elles auraient le droit, j'aimerais ça les voir à l'extérieur. Tsé, pas pour le *Service à la famille*. J'aimerais les voir en tant qu'amies. Là, c'est pas possible. Mais c'est comme ça. Sont tellement, sont vraiment fines.

Si une approche d'intervention amicale est appréciée de jeunes en situation de rue et répond à leurs besoins (Heinze et Hernandez-Jozefowicz-Simbeni, 2009; Kidd, 2003; Slesnick et coll., 2009), l'approche de type professionnel-amical utilisée par les intervenantes du SAF est critiquée par deux jeunes, car elle introduirait une certaine ambiguïté dans la relation : « *C'est des filles qui sont super gentilles [...]. Des fois on déconnaît ensemble pis on a eu des belles discussions, mais quand qu'y redeviennent le côté professionnel, c'est bidon. Pour moi, ça marche pas* ».

L'un d'eux considère avoir besoin d'une forme d'aide spéciale, alors que l'autre perçoit l'approche des intervenantes comme une limite à l'étendue de l'aide qui peut lui être donnée :

L'aide qu'y pouvaient m'offrir se limitait à ce qu'y pouvaient faire dans les normes de leur travail. Faque, ça aussi, d'un côté, j'pourrais dire que ça été comme une épine dans l'pied, à un certain point. Mais ça nous a jamais empêché de travailler ensemble du mieux qu'on pouvait, pour m'aider à améliorer la situation.

Ce propos nous amène à penser qu'une approche amicale d'intervention peut favoriser l'établissement d'une bonne collaboration avec des intervenants, qui est utile pour répondre adéquatement aux besoins, mais elle peut également créer des attentes et des désirs qui ne seront pas comblés.

### 3.5.2 Des désaccords et des conflits

En parlant de leur suivi, la majorité des jeunes (n = 6) mentionnent avoir eu des désaccords avec les intervenantes<sup>31</sup>. Pour l'ensemble des interviewés, lorsque de telles situations se sont produites, elles ont pu être réglées en communiquant avec

<sup>31</sup> Plus précisément, les situations en cause étaient nommées comme des « *accrochages* », des « *problèmes* », des « *divergences d'opinions* », des « *désaccords* », des « *conflits* » ou des « *mini chicanes* ».

l'autre partie. Deux d'entre eux ont d'ailleurs mentionné que les intervenantes responsables de leur suivi sont bonnes pour « *gérer* » des crises et des conflits.

La plupart des interviewés identifient au moins une qualité personnelle qui leur permet de surpasser les désaccords ou les conflits qui peuvent surgir avec les intervenantes, ou qui leur permet de faire face à des situations déplaisantes, comme une annulation de rendez-vous ou des commentaires survenant dans le cadre du suivi. Celles mentionnées sont : ouverture d'esprit, ouverture au dialogue, compréhension, patience, clarté d'esprit découlant de l'arrêt de consommation de drogues et/ou d'alcool, et volonté d'essayer de voir les choses d'un autre point de vue. Ce père rend compte de qualités qui lui ont permis de « *passer par-dessus* » des conflits avec les intervenantes et de poursuivre son suivi :

Quand tu *deal* avec du monde qui sont dans un contexte de relation d'aide, tu peux pas mesurer la valeur de ce qu'y t'offrent, si t'es pas ouvert à le recevoir. [...]. J'ai eu mes propres conflits avec les filles. Sauf que, parce que j'suis quelqu'un qui a l'esprit ouvert, qui est ouvert au dialogue, j'ai eu la possibilité d'passer par-dessus ces conflits là avec elles... pis de continuer mon suivi avec ces filles-là, parce que, en bout d'ligne, tout ce qu'y faisaient c'est m'aider pis moi, j'suis conscient de t'ça.

Ces données semblent suggérer qu'il est possible que les jeunes qui maintiennent un suivi avec le SAF présentent certaines caractéristiques personnelles particulières qui s'accordent bien au contexte de relation d'aide offert par les intervenantes.

Deux sources de conflits principales ressortent des propos des jeunes : des conseils donnés par les intervenantes quant à la façon de prendre soin de l'enfant, incluant ceux concernant des tensions observées dans le couple, et des refus de demandes d'aide, le plus souvent en matière de dépannage. L'un des parents interviewés concède que les petits accrochages avec les intervenantes, liés à l'expression d'une préoccupation pour sa sécurité et celle de son enfant et à leur bien-être, avaient leur raison d'être :

C'est sûr qu'c'est des accrochages parce que j'aime pas... personne aime ça s'faire dire la vérité en pleine face, faque quand ça fait pas mon affaire, ben c'est sûr que ça m'frustre pis ça m'fâche. Mais c'est... rien de ben ben grave. [...]. C'est des accrochages, mais y'ont raison. J'peux pas leur donner tort. Y'ont raison avec moi.

S'il peut y avoir des divergences d'opinions avec les intervenantes, un jeune explique qu'il sait que ce qu'elles disent vise en fait à l'aider et qu'il a toujours la liberté d'en faire ce qu'il veut.

### 3.5.3 La confiance et son opposée, la méfiance

Plusieurs écrits témoignent, d'une part, de l'importance de l'établissement d'une relation de confiance en vue de pouvoir aider les jeunes en situation de rue et favoriser leur engagement auprès d'un programme ou d'un service (Kurtz et coll., 2000; Collins et Barker, 2009; Slesnick et coll., 2009) et, d'autre part, de la méfiance des jeunes en tant que barrière à la réponse aux besoins (Hausman et Hammen, 1993; Haley et coll., 1999; Aviles et Helfrich, 2004; Karabanow, 2004; Collins et Barker, 2009). Des jeunes de notre échantillon affirment que les intervenantes responsables de leur suivi ont réussi à les mettre en confiance, et ce, dès la première rencontre. Il s'agit là d'une qualité appréciée : *« J'suis à l'aise de parler un peu de n'importe quoi, pis de tout c'que j'vis [...]. J'ai jamais eu peur d'leur dire rien. Pis y t'mettent en confiance. Pis c'est ça qu'j'aime d'eux autres »*.

Une mère ajoute que la façon avec laquelle les intervenantes l'ont approchée explique pourquoi elle s'est sentie en confiance : elle se rappelle ne pas avoir été approchée d'une manière brusque. Certains jeunes soulignent que les intervenantes ne les jugent pas. L'un d'eux ajoute que ces dernières ont la capacité de s'adapter aux individus : *« Y vont t'parler en conséquence de ta personnalité, pis de comment qu't'es, pis de comment tu réagis à certaines affaires. Pis c'est ça que j'trouve bon d'eux autres. J'pense qu'y font une méchante bonne job là-dessus »*.

Cette confiance à l'égard des intervenantes n'est pas toutefois unanimement partagée, car elles représentent un regard extérieur et un point de vue différent sur leur situation, qui peuvent être perçus comme une menace. Malgré qu'un contexte d'aide en milieu communautaire soit estimé comme étant moins menaçant que les ressources « *institutionnelles* » pour des jeunes en situation de rue (Karabanow, 2004) ou des parents présentant des problèmes de consommation (Lecompte et coll., 2002), il appert que le SAF n'est pas à l'abri d'être perçu comme un danger. Notamment, la peur de perdre la garde légale de son enfant, qu'on a déjà évoquée, peut poser significativement obstacle à la relation d'aide :

J'ai fini par calculer qu'est-ce que j'leur dis. [...]. C'est qu'y'a des affaires que j'ai pas eu confiance en eux-autres. [...]. Sur le coup j'me suis dit : « j'frai pas d'gaffe. J'dirai pas ça aux intervenantes qui vont penser tout suite que j'suis tombée dans un pattern, que j't'un danger pour mon enfant pis du coup on l'envoie en DPJ ». Moi j'perds mon enfant, j'perdais ma raison d'être en vie. [...]. Y'a des choses qui changent graduellement. Mais, encore aujourd'hui, c'est ma plus grande motivation à rester en vie. Faque c'tait hors de question que j'leur offre la possibilité même, si mince soit-elle, de me poignarder dans l'dos. Faque non j'ai pas une confiance qui est absolue, pis non j'leur dis pas tout,

pour la simple et bonne raison que si j'leur dis tout, j'va m'faire juger sur beaucoup d'choses, pis j's'rai pas capable d'le prendre pis... de garder c'te service-là, qui m'apporte quand même d'autres choses.

Il paraît ainsi que, quand un parent se sent menacé de perdre la garde de son enfant, il userait de stratégies (dans le cas de cette mère, la non-divulgence de certaines informations) qui lui permettent de maintenir un lien avec le service et, en conséquence, de combler, au moins minimalement, certains besoins, sans courir de risques selon leur évaluation. Dans le cas de cette mère, la capacité des intervenantes à l'aider pourrait avoir ainsi été amoindrie en raison de sa méfiance. Celle-ci a, en effet, mentionné en cours d'entrevue qu'elle considérait que ces dernières la connaissaient mal et que les solutions proposées pour l'aider étaient inadéquates.

Si pour moi y m'proposent des choses [*c'est-à-dire, des solutions*] comme ça, y m'connaissent très mal, tsé. Les possibilités qui m'offraient étaient pas adéquates pour moi, pis y'en ont pas cherché d'autres. Pis y'ont tout simplement arrêté.

### 3.6 Les besoins des jeunes et l'aide apportée pour les combler

Si certaines expériences, comme un passé de consommation ou des situations, comme la monoparentalité, étaient communes aux interviewés, il s'est révélé que chacun avait néanmoins son propre parcours et ses propres préoccupations. Au-delà du besoin initial ayant déclenché une première démarche de recherche d'aide auprès du SAF, l'analyse des entretiens permet de faire quelques constats. D'abord, des changements dans les besoins et les motivations des jeunes pour utiliser le SAF sont constatés. Plusieurs éléments relevés peuvent expliquer ces changements, en particulier l'évolution des besoins en matière de parentage associés à la croissance et au développement de l'enfant, le gain d'une autonomie financière ou la séparation du couple. Ensuite, à travers leur expérience d'utilisation du service, les jeunes apprennent lesquels de leurs besoins peuvent être comblés. Certains ont ainsi nommé clairement les raisons principales qui les amenaient, au temps de l'entrevue, à faire appel de nouveau au SAF, et les besoins principaux qu'ils arrivaient à combler par le biais des rencontres avec les intervenantes. La mère, dans l'extrait ci-dessous, résume bien les formes d'aide qu'elle sollicitait principalement, à savoir les conseils des intervenantes, leur point de vue, ainsi que leur écoute :

Elles m'ont toujours aidée... le plus qu'elles peuvent là. Pis quand j'dis aider, la seule aide que j'leur demande, c'est les conseils ou qu'est-ce qu'elles pensent. J'demande pas des numéros d'téléphone ou des références... C'est vraiment juste, tsé, quand j'ai des questions à poser ou quand j'veux juste parler de qu'est-ce qui s'passe... C'est comme ça qu'elles m'aident.

À ce point de l'analyse, on peut se demander, d'un côté, quels sont les besoins ressentis par les jeunes et quelle aide ils considèrent avoir reçue pour y répondre et, d'un autre, est-ce que ces besoins concordent avec les objectifs explicites du SAF? Autrement dit, l'aide reçue correspond-elle à ce qu'ils considèrent être leurs besoins ou, à leurs yeux, aux objectifs de la ressource? Ou peut-être y a-t-il concordance entre les deux? Voilà les questions qui sont examinées dans cette section.

### 3.6.1 Le besoin d'aide dans la préparation de la venue de l'enfant

La majorité des interviewés se sont adressés au SAF durant la période de grossesse. Le désir de recevoir de l'aide « *à un bon départ* » ou « *pour avoir une meilleure arrivée pour le bébé* » est une raison pour recourir au service. Ce besoin, plutôt vague et vaste, peut comprendre, selon la situation du jeune, un ou plusieurs des besoins sous-jacents suivants qui seront précisés par la suite : des informations et des références, du matériel, une aide alimentaire, une assistance dans les démarches pour réduire les coûts reliés au fait d'avoir un enfant comme trouver un logement abordable et des meubles « *pas chers* » et aussi, dans certains cas, un suivi médical pour la mère. Pour certains jeunes, l'aide du SAF en vue de préparer la venue du bébé implique un suivi régulier à travers duquel de l'aide est reçue pour : « *Faire les démarches nécessaires pour avoir une meilleure arrivée pour le bébé, régler les problèmes de dettes, les factures, s'organiser pour les équipements* ».

Le suivi ou le besoin d'un suivi, n'est toutefois pas nécessairement explicitement formulé auprès des intervenantes et pourrait prendre forme graduellement à mesure que la relation avec ces dernières se développe. Cette mère explique en effet que :

Le *Service à la famille*, oui y m'suit pis y m'a suivi pendant ma grossesse, sauf que c'est pas moi qui l'a d'mandé. C'est comme, vu qu'on s'connaissait déjà, on a commencé à s'parler. [...]. Pis c'est là que ça l'a comme parti le suivi, mais, tsé, ça vraiment comme parti parce que j'avais des questionnements pis qu'on s'connaissait déjà.

### 3.6.2 Le besoin d'informations et de références

Certains jeunes disent s'être adressés au SAF pour combler un besoin d'informations ou de références :

J'me suis posée beaucoup, beaucoup, beaucoup de questions à savoir qu'est-ce qui va arriver. C'est une des raisons pourquoi j'ai faite affaire avec [*nom des intervenantes*] [...]. J'avais besoin de beaucoup de références par rapport aux organismes quelconques [...]. J'ai appelé pis... eux y m'ont référée à des places que j'pouvais m'informer. [...]. Y m'ont donné plein de ressources, plein de trucs que je ne savais pas.

La période de grossesse paraît une période fertile aux questionnements, et ce, pour les deux sexes. L'ensemble des interviewés, qui ont fait leur première démarche de recherche d'aide auprès du service alors qu'ils étaient en voie de devenir parents, révèlent avoir eu, en cours de parcours, des préoccupations, des questionnements, ainsi que des réactions de crainte liée à la grossesse (peur des effets de la consommation de drogues sur le fœtus, peur de ne pas être un bon parent, associé par certains au fait de venir d'une famille dysfonctionnelle). Se basant sur les témoignages, on comprend que certains jeunes peuvent arriver au service ne sachant pas à quoi s'attendre de la grossesse ni de l'arrivée du bébé dans leur vie, dans un état désorienté et avec des idées préconçues liées au fait d'être parent et à la façon d'élever l'enfant.

Dans le cadre des rencontres avec les intervenantes, les jeunes mentionnent avoir pu obtenir de l'information et de la documentation sur la grossesse : les étapes de la gestation, la santé (celle du fœtus et de la mère), les effets de la consommation de drogues ou de traitements sur le fœtus. Ils ont pu recevoir également de l'information sur des éléments importants associés à l'acquisition du statut social de parent, notamment les changements liés au bien-être social, et des programmes et des ressources auxquels ils peuvent accéder et qui peuvent les aider, comme le programme OLO<sup>32</sup>. Ils ont aussi pu en apprendre davantage sur ce que c'est que d'être parent, son rôle. L'information représente pour eux un élément essentiel à la préparation de la venue de l'enfant. Une mère décrit les types d'informations qu'elle a pu obtenir des intervenantes lors des premières rencontres :

---

<sup>32</sup> OLO (Œuf-Lait-Orange) est un programme d'aide alimentaire offert partout au Québec par les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux. Il offre un support alimentaire (suppléments vitaminiques, coupons pour l'achat de lait et de jus d'orange) et un suivi personnalisé aux femmes enceintes économiquement et socialement défavorisées. Pour plus d'informations, voir : [www.olo.ca](http://www.olo.ca).



La première fois que t'es enceinte aussi, tu sais pas toutes les choses de prestation familiale, pis pas mal toutes les questions, tsé, les droits, les revenus, les loyers pis les... en tout cas plein d'choses que eux y savent. J'avais beaucoup d'questions, faque j'me suis dit : « j'vais en profiter. J'vais leur poser des questions là-dessus ». Ça peut être une bonne ressource.

Pour un jeune père, le fait de recourir au service lui a servi à : « *être sûr d'avoir les informations pour l'accompagner [sa copine enceinte] dans tout le processus [...] sa santé pis l'évolution de la grossesse* ». Une mère, qui s'est dite désorientée lors de la grossesse, estime que le SAF peut diriger les jeunes en voie de devenir parents vers les bonnes ressources : « *Quand qu'tu tombes enceinte, la première fois t'as comme vraiment aucune idée comme ça fonctionne. Faque y peuvent te diriger où aller, pis te dire, comme, quoi faire* ».

Pour plusieurs parents, le SAF constitue une source d'informations sur laquelle ils peuvent s'appuyer. Ils ont d'ailleurs confiance que les intervenantes obtiendront l'information ou sauront les diriger vers une ressource appropriée qui pourrait y répondre, dans le cas où les intervenantes n'auraient pas la réponse à leur question :

N'importe quelles questions que j'ai, aussi, j'peux leur poser. Pis y sont tout l'temps là. Si elles ne savent pas, elles vont se renseigner. C'est sûr que j'peux me débrouiller par moi-même aussi. Mais j'trouve que c'est une bonne chose d'les avoir.

Tous les interviewés ont été référés vers une ressource à l'intérieur de l'organisme *Dans la rue* ou vers une ressource extérieure. La démarche active auprès d'une ressource peut, selon la préférence du jeune, passer par l'intermédiaire des intervenantes du SAF qui leur fournissent les coordonnées de celle-ci. Selon une mère, le SAF représente une porte d'accès à plusieurs ressources : « *En rentrant au Service à la famille, t'as accès à d'autres services connexes, comme la thérapie ou quoi qu'ce soit, qui est intéressant parce que c'est gratuit pis que y'a pas de durée fixe au traitement non plus* ». Cette jeune femme fait plus spécifiquement référence à l'accès au service de psychologie du centre de jour *Chez Pops* qui, contrairement à d'autres services psychosociaux, ne pose pas de restrictions quant au nombre de séances gratuites permises.

Dans l'ensemble, les références obtenues de la part du SAF sont considérées comme ayant été utiles. Quelques-uns ont toutefois mentionné de ne pas être allés vers certaines des ressources référées par le service, et ce, en raison de différentes préoccupations. Un parent se questionne, par exemple, quant à la fiabilité des

références données, ceci suite à une mauvaise expérience vécue dans l'une des ressources communautaires vers laquelle les intervenantes l'avaient dirigé. Il dit préférer se fier au bouche à oreille pour juger de la pertinence d'une ressource :

Le bouche à oreille, à mon avis, donne une meilleure idée de l'ambiance d'une aide... d'un organisme. Parce que, souvent, y'ont des feedbacks, mais souvent y'a des organismes qui sont affiliés pis y réfèrent. Faque y iront pas descendre un organisme qu'y doivent référer, tsé.

### 3.6.3 Le besoin d'un suivi médical

Pour quelques-unes des femmes ayant fait appel au SAF durant la grossesse, celui-ci leur a permis d'accéder à une ressource offrant des soins médicaux et une personne-ressource pouvant leur assurer un suivi médical. Cette jeune femme signale l'utilité de l'aide reçue du SAF, alors qu'elle était très avancée dans sa grossesse : « *C'est eux qui m'ont trouvé le médecin. Pis lui, aussitôt qu'y m'a vu le premier rendez-vous, y m'a donné un congé préventif* ».

### 3.6.4 Le besoin d'une aide alimentaire

La majorité des interviewés (n = 6) disent avoir reçu une aide alimentaire du SAF, généralement apportée directement par la ressource sous forme de dépannage (don de nourriture provenant du dépôt du centre de jour *Chez Pops*, paniers de Noël ou coupons d'épicerie) ou d'ateliers individuels de préparation de nourriture. L'aide a pu aussi être apportée indirectement en formulant des suggestions ou des conseils visant à diriger le jeune vers des ressources de son quartier ou, simplement, en informant de l'existence de programmes et de ressources pouvant répondre aux besoins alimentaires précis des femmes enceintes.

En ce qui a trait au dépannage alimentaire provenant directement du SAF, la majorité des interviewés qui ont mentionné avoir fait une demande d'aide en ce sens perçoivent la capacité du service de répondre à ce besoin comme étant limitée. Certains indiquent d'ailleurs avoir essuyé des refus en réponse à leur demande de dépannage. Un jeune, qui considère avoir besoin de cette aide, aurait, de son propre aveu, mal réagi : « *J'ai d'mandé d'l'aide qui a été comme refusée complètement là. Refusée. [...]. J'ai été assez bête avec l'intervenante* ». Le dépannage alimentaire, quand il pouvait être fait, était néanmoins apprécié<sup>33</sup>.

<sup>33</sup> Voir section 3.10.1 traitant de la satisfaction à l'égard du suivi.

Pour certaines mères primipares qui ont fait appel au SAF durant la grossesse, il leur a permis d'accéder à des programmes et des ressources offrant une aide alimentaire aux femmes enceintes vivant avec un faible revenu dans le but d'assurer la naissance d'un bébé en santé. Pour ces femmes qui ignoraient l'existence de ces ressources avant d'en être informées par les intervenantes du SAF, celles-ci sont considérées comme utiles. Quelques mères ont, en effet, exprimé la difficulté de bien s'alimenter et de combler les calories nécessaires au cours de la période de la grossesse en raison de leur mode de vie et du peu de ressources financières à leur disposition. Cette jeune femme énumère quelques-unes des formes d'aide qu'elle a reçues du SAF durant la grossesse. Parmi celles-ci se trouve un dépannage alimentaire :

J'ai eu une aide alimentaire. J'ai eu un suivi médical. J'ai eu un suivi avec une diététicienne parce que j'avais de la difficulté là à combler mes calories. J'ai eu un suivi comme aux deux semaines avec le *Service à famille*, qui est là pour m'aider à faire les démarches nécessaires [...]. Faque oui ça [*l'aide reçue du Service à la famille*], ça a été utile là.

### 3.6.5 Le besoin d'une aide matérielle

La majorité des parents (n = 7) indiquent avoir reçu de la part du SAF une aide pour combler un besoin d'ordre matériel. Les besoins matériels sont d'ordre vestimentaire (majoritairement pour l'enfant), des nécessités pour la petite enfance (essentiellement des couches), des jouets et d'autres objets pour la stimulation du développement de l'enfant, ainsi que du mobilier et des électroménagers.

L'aide apportée par le SAF était soit sous forme de dons de matériel, de références vers des ressources plus à même de répondre au besoin du parent (par exemple, des ressources qui donnent et vendent des meubles usagers) ou d'assistance pour trouver des ressources susceptibles de combler ces besoins d'ordre matériel. Quelques fois, les jeunes parents connaissent l'existence des ressources, mais ne savent pas comment les trouver. Le SAF peut alors les aider à les retracer.

Pour certains jeunes ayant fait appel au service durant la période anténatale, l'aide matérielle est apportée dans le contexte plus large d'un soutien à la préparation de la venue du bébé. Cette aide est fournie de façon sporadique, en fonction des demandes adressées par le jeune aux intervenantes, au cours du suivi. Des interviewés mentionnent aussi avoir reçu certains biens matériels de la part des intervenantes, sans qu'ils les aient nécessairement demandés : « *Tsé, y m'obligent*

*presque à prendre des choses. Comme y m'ont offert une fois un dépannage de couches, pis y m'ont donné du linge. Mais j'avais juste demandé un dépannage de couches. J'suis pas quelqu'un qui est très d'mandant ».*

Une satisfaction est exprimée par plusieurs interviewés quant à l'aide reçue de la part du SAF au plan matériel, comme l'indique l'extrait qui suit :

Y nous aident tsé... J'peux admettons leur demander des meubles, si j'ai d'besoin d'meubles. Ça, ça été beaucoup apprécié parce que notre laveuse pis notre sècheuse nous avaient lâchés. On pouvait pas laver notre linge du tout. Fait que ça... j'ai vraiment apprécié qu'y nous en emmènent. C'est gratuit. Ça peut vraiment dépanner. J'ai vraiment apprécié ça là.

S'arrimant aux besoins matériels, des jeunes ont fait référence au manque d'argent ou au peu de moyens à leur disposition comme difficulté sous-jacente. Une mère confirme le besoin d'une aide purement matérielle liée aux ressources financières limitées et souligne l'utilité des dons reçus du SAF :

Y m'ont aidée aussi pour avoir du linge pour mon enfant. Parce que le linge est pas donné aujourd'hui, [...] j'ai eu beaucoup de monde qui m'ont donné plein d'affaires pour mon enfant. Pis là, j'les remercie aujourd'hui. Si y'avaient pas été là, j'sais pas c'que j'aurais fait. [...]. J'ai des jouets ici, mais mon enfant les voit régulièrement [...]. J'ai pas les moyens d'aller chercher... j'aimerais ça être capable d'aller chercher tout c'que j'veux y acheter comme jouet, mais, j'sus pas capable d'y acheter tout c'que j'voudrais. Donc j'ai demandé à [nom des intervenantes] si y'en avaient des p'tits jouets pour stimuler mon enfant.

Le don de vêtements de la part du service permettrait au parent ayant des difficultés financières « *d'économiser* », alors que l'information donnée quant aux ressources extérieures permettrait de « *trouver des endroits pas chers* » pour se procurer du matériel.

### 3.6.6 Le besoin de parler et d'être écouté

Le besoin de parler et d'être écouté peut amener un parent à faire appel au SAF. Pour une mère, dont la situation était « *plus instable* » au début de son suivi et qui avait fait appel antérieurement au service pour combler des besoins essentiels, le besoin de parler et d'être écoutée s'affichait, au moment de l'entrevue, comme le besoin premier qu'elle vivait et arrivait à combler en faisant appel au SAF :

J'les appelle pas parce que j'ai besoin d'couches ou de bouffe, mais j'les appelle juste pour parler. Des fois ça l'arrive, si ça va pas pour certaines choses. Des fois c'est plus facile de parler à eux que d'parler à quelqu'un de ton entourage qui est plus proche de toi. C'est plus une écoute pour moi vraiment qu'une ressource.

Lorsque les interviewés décrivent leurs rencontres avec les intervenantes, celles-ci sont présentées comme un espace pour « *parler* », « *discuter* » ou « *jaser* ». Avec les intervenantes, les jeunes estiment pouvoir parler « *de tout* », « *de plein de choses* », de « *problèmes* » et de leurs « *choses super confidentielles* ». Au cours des rencontres, le parent peut aborder son état et celui de son enfant, et parler de ce qui se passe dans sa vie et celle de son enfant comme l'explique cette mère :

Quand qu'y [*les intervenantes*] viennent ici... on parle de tout. On parle de comment j'va, de comment va [*nom de l'enfant*], pis qu'est-ce que j'fais, pis qu'est-ce que j'fais avec mon enfant : est-ce que je r'tourne à l'école? est-ce que je l'envoie en garderie? est-ce que tsé euh... toutes des affaires comme ça, est-ce que sa santé va bien? [...]. Y s'informent vraiment de tout pis y r'gardent si mon enfant toute est correct.

Les échanges avec les intervenantes sont décrits comme un moment pour elles de s'informer sur ce qui se passe dans la vie du jeune parent et de son enfant et pour vérifier les besoins de chacun. Le fait que les intervenantes prennent le temps de s'informer de l'état du parent et de son enfant est d'ailleurs nommé comme un élément principal d'appréciation du service<sup>34</sup>. L'écoute donnée par les intervenantes est, pour certains interviewés, l'une des formes d'aide principales que le SAF leur a apportées. Pour certains, les intervenantes offrent une écoute dont ils n'ont pas pu - et ne peuvent pas encore - bénéficier de la part du réseau informel de soutien; notamment la famille. Pour l'un des jeunes, l'échange avec les intervenantes permet justement de mieux répondre à son besoin de parler et d'être écouté du fait que « *c'est du monde qui n'est pas dans ton milieu de vie de tous les jours* ». Comme l'écoute des intervenantes du SAF implique le respect de la confidentialité, une mère mentionne se sentir à l'aise de parler de « *choses très personnelles* ».

Si la majorité des parents exprime de la satisfaction en regard de l'écoute reçue et considère qu'elle constitue un des éléments principaux que le SAF leur a apportés, une mère, qui était d'avis que son besoin d'écoute avait été comblé dans le passé, exprime le sentiment d'être moins écoutée depuis un certain temps :

Y'étaient très très très à l'écoute au départ. Pis on dirait que plus ça va... plus ça dégrade. [...]. Y'ont une idée toute faite de c'qu'y pensent être ma situation, pis bon, y'ont des forces, des faiblesses comme n'importe qui. Faque à un certain moment donné, y m'arrivent pis y font comme : « Ah non, ben moi j'pense que tu devrais faire ça comme ça », pis y débloquent pas de t'ça. Pis on dirait que, parce qu'y pensent ça, automatiquement y m'écoutent pu quand j'dis que moi j'pense autre chose. On dirait que, même si j'va expliquer ma façon d'penser, y changeront pas plus d'idée. Mon but

<sup>34</sup> Voir la section 3.10.3 traitant des éléments les plus appréciés de l'expérience du *Service à la famille*.

en soi n'est pas d'les convaincre, mais bien qu'y'essaient de comprendre un peu ma façon de voir. J'ai l'impression d'être moins écoutée quoi.

### 3.6.7 Le besoin de conseils

Presque tous les interviewés (n = 7) mentionnent avoir reçu de l'aide sous forme de conseils de la part des intervenantes. Cette forme d'aide est d'ailleurs considérée par les jeunes comme étant l'une des principales que le SAF leur a apportées<sup>35</sup>. L'un d'eux pense que les intervenantes « *ont toujours des conseils, toujours des bons conseils* ». Ceux nommés se rapportent aux enfants (par exemple, comment instaurer une routine avec son enfant) ou à la vie personnelle du parent (par exemple, la relation de couple). La façon dont ces conseils sont donnés constitue un autre élément apprécié, comme l'explique cette mère qui met en contraste l'attitude des intervenantes à son égard à celles d'intervenants d'autres ressources qu'elle avait déjà utilisées :

La manière comment qu'y [*les intervenantes du Service à la famille*] parlent, y t'font pas sentir conne. Tsé comme, j'sais pas qu'est-ce que j'fais là. Tsé des fois y'a des personnes qui donnent des conseils mais, j'sais pas, la manière comment qu'y parlent c'est bête.

Les conseils et les suggestions donnés par les intervenantes ne sont toutefois pas nécessairement appliqués et pas toujours également appréciés. Certains sont considérés par les jeunes comme n'étant pas applicables dans leur contexte; en particulier, un truc qui fonctionne peut-être habituellement bien avec les enfants, mais pas nécessairement avec le leur. Une mère, qui a été confrontée à une situation de violence conjugale, rapporte pour sa part que les solutions proposées par les intervenantes étaient inadéquates, et elle critique le fait que, face aux refus de ces conseils, elles ont arrêté de proposer de nouvelles solutions pour lui venir en aide. D'autres parents mentionnent qu'ils ont appliqué les conseils plus tard en raison d'un manque d'ouverture préalable face à ceux-ci. L'application des conseils donnés par les intervenantes peut présenter une difficulté pour certains jeunes, mais une fierté pourrait en être tirée, une fois appliqués correctement, comme en témoigne l'extrait suivant : « *Mais là ben j'ai réussi à l'faire. Pis j'ai réussi à... y donner une routine. Pis j'pensais pas être capable de l'faire, pis y m'ont encouragée là-d'dans* ». Le soutien reçu du service pour y parvenir est alors apprécié.

<sup>35</sup> Voir la section 3.10.2 traitant de l'aide principale apportée par le *Service à la famille*.

### 3.6.8 Le besoin de soutien et d'une aide psychologique

Plus de la moitié des interviewés (n = 6) mentionnent avoir fait appel au SAF parce qu'ils avaient besoin de soutien, et estiment avoir reçu de l'aide à cet égard. Le besoin de soutien est parfois précisé comme étant moral, émotionnel ou psychologique. Il s'agit, encore ici, de l'avis des jeunes, d'une des formes d'aide principales apportées par le SAF<sup>36</sup>. Une mère décrit le SAF comme : « *En gros, ben pour moi... c'est comme un bon support, comme un plus vraiment positif dans ma vie* ».

Ce soutien est apporté aux parents en regard de difficultés rencontrées dans le quotidien, comme celles liées au développement de l'enfant, ou de situations difficiles vécues par le parent qui sont parfois qualifiées d'« *épreuves* ». Il peut s'agir, par exemple, d'un soutien lié à des difficultés conjugales, notamment de la violence au sein du couple, qui ont été rencontrées par la plupart des interviewés. Une autre forme de soutien se rapporte à la consommation de substances psychoactives. Les propos de cette mère illustrent le besoin de soutien qui peut émaner d'un passé de consommation :

[Le soutien vise] les problèmes que j'ai au quotidien, [...] c'est par rapport à la consommation. C'est pas des *tentations* que j'ai, mais j'pense... J'pense à des choses qui sont arrivées, qui se sont passées, que j'ai faites, pis ça m'ramène [vers la consommation]. [...] C'est assez difficile.

Une autre mère précise que les intervenantes essaient de la soutenir « *dans ce qui se passe dans [s]a vie* ». Cette forme d'aide est parfois traduite par la notion d'« *être là* », comme l'illustre cet extrait : « *Quand j'ai d'la peine, quand j'file pas, quand j'suis malade, quand j'suis stressée, quand j'suis angoissée, sont là pour moi. [...] Eux autres [les intervenantes] sont là pour moi, pis j'sus ben contente de t'ça* ».

Les intervenantes apporteraient alors de l'aide par leur simple présence ou en fournissant de l'accompagnement visant à permettre de passer à travers la difficulté, tellement que cette difficulté est nommée par certains jeunes comme étant vécue conjointement avec elles :

Y m'ont aidée à passer à travers ça. [...] Y'ont vraiment été là avec moi. Pis y m'ont écoutée quand j'filais pas. Quand j'les appelais pis que j'avais du stress, y'étaient là pour moi. [...] Pis si ça filait vraiment, mais vraiment pas, y se déplaçaient pour venir

<sup>36</sup> Voir section 3.10.2 pour connaître les formes d'aide apportées par le *Service à la famille* selon les jeunes.

me voir. Y'ont réussi à passer au travers de t'ça avec moi. J'pense que j'va les remercier long longtemps de ça.

Certains jeunes ont pu, par le biais du SAF, accéder à d'autres ressources de soutien et d'aide psychologique. Plus précisément, ils ont accédé à un psychologue du centre de jour (n = 3) ou ils ont été guidés dans la recherche d'une ressource pouvant s'occuper d'un problème spécifique qu'ils avaient (n = 2). Le besoin d'un soutien psychologique additionnel à celui qui peut être obtenu de la part des intervenantes du SAF se rapporte, pour certains, à des expériences vécues lors d'un passage dans la rue. L'un d'eux, qui considère que la peur généralisée ressentie face aux gens est une difficulté qui marque son quotidien et, conséquemment, celui de son enfant, associe cette difficulté à son vécu dans la rue :

On dirait que j'ai trop vu d'affaires pis que, maintenant, j'ai peur de tout pis de tout l'monde. Ça m'a fait ça, vivre dans rue, pis vivre c'que j'ai pu vivre pis voir. Ça fait que, maintenant, tout l'monde a une possibilité d'être fou avant preuve du contraire. Plutôt que d'me dire, ben y'a un paquet d'monde correct pis là-d'dans y'a des fous. Non, tout l'monde est fou jusqu'à preuve du contraire.

Tous ceux qui ont dit avoir été référés par le SAF à l'un des psychologues du centre de jour ont exprimé une appréciation positive pour ce spécialiste. Une mère rend compte de son contentement de la sorte :

J'ai rencontré une bonne thérapeute là par exemple. [Nom de la psychologue] a été géniale avec moi. Pis je l'sé que [nom d'une autre psychologue] aussi, l'autre psychologue est excellente. J'ai des très très bons *feedbacks* pis, pour ça, c'est génial.

En ce qui a trait aux références à l'externe, les intervenantes auraient reconnu les signes d'un problème important chez l'un des jeunes; lui permettant en conséquence de recevoir l'aide psychosociale supplémentaire dont il avait besoin :

C'est eux-autres qui ont su, c'est comme, voir la détresse finalement dans mes actes, pis finalement d'appeler [nom de la ressource] pour qu'eux-autres me fassent une évaluation [...]. Fait que j'dirais que... tsé y'ont été vigilantes pis... y [les intervenantes du Service à la famille] se sont pas juste limitées au fait que j'avais besoin d'aide pour devenir un parent. Y'ont été capables de voir plus loin, pis c'est comme, de poser les gestes qu'y fallait pour que j'puisse avoir toute l'aide que j'avais d'besoin.

Un peu plus de la moitié des mères (n = 5) mentionnent avoir bénéficié ou bénéficier encore d'un soutien provenant d'autres ressources formelles. La grossesse apparaît favorable à l'accès à de nouvelles ressources de soutien, dont certaines sont maintenues suite à la naissance de l'enfant et d'autres non. Il appert



toutefois que la sectorisation de certaines ressources peut signifier la perte d'une source de soutien suivant un déménagement :

Après avoir accouché, j'ai rencontré la travailleuse sociale du groupe. Ça été une super bonne expérience, même que c'est une de celles que ça m'a faite le plus de peine de lâcher, parce que... j'échangeais d'quartier [...]. A pouvait pas continuer d'me suivre. J'tais pu dans la région.

### 3.6.9 Le besoin de répit

Une difficulté principale rencontrée dans le quotidien des jeunes parents est la fatigue. Trois mères indiquent avoir ressenti le besoin de moments de répit du fait qu'elles élèvent l'enfant seules et qu'elles n'ont pas à leur disposition l'aide pouvant provenir d'un(e) partenaire ou de membres de la famille.

L'aide que les jeunes disent avoir reçue du SAF pour combler le besoin de périodes de répit, s'est traduite sous diverses formes : la recherche pour trouver des ressources de garderie — parfois concomitante avec celle du parent —, la proposition de services de garderie ou halte-garderie, la référence et l'accompagnement vers un service de halte-garderie, ou encore, l'offre du service de répit qui est donné par des femmes bénévoles formées par les intervenantes. Cet extrait décrit l'aide qu'ont reçue certains parents interviewés du SAF en vue d'accéder à une ressource extérieure au centre de jour *Chez Pops* :

Y m'ont fait découvrir [*nom de la ressource*] pour mon enfant. Parce que vu qu'i j'ai pas vraiment d'soutien pis que j'ai personne qui m'aide avec mon enfant, y'ont envoyé une lettre à [*nom de la ressource*] pour que j'puisse avoir une place là une fois d'temps en temps pour mon enfant. [...]. J'pense que c'est la ressource vraiment qu'y m'ont plus montrée pis qu'y m'ont aidée à aller là.

Certains parents qui ont dit avoir cherché des services de garde, avec l'aide ou non des intervenantes, sont confrontés aux listes d'attente. L'absence de telles ressources est perçue, par quelques mères au faible réseau de soutien, comme étant une difficulté importante du quotidien et même, un obstacle dans des projets de retour à l'école ou de travail :

J'aimerais commencer à travailler le plus rapidement possible, mais c'est de trouver les garderies qui est assez difficile là. Y'est [*l'enfant*] inscrit dans plusieurs garderies, mais y'est s'es listes d'attente depuis euh... fait longtemps là. Faque ça, c'est une grosse difficulté de pouvoir intégrer mon enfant à la garderie. [...]. Pour l'instant j'peux pas aller travailler.

Quatre jeunes parents ont dit ne pas avoir reçu du SAF l'aide nécessaire pour combler leur besoin de répit, mais ils n'ont exprimé aucune insatisfaction à cet égard; mentionnant soit avoir des membres de l'entourage sur qui compter pour s'occuper occasionnellement de l'enfant, soit avoir trouvé par eux-mêmes ou par le biais d'une autre ressource des services pouvant combler ce besoin.

Les deux jeunes ayant utilisé le service *répits-bénévoles* offert par le SAF expriment une satisfaction marquée pour celui-ci :

Y'a un nouveau programme qui est sorti y'a pas longtemps, avec des bénévoles qui viennent à maison pour te donner un soutien, pour te donner un *break*. Ça cé l'excellence première. Je suis tellement heureuse d'avoir ce programme-là, que... y'ont faite une bonne affaire de faire ça. [...]. C'est d'l'or en bar c'te programme-là. [...]. Quand j'ai su que c'tait mis sur pied... j'étais vraiment heureuse. J'tais vraiment contente. Ça m'a donné un *break*.

La pertinence d'un tel service apparaît clairement dans les propos des interviewés qui l'ont utilisé. Premièrement, de leur point de vue, il permet de pallier à la sectorisation de ressources de répit qui, une fois la venue d'un déménagement, deviennent inaccessibles. Deuxièmement, la durée du répit offert au SAF (quelques heures seulement) semble convenir au parent qui est très attaché à son enfant et qui n'est pas prêt à le laisser entre les mains d'une autre personne pour longtemps. En effet, une mère interviewée se qualifiant ainsi exprime une réticence à utiliser des haltes-garderies destinées aux parents en difficultés; la durée du répit offert par ceux-ci perçue comme étant trop longue.

Les parents ayant utilisé le service de répits-bénévoles considèrent qu'il s'agit d'un moyen de prendre soin de soi. Les moments de répits accordés leur auraient en effet permis d'aller faire une activité désirée, de se reposer, de prendre l'air et d'évacuer du stress, ou même simplement d'effectuer du magasinage qui ne peut pas être fait calmement en présence de l'enfant.

### 3.6.10 Le besoin d'un accompagnement dans les démarches

Quelques parents mentionnent avoir reçu, par l'entremise du SAF, de l'aide dans certaines démarches. Les types de démarches identifiés concernent celles liées à l'accès à un logement à coût modique (demande pour un HLM), à la cour (en lien notamment avec la garde légale de l'enfant), à l'accès aux ressources et celles se rapportant aux responsabilités et aux projets de vie du parent (par exemple, la

recherche d'un emploi). Un parent confie que les intervenantes l'aident beaucoup à « *gérer* » les démarches qu'il a « *ben de la difficulté à faire* ».

### 3.6.11 Le besoin d'aide pour développer les habiletés parentales

Parmi les principales difficultés rencontrées dans le quotidien ou depuis le passage à la parentalité, figurent la nécessité de prendre de nouvelles responsabilités ainsi que des difficultés liées à la discipline de l'enfant (incluant le manque de patience à son égard) et à son développement (certaines périodes du développement jugées comme étant difficiles). Mais, est-ce que les jeunes considèrent avoir reçu des intervenantes du SAF l'aide nécessaire pour développer leurs habiletés parentales? La moitié des jeunes (n = 4) interrogés ont répondu favorablement.

L'aide que ces jeunes parents considèrent avoir reçue est essentiellement constituée de « *trucs* » et de « *conseils* ». Ceux mentionnés se rapportent : au sommeil de l'enfant (quoi faire pour l'aider à s'endormir et à faire ses nuits), à la discipline, à l'alimentation et au jeu (comment jouer avec son enfant et ce qui est approprié comme jeu à son âge). Des parents disent avoir reçu des trucs ou des conseils pour faire face à des périodes plus difficiles dans le développement de l'enfant (par exemple, quand il se met à frapper) et avoir appris quel matériel il faut avoir à sa disposition lors de sorties « *pour être paré à toutes éventualités* ».

L'aide reçue des intervenantes en matière de développement des habiletés parentales peut se résumer de la sorte : « *Comment bien m'occuper de mon enfant, c'est qui est conseillé à faire. Qu'est-ce que c'est pas bon à faire pis ces trucs là* » ou, encore, comme un support « *au niveau de comment aider à gérer mon enfant* ». Un parent considère que le support qu'il a reçu l'a conduit à « *essayer d'voir plus loin qu'le bout de mon nez ou du strict nécessaire* ». Au-delà des conseils et des trucs reçus, les intervenantes aideraient également les parents à acquérir de bonnes habitudes, comme l'indique ce propos : « *Y'a tellement de p'tites manies que j'dirais qu'un parent devrait avoir face à ses enfants que... dans mon développement personnel, j'avais pas acquis* ».

Les conseils et les trucs donnés par le SAF et essayés par les parents ne portent toutefois pas toujours fruit, mais généralement ces derniers n'en tiennent pas rigueur aux intervenantes comme en témoigne cet extrait :

Des conseils qu'y m'ont donnés que j'ai essayés, y'a des fois qu'ça a marché pis y'a des fois qu'ça a pas marché. Mais ça, ça dépend toujours de l'enfant. [...]. Eux autres y vont avec leurs connaissances. Y'en a aussi là-dedans, c'est des mères. En plus y'ont eu comme la formation pour travailler là-dedans pis toute faque y vont, genre, avec c'qu'y savent pis c'qu'y'ont appris, pis à partir de d'là, si ça va, ça va. Si ça va pas, ça va pas là.

Bien que les trois autres parents disent, en cours d'entretien, avoir reçu des conseils relativement à leur enfant, ils semblent incertains d'avoir été aidés par les intervenantes pour développer leurs habiletés parentales. L'un d'eux reconnaît, cependant, que les intervenantes ont exercé une influence sur sa façon de s'occuper de son enfant :

Y'a des choses qu'elles ont remarquées que j'fais bien pis elles me l'ont dit... [...]. Ça m'faisait penser p't-être que... j'peux être meilleure que ça. [...]. Elles m'ont toujours dit que j'tais une bonne mère... que j'aime vraiment mon enfant. [...]. Y'ont r'marqué les bonnes choses que j'fais avec mon enfant, puis y m'ont... ben c'est pas qu'elles vont m'encourager à continuer. Mais juste le fait qu'elles ont vu ça, ça m'a encouragé moi.

Si un autre parent considère qu'il n'avait pas « *besoin de travailler là-d'sus* », il mentionne avoir néanmoins posé des questions aux intervenantes. Elles ne constituaient toutefois pas la ressource première pour répondre au besoin exprimé, sa famille pouvant s'en charger : « *Peut-être aussi si y'avait pas eu ma famille... Mais moi, j'suis vraiment proche de mes parents aussi faque... j'va plus aller voir eux avant, si mon enfant a des coliques, pour savoir quoi faire* ».

### 3.6.12 Le besoin de diminuer l'isolement

Est-ce que les jeunes ont vécu ou vivent de l'isolement social? Si oui, est-ce que, de leur point de vue, les intervenantes ont pu les aider à briser cet isolement? L'isolement, traduit par les interviewés comme le besoin de sortir de la maison ou de rencontrer d'autres personnes, n'est pas unanimement vécu. En effet, deux mères rapportent n'avoir jamais exprimé une préoccupation aux intervenantes à cet égard du fait qu'elles ne se sentaient pas isolées. L'une des deux considère, toutefois, que les activités de groupe du SAF lui ont permis de rencontrer d'autres parents.

Pour les jeunes qui signalent avoir vécu de l'isolement, la cause associée à cet état ne se rapporte pas nécessairement au fait de devenir parent. Pour deux mères, l'isolement vécu était associé à la violence conjugale. La relation de couple est décrite comme un obstacle à l'expression personnelle — le partenaire amoureux ne

leur accordant pas de place pour parler ou la possibilité de s'exprimer librement avec les intervenantes — et à la participation aux activités sociales, notamment les activités de groupes organisées par le SAF. La fin de la relation a pu représenter, dans le cas de ces deux femmes, un pas initial pour sortir de l'isolement, comme l'illustre cet extrait : « *Ça été dur par exemple dans mon cas parce que moi, j'étais beaucoup isolée. Mais une fois que j'suis sortie d'ma relation avec mon ex... oui bien sûr là. Tsé j'faisais des activités* ».

Une fois la relation de couple terminée, il s'est avéré plus facile pour ces deux femmes interviewées de participer aux activités de groupe organisées par le SAF et de rencontrer, par ailleurs, au moins une autre mère avec qui une amitié s'est développée; deux éléments qu'elles considèrent avoir contribué à diminuer l'isolement. L'une d'elles ajoute avoir été guidée pour trouver une activité personnelle qui lui plaît, lui permet de prendre soin d'elle-même et aussi de rencontrer d'autres gens.

L'isolement est aussi attribuable à des problèmes de santé psychologique. Ces problèmes, qui pour certains, sont associés aux expériences de la rue, sont décrits comme un obstacle pour sortir de chez soi. Pour une mère, la difficulté de sortir de la maison, liée à ses problèmes de santé mentale, lui nuit dans sa capacité de répondre aux nouveaux besoins de son enfant qui grandit :

Là c'est d'expliquer à [nom de l'enfant] : « Ben désolée. On peut pas aller au parc encore parce que [...] y'a personne pour v'nir avec maman ». C'est, j'dirais que c'est un boutte qui est difficile en c'moment ça aussi. [Mon enfant] commence à avoir besoin d'une vie sociale qui est plus grande, besoin de plus d'espace pour jouer, besoin d'courir, besoin d'se faire des amis pis, moi, en même temps, là-d'dans, j'fais d'mon mieux, le plus possible tsé.

Trois parents signalent avoir vécu de l'isolement lié à un problème de santé psychologique et deux d'entre eux indiquent avoir reçu de l'aide des intervenantes à cet égard. Le premier, qui décrit un épisode d'isolement ayant perduré plusieurs mois comme « *être tout l'temps enfermés dans maison pis pas sortir* », associe le changement qu'il perçoit dans sa capacité de sortir à l'aide reçue des intervenantes. Le second parent considère que son problème était trop important pour retirer manifestement des bienfaits de l'intervention du SAF :

Malgré tous leurs efforts pour briser l'isolement, c'est moi qui était pas capable... de pouvoir en profiter finalement. Parce que j'avais d'autres choses à régler. [...]. Quand il s'agit de moi... y'a... tellement peu d'choses que les filles peuvent faire, parce que y'a un troisième élément qui leur coupe l'herbe sous l'pied.

Pour certains jeunes, par ailleurs, des difficultés relationnelles vécues avec les pairs du milieu de la rue et le rétrécissement du réseau social étaient associés au fait de devenir parent, comme en témoigne cette mère :

La transition s'est faite rapidement, faque aussi ça, ça fait des difficultés un peu dans les relations avec les amis qu'j'avais... que eux-autres y'avaient pas aucun changement dans leur vie. Faque c'est sûr qu'y comprenaient pas nécessairement pourquoi que moi j'changeais. [...]. En fait j'ai perdu tous mes amis.

Un tel changement, ainsi que d'autres associés au fait de devenir parent (comme le temps et l'énergie exigés par le bébé), parfois en concomitance à l'absence de membres de la famille (notamment en raison d'un éloignement géographique) peuvent être associés à une période d'isolement ou de solitude, comme l'explique cette femme, les premiers mois suivant la naissance du bébé :

Au début, j'tais pas mal tout l'temps toute seule, j'veux dire les premiers mois... parce que tu vois pu tes amis pis mes parents habitent quand même loin, [...] c'est pour ça que j'pense que j'les [*les intervenantes*] appelais plus souvent au début aussi. Là, je, j'tournais un peu en rond.

Une interviewée, qui considère avoir fait le choix de couper certains liens, n'estime pas, pour sa part, avoir vécu de l'isolement dans sa vie. Les rencontres avec les intervenantes n'ont donc pas servi à briser un isolement ressenti, mais elles étaient néanmoins appréciées :

Quand j'suis tombée enceinte, j'ai décidé de comme clairer beaucoup d'monde autour de moi. [...]. Faque les gens qui consomment trop ou qui sont tout l'temps saoul, tout l'temps su' l'party, c'est sûr que y'a fallu que j'tasse ça d'ma vie. Faque y'a eu un boutte j'tais plus toute seule. J'peux pas dire qu'y'ont brisé mon isolement, mais j'peux quand même dire que des fois ça fait du bien d'les voir.

### 3.6.13 Le besoin d'aide pour développer l'autonomie

Est-ce que les intervenantes ont aidé les jeunes parents à développer l'autonomie? À cette question, trois interviewés ont répondu négativement, deux ont répondu affirmativement et deux autres ont manifesté une certaine ambivalence, répondant : « *oui pis non* ».

Les parents qui ont répondu non à cette question se perçoivent comme « *assez autonomes* ». Ceux qui ont répondu oui se basent sur différents aspects de l'autonomie. Pour l'un d'eux, les intervenantes l'aident à acquérir l'autonomie financière, qui se traduit par la définition du budget et la liquidation graduelle des

dettes accumulées. Pour le second, l'autonomie représente la capacité de prendre soin de son enfant par soi-même :

J'ai été capable de m'occuper d'mon enfant pendant [...] tout seul là. Pis c'est grâce à tout c'que j'ai appris des filles [*c'est-à-dire les intervenantes*]. J'suis parti. J'tais à zéro là. [...]. C'est eux-autres qui ont été capables de m'apprendre tout c'que j'sais aujourd'hui.

Un parent, qui recevait l'aide de proches pour subvenir en partie à ses besoins et à ceux de son enfant, a répondu avec ambivalence. Les intervenantes ne l'auraient pas exactement aidé à développer son autonomie, mais il a pu préparer avec elles un budget, à sa demande, afin de voir s'il serait en mesure « *d'arriver* » et demeurer seul avec son enfant. Un autre a répondu de manière ambivalente parce que d'un côté, il se considérait comme étant « *quand même quelqu'un d'assez autonome* », mais d'un autre côté, il reconnaissait que les intervenantes l'avaient assisté « *au niveau des démarches téléphoniques* ». Par ailleurs, il attribuait le manque d'autonomie financière auquel il faisait face à la violence économique subie dans le couple.

#### 3.6.14 Le besoin d'aide en vue de prévenir la négligence et la violence familiale

Est-ce que les intervenantes ont aidé les jeunes à prévenir la négligence ou la violence familiale? Quatre interviewés considèrent que non. Il semble que la violence familiale et la négligence soient un sujet délicat pour certains parents, notamment s'ils ont vécu de telles situations dans leur enfance. Cette mère s'est dite fermée à l'idée que le sujet soit abordé avec les intervenantes :

J'sus pas agressive avec [*mon enfant*] pis j'sus pas négligente. Pis j'fais vraiment tout mon possible. Pis ça, y me l'ont dit souvent, que y'ont vraiment confiance en mes capacités pis que y'ont aucune crainte par rapport à mon enfant.

Pour les parents qui ont répondu affirmativement, l'aide reçue se rapporte à la violence vécue au sein du couple, où le ou la partenaire était parent biologique de l'enfant. La sensibilisation des intervenantes a permis à une mère, qui était dans une relation conjugale violente, d'être informée des effets néfastes de la « *chicane* » entre conjoints sur le développement mental de l'enfant. Elle raconte que :

Y m'ont fait réaliser quand même ben des choses par rapport à mon environnement. J'étais pas nécessairement consciente de l'environnement que j'vivais. Pis disons qu'y m'ont fait... y m'ont permis de réaliser les effets néfastes qu'y pouvait avoir sur mon enfant, l'environnement dans lequel j'étais. [...]. Comment ça peut être néfaste un

environnement malsain. C'est important aussi de s'arrêter aux besoins de notre enfant pis d's'en rendre compte là.

Bien qu'un des jeunes interviewés considère avoir déjà des méthodes bien à lui pour « *essayer de désamorcer les bombes* » ou « *laisser la poussière retomber* », il présente l'aide qu'il a reçue du SAF de la sorte :

J'avais ma manière de faire les choses, mais ça fait toujours du bien d'avoir quelqu'un pour se rappeler que, oui, justement, le conflit est pas obligé de s'terminer en gueulant. Pis que, oui, tu fais bien de partir en plein milieu de la conversation quand tu penses que t'es plus capable, pour aller prendre de l'air, prendre une marche, attendre que tu te sois calmé, que t'ayes toute remis en perspective. Pis revenir à la maison pour voir si y'a moyen d'trouver un terrain d'entente [...]. Quand t'avais utilisé toutes tes ressources personnelles pour essayer d'régler l'problème, ben les filles [*les intervenantes*] allaient continuer eux-autres de chercher, si jamais tu voyais pas la lumière au bout du tunnel... de chercher des solutions ou des manières de faire les choses différentes de c'que t'avais l'habitude de faire, juste pour être sûr que t'aies toujours le moyen de te sortir de situations conflictuelles ou, au moins, pour pas qu'les choses dégénèrent.

Une jeune mère, qui ignorait la signification de la négligence, a néanmoins indiqué avoir reçu de l'aide pour assurer une meilleure sécurité à son enfant.

### 3.6.15 Le besoin d'aide pour utiliser son réseau familial et développer un réseau social sain

Est-ce que les intervenantes aident les jeunes à utiliser leur réseau familial et à développer un réseau social? D'abord, en ce qui a trait au réseau familial, deux parents, qui ont rapporté avoir vécu de l'isolement, considèrent que les intervenantes les ont encouragés à faire appel à celui-ci. Quant aux parents n'étant pas d'avis que les intervenantes les auraient encouragés à utiliser leur réseau familial, les liens parentaux ont pu néanmoins avoir été discutés au cours du suivi.

Pour développer un réseau social, trois jeunes sont d'avis que les intervenantes les ont encouragés dans cette voie en les incitant à participer aux activités de groupe organisées par le SAF. Comme l'un d'eux explique : « *Y m'ont encouragée à y aller [aux activités], à sortir, à voir d'autre monde que mon p'tit monde* ». Deux mères ont mentionné que les activités leur ont permis de rencontrer de nouvelles personnes, qui vivent sensiblement la même chose qu'elles, qui ont des enfants, et parmi lesquelles certaines sont devenues une amie. Une mère explique l'appréciation d'avoir rencontré, par le biais des activités, « *d'autre monde qui ont des enfants* » :



Avant j'avais personne vraiment pis, à un moment donné, ta vie finit par vraiment tourner autour de t'ça, tellement que t'as pas d'autres choses à... tsé tu d'viens un peu plate j'pense pour les autres quand t'as un enfant. Faque, c'est tout l'temps l'fun d'être avec d'autre monde qui ont des enfants aussi.

Contrairement à ces mères, les activités ne représentent pas pour deux autres une occasion de développer leur réseau social, car, pour l'une d'elles : « *c'est pas vraiment mon monde à moi là* »; et pour l'autre :

J'ai pas nécessairement envie de m'créer un réseau social avec la clientèle du *Service à famille*. Tsé j'ai pas envie de me r'trouver avec des mères qui sont pognées avec la DPJ, des mères qui sont pognées su la drogue, des mères qui vivent toute ça. [...]. Mon réseau social, moi je l'fais à l'extérieur des ressources. [...]. J'suis pas là pour rencontrer. Quand j'fais les activités, c'est plus pour me changer les idées, pis voir d'autre chose, pis amener mon enfant à faire des activités aussi.

### 3.6.16 Le besoin d'aide pour utiliser les ressources existantes de son quartier

Quatre jeunes affirment ne pas avoir eu besoin d'aide pour utiliser les ressources du quartier dans lequel ils demeurent pour l'une des raisons suivantes : ils les connaissent déjà; ils savent comment trouver de l'aide au besoin; ils comptent sur une autre ressource formelle pour les aider à trouver les ressources nécessaires. Toutefois, un autre, qui a rapporté avoir déménagé depuis le commencement de son suivi au SAF, précise comment il a été aidé pour connaître les ressources à sa disposition :

À chaque fois... que j'ai eu à déménager ou à chaque fois que j'suis arrivé à quelque part de nouveau [...] la première chose qu'y'ont faite c'est de s'assurer... voir exactement quelles ressources étaient disponibles pour moi. Y m'ont sorti une liste complète des ressources qu'y'avaient autour de chez nous. Pis y m'ont dit : « Écoute, si jamais t'as d'autres questions, rappelle-nous pis on va voir qu'est-ce qu'on peut faire pour t'aider à trouver les ressources dans ton quartier.

Trois autres parents mentionnent avoir été informés de l'existence de ressources dans leur quartier, par le biais de listes de ressources données par les intervenantes, ou avoir été assistés pour essayer d'en trouver, comme une garderie dans leur secteur. Tous les interviewés reconnaissent que les intervenantes ont par contre proposé au cours de leur suivi des ressources pouvant combler des besoins, sans que ces dernières soient nécessairement dans leur quartier.

### 3.7 Les activités de groupe du *Service à la famille*

Dans le cadre de sa mission, le SAF organise diverses activités et des fêtes familiales pour l'ensemble des parents suivis. De manière générale, il privilégie la mise en place d'activités qui ont lieu surtout à l'extérieur, qui s'adressent à la fois aux parents et à leurs enfants, et qui visent à renforcer le lien d'attachement, à stimuler l'enfant, et à lui permettre d'explorer et de vivre de nouvelles expériences.

Tous les jeunes interviewés mentionnent avoir participé à des activités (ou sorties<sup>37</sup>) organisées par le SAF. Dans l'ensemble, hormis sur l'*activité chalet*, les interviewés ont peu traité des activités et des sorties organisées par le SAF. Bien qu'ils aient tous affirmé avoir participé au moins à quelques-unes d'entre elles, ils ne s'en souvenaient pas nécessairement assez pour en parler. Puisque l'*activité chalet* est, quant à elle, traitée longuement par eux et que les entrevues auprès des intervenantes nous ont révélé son importance dans le travail d'intervention effectué au SAF, elle est abordée ci-bas. Quelques commentaires généraux sur l'ensemble des autres activités ou sorties vaguement mentionnées par les jeunes en cours d'entretien seront ensuite abordés.

#### 3.7.1 L'activité chalet

Parmi les activités organisées par le SAF, l'*activité chalet* est celle qui a suscité le plus de remarques de la part des interviewés. Ce répit urbain de quatre jours et trois nuits, où quelques-unes des intervenantes partent à la campagne avec un groupe de parents du même sexe (habituellement des mères), qui sont accompagnés de leurs enfants, vise, de prime abord, à offrir aux jeunes parents et à leurs enfants un endroit pour se ressourcer. Tous les interviewés ont révélé avoir participé à cette activité au moins une fois depuis le premier contact avec le SAF.

La plupart d'entre eux (n = 7) se sont servis d'au moins une expression – qui était parfois répétée tel un leitmotiv — pour décrire globalement la façon dont une *activité chalet* s'était déroulée ou l'appréciation générale qui en était retirée. Les deux autres, qui ont eu l'occasion d'aller à plusieurs reprises au chalet, ont parlé de façon plus globale de l'expérience de cette activité. L'un d'eux s'est servi d'une expression

---

<sup>37</sup> Les mots « activités » et « sorties » sont parfois utilisés en alternance, comme des synonymes.

incarnant son appréciation générale : « *c'est vraiment génial* », alors que l'autre considérait que : « *y'a eu des expériences négatives et positives pour les chalets* ».

Les principales expressions utilisées par les jeunes pour décrire l'expérience de l'*activité chalet* se rapportent à son déroulement<sup>38</sup> ou à l'appréciation générale du séjour au chalet, plus généralement positive<sup>39</sup>.

À partir de quels éléments évaluent-ils l'*activité chalet* de manière à formuler un jugement positif ou négatif? Dans les descriptions de leur expérience de cette activité, les interviewés ont énoncé un certain nombre de raisons à l'appui de leur évaluation globale. Dans un premier temps, nous jetterons un regard sur les explications apportées aux expériences qui ont été qualifiées d'une certaine façon de « négatives ». Ensuite, nous examinerons les expériences qualifiées d'une certaine façon de « positives ».

### 3.7.1.1 « *Les expériences négatives* » ou « *le côté négatif* » de l'*activité chalet*

La plupart des parents qui ont jugé que l'*activité chalet* « *ça ne s'est pas bien passé* » ou « *ça été difficile* » mentionnent un certain nombre de raisons appuyant leur jugement. Il s'agit donc, la plupart du temps, de plusieurs facteurs qui ont formé, à leurs yeux, un contexte faisant que l'expérience n'a pas été appréciée. De manière générale, les éléments rapportés font référence aux intervenantes du SAF, aux personnes invitées au chalet, à l'état du parent lors de l'activité et au contexte général de l'*activité chalet*, incluant les caractéristiques du chalet.

- *Les intervenantes : un déroulement de l'activité contraire aux attentes*

Deux jeunes, qui ont eu au moins une expérience « négative » de l'*activité chalet*, mentionnent que des attentes ont été créées relativement au déroulement de celle-ci en fonction de l'information fournie par les intervenantes avant le départ - plus précisément, lors de l'invitation - et qui, finalement, ne concordaient pas au déroulement réel du séjour. Pour eux, la façon dont les intervenantes présentes lors de l'activité ont agi était inattendue et leur appréciation en a été affectée :

<sup>38</sup> Les expressions utilisées sont : « *ça s'est très mal passé* », « *ça ne s'est pas bien passé* », « *ça été (très) difficile* », « *ça bien été* » « *c'était une fin de semaine extrêmement émotive* », « *ça s'est (super) bien passé* ».

<sup>39</sup> Les expressions utilisées sont : « *c'était le fun* », « *c'était vraiment le fun* » et « *j'ai ben aimé ça* ».

Les filles nous avaient dit : « on vous invite au chalet pour que vous puissiez prendre un break ». [...]. Mais quand on est arrivé au chalet, c'était plus une évaluation... de notre manière de faire les choses pis un réajustement. [...] Je m'attendais pas du tout à c'que les filles [*les intervenantes*] agissent comme ça pendant la fin de semaine. [...]. À la place que ça l'aille été une fin d'semaine vraiment agréable où c'qu'on faisait juste tous s'amuser, sans essayer de penser à nos problèmes pis à nos lacunes [...], on a vraiment passé la fin de semaine finalement à s'faire taper s'és doigts parce que on avait laissé certaines de nos habitudes à la maison. [...]. Nous, nous autres on est arrivé là dans un *mindset* où c'qu'on s'croyait être en vacances.

La façon dont les intervenantes ont agi a provoqué l'impression d'être jugé :

On me présentait le chalet : « Ça va être beau. Ça va être super le fun » [...]. Moi y m'avaient pas dit : « On va là-bas pis c't'une fin d'semaine psychologique pis on essaye d'arranger vos troubles mental » ou j'sais pas quoi. Ben, rendue là-bas, c'est de t'ça que j'avais l'impression. C'est que là, y'analysaient presque toute qu'est-ce que j'faisais pour voir si c'était normal mon quotidien avec mon enfant. Pis ça j'm'en attendais pas. J'pensais pas qu'y'auraient d'jugement rien. Je pensais que chacun on respectait l'autre.

Une réaction commune, qualifiée de « *choc* », paraît ainsi avoir suivi la prise de connaissance sur place de la façon dont l'activité allait réellement se dérouler.

Un jeune affirme, pour sa part, avoir rencontré des difficultés du fait d'ignorer l'approche qui serait adoptée par les intervenantes dans le cadre de cette activité, notamment pour ce qui est de demander et de recevoir de l'aide à cette occasion :

En fait, au chalet, c'qu'y faut faire, y faut absolument demander d'l'aide. Tsé y viendront pas te dire quoi faire ou y viendront pas nécessairement te dire... des fois, oui, y vont venir te demander : « T'as-tu besoin d'aide ou ça va aller? ». Mais d'autres fois, y vont nous laisser ça à notre charge. Ça va être à nous de demander l'aide. Puis c'est c'que j'avais pas compris, pis c'est c'que j'avais pas fait, faque j'avais trouvé ça difficile.

- *Se retrouver avec des inconnus et avec des personnes qui ont des problèmes*

D'autres explications données aux expériences en chalet qui se sont mal passées ou qui ont été difficiles ou d'autres éléments qui ont été associés au « côté négatif » de l'*activité chalet*, se rapportent aux personnes invitées qui s'y trouvaient. Du point de vue de deux mères, le fait de se retrouver avec des personnes qu'elles « *ne connaissaient pas* » constitue l'une des raisons pour lesquelles leur expérience au chalet ne s'est « *pas bien passée* ». Une autre mentionne un sentiment de gêne, sans toutefois exprimer d'insatisfaction quant à l'expérience vécue.

A contrario, il semble que le fait de connaître un invité en particulier puisse être un facteur d'insatisfaction pour d'autres; notamment lorsque cette personne est associée à la vie « dans la rue » comme la consommation de drogues. Une mère,

qui rapporte que « *c'était l'fun* » de connaître l'un des invités, ajoute du même coup qu'il en était ainsi, parce qu'il ne s'agissait pas d'un ami de consommation. Il appert que le fait de se retrouver avec des personnes ayant des problèmes de consommation peut être une expérience difficile pour certains parents qui ont un vécu similaire :

J'tais avec du monde, des anciens consommateurs [...] De me r'trouver avec... des mamans qui ont déjà consommé ou qui consomment encore ou qui sont en train de s'en sortir, ça, ça en plus, ça m'a r'faite revivre des affaires. Pis y parlaient quasiment rien qu'de t'ça faque, non, j'tais pas capable.

Près de la moitié des interviewés ont décrit au moins un des parents présents à l'*activité chalet* comme étant une personne ayant un ou plusieurs problèmes. Les réactions face au constat de ce(s) problème(s) sont diverses : malaise, sentiment de ne pas être dans son élément, sentiment d'être de trop ou peur pour sa sécurité et celle de son enfant, jusqu'à l'envie de quitter le chalet avant la fin du séjour. Une interviewée reproche aux intervenantes de ne pas l'avoir avisée des problèmes des autres mères invitées :

Y nous prévenaient pas qu'y'avait des personnes qui avaient des graves troubles. Des troubles qui [...] quand j'apprenais ça, ben là, j'me sentais vraiment pus en sécurité, vraiment pour mon enfant en sécurité. [...] ça y nous avertissent pas. Y nous disent juste le positif, pis y nous disent : « On part entre mères. Ça va être super le fun. Y va y'avoir des belles activités. On va bien s'amuser ». Si au moins y disaient, y préviendraient genre : « Y faut qu'vous vous attendiez à c'que, tsé, on a certaines mères qui ont des troubles de telle affaire ». Sinon ça fait un choc arriver là-bas. Pis encore une fois tu t'sens pris au piège. Tu sens tu veux pas déranger dire : « Heye j'ai l'goût d'm'en r'tourner là. Je stresse là ». C'est du monde vraiment différent des fois là, vraiment fucké [...]. J'ai trouvé ça stressant parce que j'pensais qu'y inviteraient des personnes qui étaient assez stables, pour passer quand même quatre jours dans l'bois, enfermés tout ensemble tsé.

Sans faire référence à la notion de problèmes, quelques parents ont simplement abordé les comportements ou les attitudes qui différaient des leurs tout en considérant que ceux-ci expliquaient, en partie, pourquoi l'*activité chalet* « *a été difficile* » ou « *ne s'est pas bien passée* ». Une mère n'était « *pas capable d'accepter ça* » et une autre, « *c'tait plus ça qui était, qui m'a plus dérangée* ».

- *L'état du parent et de son enfant*

L'état de santé du parent et de l'enfant, marqué par la fatigue ou la maladie, ainsi que l'état d'esprit du parent, qui peut, par exemple, être préoccupé par « *beaucoup*

*beaucoup de soucis* » peut influencer l'appréciation de l'*activité chalet*. Du moins, pour une mère, ces éléments ont contribué à une expérience difficile de l'activité. Comme elle l'indique plus précisément ici, une *activité chalet* peut être vécue difficilement en raison de l'état des enfants présents, incluant le sien :

C'était surtout les enfants [...] on dirait qu'ils étaient tous en crise continue. Ça c'était pas facile non plus là. T'entends ton enfant pleurer. T'as d'la misère. Mais là avec tous les autres enfants qui pleurent, pis tout l'monde, c'était difficile à ce niveau-là.

- *Le contexte général de l'activité chalet : un espace restreint et des imprévus*

L'espace consacré à l'*activité chalet* a été abordé par quelques parents (n = 4) qui, pour quelques-uns, l'associaient aux notions d'enfermement ou de restriction, traduites par les expressions « *se retrouver dans un endroit clos* », « *être confiné dans une petite pièce* » et « *être pris au piège* ». Lorsqu'il en était ainsi, les expériences de l'activité étaient négatives. Le sentiment de confinement paraît venir en partie de la comparaison de la superficie des chambres attribuées à chaque parent. Le fait que l'espace disponible dans le chalet était nouveau et différent de « *(s)on milieu* » habituel a été exprimé par certains comme une source de stress suffisamment grande pour rendre l'expérience déplaisante.

Trois parents ont rapporté des situations imprévues survenues pour un temps, en rapport à l'aménagement du chalet, qui ont exercé une influence sur leur appréciation de l'activité, notamment l'absence d'eau courante, d'électricité et de chauffage. Ces imprévus auraient eu un impact sur l'ensemble du groupe : « *Y'a eu comme plein d'affaires, tsé, hors de leur contrôle [des intervenantes] bien entendu là, mais qui a fait que ça nous a... ça nous a toute comme fuckées un p'tit peu* ». Les inconforts occasionnés par ces imprévus auraient produit un contexte défavorable pour répondre au besoin de répit exprimé par les parents. « *J'tais supposée arriver là-bas pis me r'poser* », a dit une mère, dépitée par l'expérience qu'elle a vécue.

### 3.7.1.2 « *Les expériences positives* » ou « *le côté positif* » de l'*activité chalet*

Les parents qui ont qualifié une *activité chalet* comme « *ça bien été* » ou « *c'était l'fun* » ou qui ont formulé un jugement général du type « *c'est vraiment génial* », ont aussi mentionné un certain nombre de raisons appuyant leur jugement. Les raisons mentionnées pour lesquelles une *activité chalet* a été évaluée de façon positive se

rapportent, de manière générale, encore ici, aux intervenantes, aux personnes invitées au chalet et au contexte général de l'activité.

- *Les intervenantes : l'aide reçue*

L'aide reçue de la part des intervenantes est un élément d'appréciation positive pour un bon nombre de parents (n = 4). À cet égard, une mère affirme que : « *Les filles, y nous ont vraiment aidées avec nos enfants [...] j'ai vraiment aimé ça. J'ai trouvé ça l'fun* ». L'aide reçue des intervenantes prenait diverses formes, se révélant souvent dans « *des p'tites choses* » se rapportant au quotidien vécu avec l'enfant : « *Y m'ont aidée à... juste à faire des choses qu'on fait tous les jours avec les enfants* ».

D'autres parents (n = 3) ont abordé l'aide reçue pour faire face à des difficultés précises liées aux enfants (par exemple, le sommeil) ou pour combler leur besoin de répit. Pour l'un d'eux, le soutien et l'encadrement reçus pour surmonter les difficultés de sommeil vécues par son enfant constituent un élément d'appréciation positive important du séjour en chalet. La possibilité de dormir le matin alors que les intervenantes prennent soin de l'enfant est un autre élément d'appréciation positive soulevé par deux mères.

Un parent qui a éprouvé des difficultés pendant un certain temps avec son enfant, mais qui n'était pas ouvert au départ aux conseils donnés par les intervenantes, a exprimé de la satisfaction face à l'approche d'aide que ces dernières ont adoptée au cours de l'*activité chalet*, l'amenant à s'ouvrir à ces conseils : « *Y [les intervenantes] m'en avaient parlé souvent, mais y'ont attendu à c'que ce soit moi qui décide. Tsé, y m'ont pas imposé leur choix là... au chalet. Parce qu'y m'en avait parlé [...] mais c'est moi qui a pas voulu à plusieurs reprises* ».

- *Les personnes invitées : bien s'entendre avec les autres et se retrouver avec des pairs*

Pour une mère, le fait de bien s'entendre avec les autres parents présents à l'*activité chalet* se révèle un élément d'appréciation positive. Pour une autre, se retrouver, pour un certain temps, avec des mères et leur(s) enfant(s) constitue un élément qu'elle apprécie de cette activité: « *C'est le fun pour les enfants aussi de se*

*retrouver avec d'autres enfants. Puis avec les mères, de se retrouver avec d'autres mères ».*

- *Le contexte général de l'activité chalet : sortir de la ville, faire des activités et un climat amical*

L'*activité chalet* présente un contexte différent du quotidien des jeunes. Trois d'entre eux ont apprécié l'activité du fait qu'elle présente une occasion pour « *sortir de la ville* »; occasion rare pour certains, l'un d'entre eux précisant d'ailleurs qu'une telle sortie remontait à son enfance. Sortir de la ville représentait pour l'une des mères interviewées un allègement de stress pour quelques jours : « *Moi j'ai ben aimé ça. [...] ça m'fait juste du bien, à moi pis mon enfant [...] de sortir de [nom de la ville], pis de se r'trouver ailleurs. Ça l'enlève un gros stress pour ces trois jours-là* ». Pour une autre mère, la possibilité d'évasion est un élément positif de l'*activité chalet* : « *Ça faisait du bien d'sortir de [nom de la ville], de pas avoir de tracas pour faire le ménage, penser aux comptes pis toute ça. C'tait comme un peu une évasion tsé. J'ai trouvé ça super le fun, pour ça là* ».

La majorité des parents (n = 6) ont parlé plus spécialement des activités ayant eu lieu au cours d'un séjour au chalet. Ces derniers apprécient le fait que des activités étaient organisées spécifiquement pour les parents. Du point de vue d'une des femmes, les séjours au chalet constituent le moyen principal par le biais duquel le SAF l'a amenée à prendre soin d'elle-même en tant que parent. Alors que son enfant se faisait garder et qu'elle participait aux activités organisées spécifiquement pour les mères, elle considère qu'elle pouvait « *déconnecter* ».

L'*activité chalet* représenterait, par ailleurs, une occasion pour les parents et les enfants de vivre des expériences nouvelles, comme l'explique l'une des deux mères ayant soulevé cet élément : « *C'est des choses que tu f'rais pas nécessairement là, aller dans un chalet dans le bois, pendant trois jours avec d'autres filles. C'est pas des choses que j'aurais faites par moi-même, que j'aurais pu faire* ». Un peu dans la même veine, une mère ayant eu l'occasion d'aller séjourner au chalet plus d'une fois, qualifiait le climat de l'activité d'« *amical* » :

C'est tout le temps une espèce de climat amical. À un moment donné t'as pus vraiment l'impression que c'est une intervenante. T'as plus l'impression que t'es avec une amie. On parle, pis on cuisine, pis ça revient comme être à un chalet avec des amis. Mais



c'est sûr que si t'as quelque chose de spécifique, des fois tu peux aller leur en parler personnellement. Mais sinon, ça revient pas mal à être tout le monde ensemble là.

### 3.7.1.3 L'organisation de l'activité chalet

Plusieurs des interviewés se sont prononcés sur le niveau d'organisation des séjours passés au chalet; la majorité (n = 6) les qualifiant de façon positive<sup>40</sup>. Seul un jeune a critiqué sévèrement l'organisation de l'*activité chalet* à laquelle il a participé, qui était marquée d'imprévus : « *Le chalet, ça l'aurait été une très très belle expérience si ça l'aurait été mieux organisé. Malheureusement, l'organisation était merdique. Faque ça s'est très mal passé* ».

Les notions du prévu et de l'imprévu apparaissent centrales dans la façon dont l'organisation est qualifiée par les interviewés, une organisation qualifiée de « bien » par un jeune étant associée au fait que l'activité soit bien planifiée :

J'ai trouvé que c'était bien là... Y'avaient comme rien manqué [...] y'avaient amené des grosses glacières de bouffe. [...] y'avaient amené des jeux pour les enfants pis des trucs pour nous-autres. [...] tout était vraiment prévu [...] moi j'ai trouvé que c'était vraiment bien organisé.

Un parent ayant d'emblée qualifié au départ les séjours au chalet de « *très bien organisés* » a ensuite nuancé son propos en faisant référence à un chalet d'hiver où plusieurs imprévus ont eu lieu :

C'est déjà arrivé qu'y'a un chalet, on est arrivé, y'avait pas d'électricité depuis six mois. On était obligé de rester habillés, pis ça été de même jusqu'au lendemain. Y'avait pas d'eau rien. [...] y'avait beaucoup d'affaires d'imprévus. Sauf qu'y pensent à amener beaucoup de choses. Sauf que pour l'organisation, c'est cinquante – cinquante, juste pour te dire. Tsé tu sais jamais à quoi t'attendre. Ça peut être super bien organisé ou ben ça peut être vraiment drôle.

En fonction des propos des jeunes, il appert qu'un niveau d'organisation qualifié de « bien » est associé au fait d'avoir prévu les éléments suivants : suffisamment de nourriture pour la durée du séjour; plus d'un véhicule pour se déplacer au besoin; des activités pour la durée du séjour; des jeux ou des jouets pour les enfants; des moments pour que les parents décompressent; suffisamment de chambres pour « *tout l'monde* ». Parmi les divers éléments jugés indispensables, la nourriture a été le plus souvent mentionnée par les personnes qui se sont exprimées sur le niveau d'organisation des *activités chalet*.

<sup>40</sup> Les qualificatifs nommés sont: « *bien organisé* » ou « *vraiment bien organisé* » ou « *très bien organisé* ».

### 3.7.2 Les activités et les sorties considérées dans leur ensemble

Pour certains jeunes, la participation aux activités de groupe organisées par le SAF était un moyen aidant à briser l'isolement social lié au fait de devenir parent :

[Les intervenantes du Service à la famille], y t'mettent en contact avec d'autres personnes aussi. Tsé comme d'autres filles enceintes ou qui ont des jeunes enfants. Ça t'permet d'rencontrer d'autre monde que juste le monde de ton milieu. [...]. Au début, j'connaisais pas vraiment personne qui avait des enfants. Faque à un moment donné tu te r'trouves un peu toute seule là. Faque pour ça aussi ça t'permet de rencontrer du monde pis de faire des activités avec du monde qui ont aussi des enfants, que ça t'sort de tes activités que tu faisais avant qui étaient pas nécessairement bonnes.

Si les activités de groupe permettent de faire des activités plus saines et de combler un besoin de se retrouver avec d'autres parents, pour certains, la notion de se retrouver avec des pairs signifie d'être avec des personnes qui ont vécu des expériences communes liées à une situation de rue :

Comme j'ai vite changé de mode de vie, ben j'me suis r'trouvée coupée de mes anciennes connaissances. Après ça, quand j'allais dans un centre communautaire ou à d'autres places, j'avais l'impression... Je l'sais pas comment l'dire... [je me retrouvais] p't-être comme, avec des personnes... qui auraient p't-être pas pu comprendre ou qui m'trouvaient bizarre ou quèque chose comme ça. Fait que, quand j'fais des sorties avec eux [le Service à la famille], au moins je r'trouve des parents qui ont un p'tit quèque chose qui peut me r'sembler... des parents qui ont passé à travers des difficultés semblables aux miennes. [...]. Pis que mes enfants puissent voir des enfants qui ont une autre mentalité.

Autre que le besoin de se retrouver avec des pairs, les motivations et les besoins qui peuvent sous-tendre la participation aux activités, notamment l'*activité chalet* sont : le besoin de répit, le besoin d'un soutien dans le développement d'habiletés parentales et, plus spécialement, le besoin d'aide pour faire face à certaines difficultés précises liées au développement de l'enfant.

Pour deux parents, qui ont exprimé des déceptions quant à l'aide qu'ils ont pu recevoir des intervenantes du SAF, surtout pour combler un besoin de soutien psychologique, les activités représentaient la raison principale qui les amenait à maintenir un lien avec les intervenantes du service. Comme l'un des parents explique :

C'est un organisme qui m'a sauvé la peau au début, beaucoup beaucoup. Mais maintenant c'est un organisme, j'te dirais que j'le garde pour les activités surtout. C'est triste là. Mais beaucoup plus pour les activités qu'le suivi. Je sors quand moi et mon enfant on a l'opportunité d'faire des sorties qu'y f'rait pas en temps normal, que j'pourrais pas lui permettre. Ça m'permet par la même occasion d'rencontrer euh... ça lui permet d'rencontrer d'autres enfants. Ça m'a permis d'rencontrer ma chum [...]. C'est pas comme si y [le Service à la famille] m'apportait quèque chose d'extraordinaire. [...].

C'est vraiment pour les sorties que j'reste là, en grosse partie, parce que c'est la seule place qui offre c'te service là... qui offre à des familles comme la mienne qui est pas très riche de faire des sorties qui ont d'allure avec nos enfants pis... sans qu'on ait à déboursier une cent.

Cet extrait démontre, encore une fois, la précarité financière rencontrée par des jeunes parents interviewés ayant eu une trajectoire marquée par la rue. Si le SAF tente de favoriser la participation sociale des jeunes familles par l'offre d'activités gratuites, la situation financière d'une famille peut être telle qu'elle agit comme barrière à la participation aux activités de groupe. Un parent a en effet rapporté qu'il était parfois incapable de déboursier les frais de transport pour s'y rendre. D'autres obstacles à la participation aux activités qui ont pu être relevés sont : l'état de santé du parent (la maladie, des difficultés liées à la grossesse) et la violence dans le couple. Comme l'un des parents rapporte : « *y'a des activités par exemple au début moi j'y allais pas, [...] j'avais pas l'droit d'y aller* ».

### 3.8 Le Service à la famille aux yeux des jeunes

Comment les jeunes définissent-ils le SAF et à qui celui-ci s'adresse-t-il selon eux? Est-ce que les jeunes abordent d'eux-mêmes la mission que s'est donnée le service, ou encore, mentionnent-ils des éléments qui font référence à la philosophie d'intervention?

Les interviewés se sont essentiellement basés sur leur expérience d'utilisation du SAF pour en formuler une définition, à notre demande. Un élément, qui ressort de leurs propos comme étant central à la définition qu'ils fournissent du service, se rapporte à l'aide principale qui a été apportée à chacun d'eux par la ressource. Par exemple, quand un jeune avait fait appel au service en vue de combler premièrement un besoin d'informations liées à la parentalité, la définition donnée fait mention de ce besoin. Aucun des jeunes n'a traité précisément de la mission du service; possiblement parce que celle-ci ne leur est pas clairement présentée. Au-delà de définir le SAF comme un service ayant pour objectif d'aider les familles, aucun des interviewés n'a fait allusion à la prévention de la violence familiale et de la négligence. Ceci concorde avec le constat de Weiss et Jacobs (1988; dans Eckenrode, 2004) selon lequel les programmes visant essentiellement à prévenir la maltraitance et la négligence des enfants ne s'affichent pas toujours comme tel, mais plutôt comme des programmes d'éducation et de soutien à la famille. Pour un aperçu plus précis des éléments de définition rapportés par les interviewés, voir l'annexe R.

Quand les jeunes ont été formellement interrogés sur la mission première du SAF, ils se sont basés sur leur expérience personnelle de suivi, ainsi que sur leurs échanges avec d'autres parents qui ont fait appel au service pour énoncer leur point de vue à cet égard. À moins que le sujet de la prévention de la violence familiale et de la négligence n'ait été spécifiquement abordé au cours du suivi, la majorité d'entre eux ne faisait pas un lien entre l'aide reçue des intervenantes et l'utilité de celle-ci pour assurer un milieu de développement adéquat pour l'enfant, exempt de violence et de négligence. Une mère considérait avoir reçu une certaine éducation de la part des intervenantes du SAF, mais non en rapport à la négligence et la violence familiale :

Je l'sais pas comment elles sont avec d'autres personnes là. J'peux juste parler pour moi. Vu que c'é pas un problème chez moi, [*la négligence et la violence familiale*], non. Tsé, à éduquer, mais pas par rapport à la négligence et à la violence dans la famille.

Une autre mère s'est prononcée de la sorte sur la mission de la ressource :

Y s'adaptent à chaque situation. Moi, tsé, y'ont pas besoin d'faire d'la prévention pour la négligence pis des trucs comme ça, mais, moi, y'ont travaillé le volet éducatif un peu avec moi pis des trucs comme ça. Faque, j'pense que ouais. Y'arrivent bien dans leur mission.

La majorité des parents qui ont confié avoir été confrontés à des situations de négligence ou de violence au sein du couple depuis la naissance du premier enfant (n = 5) estiment que les intervenantes avaient bien rempli leur mandat dans le cadre du suivi, du fait qu'ils avaient été aidés à cet égard. Toutefois, tel que souligné plus tôt, la prévention de la négligence et de la violence familiale n'apparaît pas comme une des motivations pour lesquelles ces jeunes ont fait appel au SAF en premier lieu, comme le souligne d'ailleurs ce parent :

Quand j'suis allé voir le *Service à la famille*, l'idée qu'j'avais d'eux, dans ma tête, c'est qu'c'était du monde qui était là pour m'aider dans mon cheminement en tant qu'parent, et non pas des personnes qui étaient là pour éviter que les conflits dégénèrent ou que mon enfant soit négligé.

A contrario, le seul parent reconnaissant d'emblée vivre une situation de violence et de négligence au moment de s'adresser au SAF, en faisant un motif de demande d'aide, considère que les intervenantes n'ont pas rempli leur mandat de manière appropriée dans son cas : « *Dans ma situation, [...] y m'ont pas aidée plus qu'y faut quand j'ai été dans cette situation là, de crise, violence conjugale, pis que j'leur ai d'mandé d'l'aide au départ* ».

Tout comme la mission première du SAF, la philosophie d'intervention de base adoptée par cette ressource n'est pas ressortie de façon précise dans les définitions qui ont été formulées par les interviewés. Seul un parent a mentionné un élément dans sa définition de la ressource s'y rapportant assez clairement :

[Le Service à la famille], y sont là... pour te montrer que y'a pas juste la vie de parent qui reste non plus, dans l'sens que eux-autres vont m'donner des outils pour, justement, t'en sortir comme parent, mais y'oublie jamais l'côté humain, dans l'sens que, tsé, y t'rappellent constamment que, oui, t'as l'droit d'passer une fin d'semaine... tsé, t'as l'droit d'envoyer ton enfant chez ta sœur, chez ta cousine passer la fin de semaine. Pis t'as pas besoin d'te sentir coupable, d'en profiter, pis d'te faire du fun de ton côté.

Est-ce que les jeunes ont été encouragés par les intervenantes à être bien et à prendre soin d'eux-mêmes afin d'être en mesure de le faire avec leur(s) enfant(s)? À cette question, tous considèrent que les intervenantes les ont aidés au cours de leur suivi à prendre soin d'eux. Par ailleurs, ils reconnaissent un lien entre leur état de bien-être et celui de leur(s) enfant(s). Un jeune, qui rapporte avoir reçu l'aide d'autres ressources en tant que parent, souligne que ce but valorisé par les intervenantes représente en fait une particularité du SAF :

J'peux même les [le Service à la famille] comparer aux services sociaux. Sans rien enlever aux services sociaux [...]. Les services sociaux sont là pour les enfants d'abord et avant tout et les parents passent au deuxième plan. Mais le Service à la famille, eux-autres, c'est pour les deux là [...]. En général... y'ont toujours valorisé le fait que mon enfant va mieux aller si moi j'vais bien.

À l'exception d'un parent, tous les autres ont nommé des façons concrètes par le biais desquelles les intervenantes les avaient amenés à être bien. L'autre parent a seulement émis une opinion favorable quant à l'aide qu'elles lui ont apportée : « *Y'a eu énormément d'effort déployé. [...] y'ont voulu m'aider du mieux qu'y'ont pu pis j'veux dire, j'ai faite des efforts, mais ça n'a pas nécessairement donné c'que ça voulait donner, même avec tous les efforts du monde* ».

Trois jeunes sont d'avis que les intervenantes leur ont donné des trucs, des moyens ou des conseils qui les ont aidés à se sentir bien, en ce sens qu'ils ont servi à les calmer ou les déstresser face à leur nouveau rôle de parent; ce qui, en conséquence, leur a permis de « *mieux m'occuper de mon enfant* », et qui les a aidés à faire face à des « *choses* » perçues comme étant stressantes. Ces choses pouvaient être liées ou non à l'enfant. Il pouvait s'agir, par exemple, de difficultés relationnelles personnelles ou de coliques affectant l'enfant.

Trois autres jeunes associent la notion d'être bien et de prendre soin de soi aux répits offerts dans le cadre de l'intervention du SAF. Ils considèrent ainsi avoir été aidés d'une des façons suivantes : par la proposition d'utiliser des haltes-garderies de manière à prendre du temps pour soi; par les répits offerts au cours d'une *activité chalet*; ou, encore, par les répits donnés par les bénévoles. Les autres manières dont les intervenantes ont contribué au bien-être du parent sont : en aidant à « *passer des épreuves* », en le valorisant dans les petites activités organisées dans le cadre du suivi (comme la préparation de plats), en l'aidant à faire des démarches et, simplement, en offrant de l'écoute lors des visites à domicile.

### 3.9 La satisfaction des jeunes à l'égard du Service à la famille

#### 3.9.1 La satisfaction à l'égard du suivi reçu

Est-ce que les jeunes ayant fait appel au SAF sont satisfaits du suivi? Tous ont répondu par l'affirmative. S'appuyant sur l'aide reçue, tous recommanderaient le service à d'autres personnes. Trois parents ont d'ailleurs affirmé qu'ils en avaient déjà parlé à d'autres et qu'ils l'avaient déjà recommandé, soit parce qu'une personne leur avait posé beaucoup de questions liées au fait de devenir parent ou qu'elle rencontrait des difficultés dans le couple ou avec l'enfant. Un interviewé a précisé dans quelles circonstances il recommanderait le service :

Si j'verrais une famille qui est dans la misère pis qui *rush* pis qui... pas qui est pas à son affaire, mais qui a d'la misère avec son enfant ou ses enfants, oui j'le recommand'rais, parce qu'y font une bonne job. [...]. Y sont là pour toi pis oui j'recommanderais à d'autres mamans, si j'verrais que les autres mamans ont de la difficulté.

Même si un parent dit considérer que « *l'approche thérapeutique* » du service n'est pas adaptée à ses besoins, il conseille « *de l'essayer* », car certains de ses besoins ont pu être comblés malgré tout à travers l'utilisation du service. Les autres raisons de recommander le service, mentionnées par les jeunes, ont trait à :

- la capacité du service de répondre à plusieurs besoins individuels ; ce qui semble se rapprocher de l'approche d'intervention valorisée par des auteurs comme réponse aux besoins de jeunes en situation de rue (Karabanow et Clément, 2004) :

Les filles [*les intervenantes*] peuvent aider, avec beaucoup, beaucoup d'choses [...]. Y peuvent t'aider dans beaucoup d'branches de ta vie... avec tes enfants, ta consommation... ta vie en général. Tsé y peuvent te référer à plein de personnes incluant un psychologue, psychiatre... une école, plein de personnes.

Moi ça m'a aidée, c'est sûr, pis j'vois que ça l'aide beaucoup d'filles aussi, dépendamment de l'aide qu'elles ont d'besoin. [...]. Y peuvent souvent t'aider sur plein d'choses.

Y m'ont quand même aidée dans c'que moi j'avais d'besoin.

- la réponse au besoin de soutien, notamment pour réaliser diverses démarches;

Y peuvent nous apporter du soutien... du soutien au niveau des démarches.

- la réponse au besoin d'informations;

Y'ont souvent les réponses.

- la réponse au besoin de références;

Y'ont beaucoup de ressources dans leurs poches ou y peuvent nous aider à les trouver. Y peuvent nous aider aussi à avoir des suivis, que ce soit diététique, psychologique ou médical.

- la réponse au besoin d'aide alimentaire;

Y peuvent aussi faire un p'tit peu d'dépannage. C'est bien apprécié quand qu'on est un p'tit peu dans l'*rush*, ben y peuvent nous faire du dépannage.

- l'expérience du personnel;

J'pense qu'y sont assez équipées pour être capables d'aider pas mal de monde, tsé, avec les outils qu'y'ont [...]. Y'en a certaines qui ont assez d'expérience pour être capables... ça fait assez longtemps qu'y sont là, y'ont beaucoup d'expérience pis y savent de quoi qu'y parlent, pis j'pense qu'y peuvent être aidantes pour beaucoup d'monde là.

### 3.9.2 Ce que le service a apporté aux jeunes

Qu'est-ce que le SAF apporte aux jeunes qui y font appel? Bien que les témoignages des interviewés montrent que leurs demandes face aux intervenantes changent dans le temps, les jeunes ont eu l'occasion de faire le point sur les besoins principaux qui ont été comblés par le SAF.

L'écoute (n = 4), le soutien (n = 4) – parfois spécifié comme étant moral ou psychologique - et les conseils (n = 3) sont les éléments les plus récurrents. Un soutien ou une écoute non jugeants ont aussi été mentionnés par deux jeunes et un autre a souligné le minimum d'indépendance que le SAF lui a apportée en tant que parent. Pour une mère, au-delà de la « *belle écoute* » que les intervenantes lui ont

accordée, le SAF représente aussi une voie d'accès à d'autres ressources (à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisme *Dans la rue*). Le service lui a ainsi fourni plusieurs références utiles.

Les autres éléments mentionnés que le SAF a apportés à au moins un jeune parent sont : la possibilité de donner des cadeaux à son enfant, une aide alimentaire, des activités, le fait de passer une belle journée avec son enfant dans des endroits qui n'auraient pas été visités sans l'entremise du SAF, l'accès à un service à domicile, la possibilité de s'améliorer en tant que parent et de prendre davantage ses responsabilités en tant que parent, et l'accès à des conseils qui aident à « *s'en sortir* ».

### 3.9.3 Le plus apprécié de l'expérience d'aide du *Service à la famille*

Qu'est-ce que les jeunes qui ont fait appel au SAF ont le plus apprécié de l'ensemble de leur expérience? En réponse à cette question, la plupart des jeunes interrogés ont nommé plus d'un élément. S'il y a bien une question qui démontre à quel point le suivi de chaque jeune est particulier, il s'agit de celle-ci. Les éléments énoncés par chacun étaient généralement bien différents. Ils peuvent être néanmoins regroupés dans deux grandes catégories : les services offerts au SAF et l'intervention au SAF ou, plus précisément, les comportements et les attitudes des intervenantes.

Les services offerts étant les plus appréciés sont : le service de répit, les visites à domicile, le dépannage (aliments, meubles, cadeaux pour les enfants) ou la possibilité d'accéder à des ressources gratuites, les séjours au chalet, le don de cadeaux pour les enfants durant la fête de Noël et l'accès aux ressources du centre de jour.

Les jeunes apprécient ou ont apprécié quand les intervenantes : démontrent un intérêt pour le parent et son enfant; demandent au parent comment il va, l'écoutent (par exemple, lorsqu'elles prennent le temps d'écouter ses peurs), le respectent (notamment dans ses opinions), et le traitent sur un pied d'égalité; aident le parent et son enfant à sortir d'une situation de violence; paraissent comprendre l'importance de certains éléments dans leur vie, comme leurs animaux; accompagnent et soutiennent le parent durant une période difficile, voire souffrante; aident à trouver des ressources (par exemple, d'hébergement); font en somme leur



possible pour être présentes « *quand l'monde en ont vraiment d'besoin* »; et, finalement, « *ne laissent jamais tomber* ». Certaines de ces réponses rappellent des qualités d'intervenants relevées par les auteurs comme étant favorables à une réponse adéquate aux besoins de jeunes en situation de rue, en particulier : la démonstration d'un intérêt authentique pour leur bien (Karabanow et Clément, 2004 ; Thompson et coll., 2006 ; Garrett et coll., 2008 ; Slesnick et coll., 2009) et une attitude respectueuse (Aviles et Helfrich, 2004; Karabanow et Clément, 2004; Thompson et coll., 2006).

#### 3.9.4 Le moins apprécié de l'expérience d'aide du *Service à la famille*

Qu'est-ce que les jeunes qui ont fait appel au SAF ont le moins apprécié de l'ensemble de leur expérience? Si les jeunes interrogés ont souvent nommé plus d'une chose lorsqu'il était question de rapporter ce qu'ils avaient le plus apprécié, ils n'avaient parfois rien à nommer en réponse à cette question sondant ce qu'ils ont le moins aimé. L'un des deux interviewés, qui n'avait rien à dire à cet égard, précise : « *j'ai vraiment jamais eu de mauvaises expériences là* ».

Pour deux parents, l'élément le moins apprécié de leur expérience au SAF est le premier séjour au chalet, celui-ci ayant été vécu difficilement. Ils n'avaient par contre rien à reprocher au service en tant que tel. En effet, même si l'un des deux considère que l'*activité chalet* a été « *l'une des pires expériences* » vécues depuis son premier contact avec le SAF, il compte y retourner, une fois mieux outillé pour faire face à ses problèmes personnels. L'autre a déjà eu l'occasion de retourner au chalet et y a vécu un séjour plus agréable, selon ses dires.

Une critique formulée par un jeune à l'endroit de la ressource fait référence à la disponibilité des intervenantes. Cette mère considère que :

Des fois c'est difficile d'avoir un rendez-vous avec elles. Soit ça prend longtemps avant qu'elles me rappellent ou que c'é juste difficile de prendre un rendez-vous, parce que y'ont tellement d'choses à faire, ou telles autres personnes à voir. Ça qu'j'aime pas. [...]. C'est déjà arrivé que j'ai attendu plus qu'un mois pour les voir. Tsé, j'comprends, y'ont beaucoup d'personnes à voir, y'a beaucoup d'choses à faire. Mais quand même, ça fait chier.

Pour un parent qui a essuyé des refus face à des demandes de dépannage ainsi que des annulations de rendez-vous et d'activités, ces situations n'ont pas été appréciées, mais il dit les comprendre :

C'que j'ai l'moins apprécié, j'sais pas là, de m'faire dire non! [*Rire.*] Je l'sais pas, de même là, je l'sais pas... Comme avec n'importe qui j'pense t'as des conflits des fois pis, tsé, tu peux pas toujours être d'accord avec c'que l'monde te disent là. Ça reste des humains aussi. [...]. Là j'pense c'tait justement plus quand j'me fais comme décommander.

Deux parents ont traité des attitudes des intervenantes à leur égard. L'un des deux considère que : « *des fois elles sont un peu bornées* ». L'autre, qui a le sentiment d'être de plus en plus jugé par les intervenantes depuis le début de son suivi, leur conseille de :

Lousser sur leurs jugements, pis d'laisser une plus grande place à l'être humain qui est devant eux autres plutôt que l'patient en soi... qui est une problématique et non plus une personne, rendue à un certain point là... un diagnostic ou bien une personnalité fixe. Parce qu'à un moment donné, y s'imaginent nous connaître par cœur pis euh... on s'entend qu'y nous voient très peu faque y peuvent très mal calculer là.

Cet extrait nous semble faire référence à l'une des difficultés dans l'intervention auprès de personnes ayant reçu au moins un diagnostic de trouble mental où désormais, tel que postulé par Quirion et Di Gennaro (2000), la catégorie diagnostique, qui serait en fait nécessaire pour comprendre le monde dans toute sa complexité, impose une rigidité dans l'interprétation clinique qui nuit à la reconnaissance des besoins subjectivement ressentis par l'utilisateur du service. Ce parent avise ainsi aux intervenantes du SAF de faire attention aux jugements hâtifs, dans le cas où le suivi implique une personne souffrant d'un problème de santé mentale.

### 3.9.5 Les suggestions des parents pour améliorer le *Service à la famille*

Cette section présente uniquement les suggestions d'amélioration du SAF spécifiquement formulées par les interviewés. Elle ne traite donc pas de pistes d'amélioration qui pourraient être déduites de l'analyse complète du matériel transcrit. Il faut noter que les suggestions des parents reposent, d'une part, sur les aspects du service qui ont été expérimentés dans le cadre du suivi et qui sont importants pour eux et, d'autre part, sur les aspects du service sur lesquels ils croient pouvoir avoir une influence ou les changements qu'ils croient être réalisables. En effet, un parent a clairement indiqué qu'il ne croyait pas que l'augmentation du nombre d'intervenants au SAF était une solution envisageable : « *Pour avoir une rencontre avec eux, des fois ça peut être long. Parce que, tsé, y sont vraiment bookés. En plus y'étaient deux avant. Maintenant sont quatre. Faque c'est sûr qu'y vont pas en mettre d'autres [intervenants] là* ». Nous avons

d'ailleurs pu constater que certains interviewés perçoivent une limite quant aux ressources financières à la disposition du SAF pour venir en aide aux jeunes familles. Comme l'un des parents résume l'aide qui y est offerte : « *Dans l'fond, y vont avec la situation pis ce qu'y'ont d'budget pis les moyens de faire* ».

Si l'un des jeunes s'est retenu de formuler une suggestion se rapportant à l'augmentation du nombre d'intervenants au SAF, d'autres non. Comme on a pu le voir plus tôt, plusieurs partagent la perception selon laquelle la ressource serait très en demande, faisant que les intervenantes sont surchargées de travail et les amenant à conclure en un manque de personnel. Par conséquent, l'une des pistes d'amélioration proposée vise l'augmentation du personnel :

Ben j'pense qu'y sont ben gros *bookés* là, le *Service à famille*. Faque ça s'rait p't-être... si y s'raient capables à un moment donné d'être... comme d'agrandir là pour qu'ça soye, tsé, comme d'avoir une autre équipe ou d'avoir plus de budget des fois pour pouvoir dépanner les parents ou quelque chose comme ça. Ça, ça pourrait être bien. Déjà en ayant plus de personnes pour travailler, y'ont plus de disponibilités pour tout l'monde. Je l'sais pas combien qu'y'ont d'familles, mais j'pense qu'y'en ont beaucoup pis, des fois, y sont vraiment *bookées* beaucoup.

Un parent, estimant que les rencontres au domicile sont de courte durée, a exprimé le souhait du prolongement de leur durée d'une demi-heure; passant ainsi, selon son estimation, d'une heure à une heure trente minutes.

Les activités et les sorties de groupe organisées par le SAF ont été également la cible de suggestions par les jeunes. Bien qu'une appréciation positive ait été exprimée face aux sorties, le niveau d'organisation, parfois qualifié de « *broche à foïn* », pourrait être amélioré. Un interviewé propose :

D'avoir des points de rencontre ou qu'ça soit toujours plus clair et précis au niveau des points de rencontre, parce qu'on est souvent un p'tit peu perdu à chaque fois, pis on sait jamais où est-ce qui faut se r'joindre. Pis on essaie de se r'joindre comme à plein d'places en même temps là. Faque ça, c'est moins évident [...] parce qu'on a l'air des poules pas d'tête.

Un autre demande que des sorties plus amusantes soient organisées, si possible :

P-t-être faire des sorties plus amusantes. Parce que tsé oui c'est l'fun aller au Jardin botanique, mais regarder des plantes toute la journée, c'est pas quelque chose qui m'intéresse moi. Mais tsé y font ça plus pour les enfants [...]. Admettons aller au zoo ou aux Glissades d'eau, moi j'aimerais ben ça. Mais ça coûte d'argent aussi. C'est pas donné non plus.

Quelques jeunes ont mentionné que les intervenantes leur avaient parlé de plusieurs activités et ateliers qui n'ont pas encore eu lieu. Ils aimeraient que ceux-ci

soient mis en place. L'un d'eux dit avoir l'impression qu'il y avait davantage d'activités avant et suggère alors que le service recommence à en faire plus. Il est également souhaité que les intervenantes encouragent davantage la participation des jeunes fréquentant le service à prendre part aux activités. Pour pallier les annulations et le manque de participation des parents aux activités, la suggestion d'en organiser des plus petites, comme un pique-nique dans un parc, est apportée. Un parent exprime le désir qu'un atelier informatif se tienne sur la négligence et la violence familiale :

Ça s'rait bien qu'elles font p't-être un cours comme elles ont fait pour la respiration artificielle. Un cours par rapport à ça... tsé les risques par rapport à la violence ou même juste les p'tits risques [...]. À savoir c'est quoi exactement la négligence... Qu'est-ce qui est dangereux ou... quand ça dépasse la ligne de trop c'est trop [...]. J'aimerais ça qu'elles fassent un cours par rapport à nous expliquer qu'est-ce que c'é la négligence, qu'est-ce que ça fait à l'enfant, à présent, mais aussi qu'est-ce que ça peut faire dans le futur à la personne.

L'approche d'intervention a également été la cible d'une suggestion d'amélioration. Ayant le sentiment d'avoir été jugé, un parent suggère que l'approche des intervenantes soit moins jugeante. La « *paperasse* » que les intervenantes doivent compléter en lien avec une demande de dépannage est également critiquée et, en conséquence, un parent suggère que l'aide soit plus facilement accessible lorsqu'il y a demande :

Que ce soit pas compliqué d'avoir de l'aide. Que ça devienne pas euh... stressant pour la personne qui en d'mande là. Ça j'trouve que c't'une lacune qu'y avait là [...] que les services soient plus facilement accessibles, que l'aide soit plus accessible... Mais en faite, c'est qu'ae l'est accessible au début. A t'arrive là tout cuit dans l'bec. Sauf qu'après ça, ça arrête. Tsé ça d'vient compliqué après, si tu d'mandes quelque chose. C'est ça qui est plate. Ça c'est une affaire que j'voudrais qu'y améliorent.

Le service de répit donné par des personnes bénévoles a été grandement apprécié par les interviewés qui avaient eu l'occasion d'en bénéficier. Que les répit puissent être donnés plus fréquemment et à une période fixe dans le temps (par exemple, tous les vendredi après-midi) est souhaité :

Pour la question d'répit là, ça, ça s'rait ben important. C'est quelque chose que moi j'considère important parce que j'en ai d'besoin. Pis oui, c'est vrai que j'peux leur demander, mais j'aimerais ça qu'ça s'fasse tout seul, que ce soit une journée fixe, pis qu'ce soit une fois par semaine. Si t'en as besoin de deux, ben on y va pour deux, pis ça j'aimerais ça.

Un des parents aborde le contexte d'aide offerte au SAF, qui est volontaire et axé sur la prévention de la violence familiale et de la négligence. Il est d'avis que les intervenantes devraient manifester plus d'autorité dans certaines situations :

J'pense que des fois les filles devraient prendre le taureau par les cornes. [...]. Je l'sais que leur situation à eux-autres est délicate, que la plupart du temps, oui les parents vont venir les voir pour leur demander de l'aide, mais qu'y peuvent donner d'l'aide jusqu'à la limite où c'que l'parent veut bien les laisser faire. Mais des fois, y faudrait qu'y mettent leur pied à terre pis qu'y donnent pas l'choix au parent de faire certaines choses. [...]. Y doivent mettre ces parents-là dos au mur, les forcer à faire face à la réalité. [...]. Y faut qu'y prennent le risque de casser une coupe d'œufs si y veulent s'assurer que leur opinion passe, pis que leur point de vue est dûment noté.

## **CONCLUSION**

En vue de savoir dans quelle mesure le *Service à la famille* (SAF) répond adéquatement aux besoins de ses utilisateurs, où ces derniers sont des jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être, et en vue d'enrichir les connaissances sur les besoins de ces jeunes, cette étude visait à décrire et comprendre l'expérience d'utilisation du SAF, telle que vécue par des jeunes qui s'y sont adressés.

Dans un premier temps, nous avons tenté de situer le SAF dans la démarche de recherche d'aide des jeunes interviewés, associée au fait de devenir parent<sup>41</sup>. Pour ce faire, nous nous sommes attardée à brosser un portrait sommaire de la situation de ces jeunes et des besoins pouvant y être associés, ainsi qu'un portrait du réseau d'aide à leur disposition. Au cours des entrevues, nous avons donc exploré les changements vécus, associés au fait de devenir parent, les difficultés principales qui ont été rencontrées suivant le moment où le jeune a appris qu'il était en voie de devenir parent et celles qui apparaissent dans le quotidien, et les personnes et les ressources vers lesquelles ils se sont tournés pour avoir de l'aide.

Les jeunes interviewés ont nommé quelques changements survenus après l'annonce de la grossesse, cette dernière étant d'ailleurs interprétée pour certains comme un moment important, voire nécessaire, pour en faire. Les changements vécus qui ont été rapportés se situent au niveau du mode de vie (transition vers un mode de vie « *plus stable* », arrêt ou réduction de la consommation d'alcool et de drogues, arrêt des sorties dans les bars ou de la « *galère* »); les relations (tensions familiales et dans le couple durant la grossesse, rupture du couple marquée parfois par la violence et la consommation de drogues du partenaire amoureux, reprise de contact avec la famille, difficultés avec le réseau de pairs et l'élimination de fréquentations); l'attitude face à la vie (l'éveil de désirs et de projets voire, pour certains, l'éveil du désir de vivre ou de rester en vie) et la prise de responsabilités (la nécessité de les assumer).

Ils ont rencontré ou ils rencontraient au moment de l'entrevue des difficultés liées à la situation familiale monoparentale, avec un réseau social restreint (fatigue, nécessité de « *trouver tout l'temps des gardiennes* »), des difficultés financières, et d'autres liées à l'enfant (« *le facteur économique d'avoir un enfant* », difficultés à

---

<sup>41</sup> Les écrits consultés indiquant qu'un service ne peut répondre à lui seul à l'ensemble des besoins de jeunes en situation de rue, nous avons exploré l'expérience d'utilisation du SAF dans un contexte plus large de recherche d'aide liée au fait de devenir parent.

prendre ses responsabilités, à répondre aux besoins de l'enfant, associées au développement de l'enfant). Certaines difficultés rencontrées étaient parfois qualifiées par les jeunes de « normales », comme la fatigue ou la perte de patience face à son enfant. D'autres se rapportaient, pour certains jeunes, à des expériences passées ou à des problèmes déjà présents avant la venue de l'enfant, qui étaient parfois associés à la vie de rue, notamment les activités de consommation de drogues.

Malgré que les jeunes interviewés aient rapporté des changements et des difficultés liés au fait de devenir parent, il s'est avéré que nous n'avons pas réussi à situer le SAF aussi précisément que nous le souhaitions dans la démarche de recherche d'aide en rapport à cette expérience. D'un côté, certains interviewés ne se rappelaient pas précisément les premières démarches qu'ils avaient effectuées; limite du devis rétrospectif choisi pour réaliser cette étude. Pour certains, les souvenirs étaient flous de sorte qu'ils ne reconnaissaient plus clairement si certaines ressources auxquelles ils avaient fait appel découlaient, en réalité, de références du SAF ou non. D'un autre côté, puisque cette étude avait été présentée aux jeunes comme une étude traitant de l'expérience d'utilisation du SAF, les interviewés ne nous semblaient pas toujours enclins à parler des autres personnes et des ressources vers lesquelles ils se sont tournés. Nous avons pu établir néanmoins que, pour une bonne part des interviewés, la première démarche de recherche d'aide auprès du service a eu lieu durant la période de grossesse<sup>42</sup>, menant à la naissance du premier enfant. Une telle démarche de recherche d'aide était facilitée par l'utilisation préalable du centre de jour *Chez Pops*, qui permettait d'acquérir une connaissance au moins minimale du SAF. Un tel constat nous semble appuyer l'importance déjà soutenue par Greene et Ringwalt (1998) ainsi que Thompson et coll. (2008) de mettre en place des services axés sur la parentalité au sein de ressources venant en aide aux jeunes en situation de rue ; permettant en conséquence de rejoindre les jeunes là où ils sont pour ensuite les diriger vers les ressources spécialisées dont ils peuvent avoir besoin.

Dans un second temps, nous avons décrit l'expérience d'utilisation du SAF rapportée par les jeunes interviewés et tenté de comprendre ce qui amène ces derniers à utiliser les services et les activités qui y sont offerts, et ce, en explorant certaines dimensions de l'expérience d'utilisation d'un service pertinentes en regard

---

<sup>42</sup> Rappelons que nous considérons la grossesse à la fois chez les deux sexes.



des écrits recensés et du contexte plus précis du suivi offert au SAF : les rencontres avec les intervenantes, la relation d'aide entre les deux parties et les activités de groupe organisées par la ressource.

Les entrevues avec les jeunes nous ont permis de rendre compte de divers besoins ressentis qui les amenaient à faire appel au SAF et qu'ils arrivaient à combler - mais pas nécessairement tout le temps - par le biais des rencontres avec les intervenantes et qui, par ailleurs, pouvaient concorder avec les objectifs d'intervention explicites du service : besoin d'aide dans la préparation de la venue de l'enfant, d'informations - liées essentiellement à la parentalité - et de références, besoin d'une aide alimentaire, d'une aide matérielle, besoin de parler et d'être écouté, de conseils, de soutien, de répit, besoin d'un accompagnement dans les démarches, d'aide pour développer les habiletés parentales, diminuer l'isolement, développer l'autonomie, prévenir la négligence et la violence familiale, utiliser son réseau familial, développer un réseau social sain et utiliser les ressources existantes de son quartier. L'importance des besoins ressentis par les jeunes comme élément explicatif central pour consulter le SAF nous paraissent d'autant plus évidents du fait que, même en présence d'une méfiance à l'égard des intervenantes, un certain lien avec le service peut être maintenu. Le jeune pourrait, dans ce cas, éviter de parler de certains sujets avec les intervenantes.

En examinant de plus près la concordance entre les besoins ressentis des jeunes interviewés et les objectifs d'intervention, un aspect important de l'expérience d'utilisation d'un service en vue de trouver réponse à notre question de base, nous sommes amenée à faire le constat suivant : lorsque les objectifs du SAF sont considérés dans leur ensemble, il y a toujours eu plus d'un jeune interviewé qui était d'avis qu'il avait reçu de l'aide en lien avec l'un de ceux-ci et ce, même si ces objectifs ne se rapportaient pas nécessairement, du point de vue des jeunes, à l'un des besoins exprimés aux intervenantes. Dans le cas où les interviewés ne considéraient pas avoir reçu de l'aide en lien avec l'un des objectifs d'intervention explicites, la majorité était d'avis qu'une demande d'aide n'avait pas été formulée pour combler un tel besoin. Ainsi, il semble que la perception tenue par le SAF à l'égard de la situation de jeunes en situation de rue qui deviennent parents (et, conséquemment, des besoins qui en découlent) concordent à celle des jeunes interviewés. En d'autres mots, ces constats tendent à soutenir la pertinence du SAF.

À travers l'exposition de leur expérience d'utilisation du SAF, il a été possible de constater que, si certains besoins changeaient — notamment, en concomitance au développement de l'enfant et des difficultés s'y rapportant, et aussi aux changements dans la situation familiale et financière, l'état de santé physique ou mental du jeune parent, et les projets tels le retour à l'école ou la recherche d'un emploi — certains autres, surtout d'ordre physique et matériel, se répétaient à des périodes ultérieures. Celles-ci semblent révéler le maintien d'une précarité financière pour certains jeunes; traduites dans leurs propos par « *le manque d'argent* », le « *peu de moyens* » et des périodes où l'on se retrouve « *dans marde* ».

En somme, nos données tendent à appuyer la tangente émanant de la recension des écrits selon laquelle les jeunes en situation de rue qui deviennent parents peuvent avoir plusieurs besoins en matière de services, dont certains sont particuliers en raison de leur parcours.

Si les visites à domicile sont le service de base par le biais duquel le mandat du SAF est exercé, un seul interviewé a précisément nommé le service de visites à domicile comme étant un élément important que le SAF lui apporte ; les autres ayant plutôt mentionné des besoins qu'ils ont pu combler par le biais de celles-ci. Toutefois, les propos d'autres jeunes tendent à indiquer que cette modalité d'aide est utile. D'abord, pour des jeunes ayant eu ou ayant encore des problèmes de consommation de drogues et/ou d'alcool, les visites à domicile permettent de recevoir de l'aide sans être obligés de se déplacer au centre de jour *Chez Pops*, qui représente pour eux, un lieu associé à des personnes et des activités avec lesquelles ils n'ont plus envie d'être en contact. Des jeunes ont aussi décrit l'aide reçue des intervenantes lors de rencontres au domicile où elles ont agi comme médiatrices dans la survenue de conflits dans le couple. Ils auraient ainsi pu trouver des solutions adéquates pour résoudre des tensions et être conscientisés sur les effets de la violence familiale. Les visites à domicile semblent également pertinentes pour diminuer un isolement lié à : la transition dans la situation du jeune vécue en lien au fait de devenir parent, des problèmes de santé physique et mentale, des relations conjugales caractérisées par la violence, et le peu de moyens ou des difficultés financières limitant les possibilités de déplacement. Ainsi, nos données appuient une part des avantages de cette modalité d'aide relevés dans les écrits recensés.

L'exploration de la relation d'aide, qui formerait l'assise sur laquelle les besoins des utilisateurs de services peuvent être comblés selon divers écrits consultés, a permis de relever d'autres éléments pouvant expliquer ce qui amène un jeune à faire appel au SAF, sur une base plus ou moins régulière : le sentiment d'avoir été mis en confiance dès la première rencontre, une appréciation personnelle pour les intervenantes en tant qu'individus, une bonne entente entre les parties, un sentiment de proximité ou un lien amical avec les intervenantes, et une bonne communication qui permet de surpasser les désaccords et les conflits qui ont lieu au cours de l'utilisation du service. Par ailleurs, il est possible que les jeunes qui maintiennent un suivi avec le SAF détiennent certaines caractéristiques personnelles qui concordent bien au contexte de relation d'aide offert par les intervenantes, comme l'ouverture d'esprit et au dialogue, la compréhension et la patience. Du moins, de telles qualités auraient permis aux interviewés non seulement de faire face aux désaccords ou conflits surgissant au cours de l'utilisation du service, mais aussi aux situations déplaisantes comme le refus d'une demande de dépannage. Certes, il est possible que les caractéristiques relevées dans notre étude puissent résulter en partie de l'échantillonnage, mais le simple fait que les jeunes interviewés ont amené d'eux-mêmes ces qualités représente un élément intéressant en regard des divers écrits que nous avons consultés. Des études ultérieures mériteraient d'examiner les caractéristiques des jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être, qui sont favorables à l'utilisation de services.

Les jeunes interviewés ont également apporté un éclairage sur ce qui les amenait à participer aux activités de groupe organisées par le SAF. En ce qui a trait plus précisément à *l'activité chalet*, où l'ensemble de l'échantillon y était allé au moins une fois, la participation pouvait être motivée par (ou a pu combler) le besoin de se retrouver avec des pairs, le besoin général d'un soutien des intervenantes, le besoin d'aide pour développer ses habiletés parentales, notamment un soutien et un encadrement pour faire face à certaines difficultés précises liées au développement de l'enfant, le besoin de répit, de « *sortir de la ville* », de s'évader, et de vivre un allègement de stress. Les séjours au chalet pourraient représenter pour certains jeunes le moyen principal par le biais duquel le SAF les amène à prendre soin d'eux-mêmes en tant que parent ; notamment par le biais des activités organisées spécifiquement pour les parents.

L'*activité chalet*, qui est considérée par les intervenantes du SAF comme un élément essentiel les aidant à mieux aider les parents en raison de la richesse d'informations tirées des observations qui ont lieu au cours d'un séjour, représentait pour l'un des interviewés l'élément le plus apprécié de son expérience d'utilisation du SAF. Pour deux autres, le moins apprécié de leur expérience d'utilisation du service était leur premier séjour au chalet. D'après les propos tenus des jeunes qui étaient retournés au chalet malgré un premier séjour difficile, il est possible que les séjours ultérieurs soient vécus plus facilement et soient davantage appréciés du fait que les jeunes savent plus précisément à quoi s'attendre.

Par conséquent, une avenue d'amélioration qui pourrait être considérée concerne la préparation des jeunes au premier séjour au chalet. Hormis les critiques à l'égard de situations imprévues, des interviewés ont exprimé un manque d'informations et ce, plus précisément, sur l'approche d'intervention qu'utiliseraient les intervenantes au cours d'une *activité chalet* et sur les personnes invitées. Si, d'un côté, l'éthique de travail du SAF limite l'information qui peut être divulguée au sujet des personnes invitées (par souci de confidentialité), les jeunes gagneraient probablement à être mieux informés avant le départ au chalet quant aux objectifs d'intervention – peut-être plus implicites – liés au séjour. Même si cette activité vise en premier lieu à offrir aux jeunes familles un endroit pour se ressourcer (Nadeau, 2008), elle représente à la fois un contexte propice pour observer et évaluer les parents en interaction avec leurs enfants dans le quotidien (Perdereau, 2007). Ces activités d'observation et d'évaluation effectuées par les intervenantes peuvent être perçues de façon négative ; autrement dit, comme un jugement. Il importe aux parents de comprendre ou d'être rappelés pour quelles raisons elles ont lieu.

Lorsque considérées dans leur ensemble, les activités de groupe organisées par le SAF ont été rapportées par certains jeunes comme une occasion de vivre des expériences nouvelles (à la fois pour les parents et les enfants), de se retrouver avec des pairs, de bénéficier d'une attention particulière et de faire des activités que les jeunes familles ne seraient pas en mesure de faire normalement, en raison du peu de moyens financiers à leur disposition. Malgré l'offre d'activités de groupe gratuites et malgré un désir d'y participer, la situation financière d'une famille peut être telle qu'elle agit comme barrière pour y prendre part; le parent étant incapable de déboursier les frais de transport pour s'y rendre. D'autres obstacles nuiraient à la participation aux activités de groupe, notamment l'état de santé du parent et la violence dans le couple. Les activités offertes par le SAF pourraient être, aux yeux

d'un jeune, l'élément principal amenant à faire appel au service. En effet, des parents ayant exprimé des déceptions quant à l'aide qu'ils ont pu recevoir des intervenantes du SAF, surtout pour combler un besoin de soutien psychologique, ont rapporté que les activités étaient la raison principale ou l'une des raisons principales qui les amenait à maintenir un lien avec la ressource.

Nous avons eu également pour objectif de connaître la perception qu'ont les jeunes à l'égard du SAF. À travers leur narration, les interviewés rendaient compte de perceptions diverses, notamment à l'égard d'eux-mêmes, des intervenantes, du service et d'autres personnes utilisant le SAF. Il semble que pour cette raison, lorsqu'il en est venu à inviter l'interviewé à formuler une définition du SAF, il rapportait souvent des éléments mentionnés plus tôt en cours d'entrevue, notamment les besoins principaux qui l'amènent à la ressource. Il est intéressant de constater que, dans l'ensemble, la mission première de la ressource se rapportant à la prévention de la violence familiale et de la négligence, ainsi que la philosophie à la base de l'intervention du SAF présupposant un lien entre le bien-être du parent et celui de l'enfant ne sont pas spontanément abordés par les jeunes quand ils définissent la ressource. Toutefois, lorsqu'ils ont été invités à se prononcer sur la mission et la philosophie d'intervention du SAF, la majorité des parents qui ont révélé avoir vécu des situations de violence familiale ou de négligence étaient d'avis qu'ils avaient reçu de l'aide des intervenantes qui semblait fort pertinente. En ce qui a trait à la philosophie d'intervention, tous les jeunes étaient d'avis que les intervenantes les avaient encouragés à être bien et à prendre soin d'eux-mêmes afin qu'ils puissent le faire avec leur(s) enfant(s). Les façons concrètes perçues par les jeunes par le biais desquelles les intervenantes les avaient aidés de la sorte sont : des trucs, des moyens ou des conseils liés au rôle parental, les répits offerts dans le cadre de l'intervention du SAF, l'aide offerte pour « *passer des épreuves* », la valorisation dans les petites activités organisées dans le cadre du suivi, l'aide dans les démarches et l'écoute des intervenantes durant les visites à domicile.

Finalement, cette étude a cherché à estimer l'appréciation des jeunes à l'égard du SAF. À travers leur description de leur expérience d'utilisation du service, les interviewés ont, non seulement rapporté les besoins principaux qui ont pu être comblés par le biais du SAF, mais aussi un certain nombre d'éléments d'appréciation positive et négative. Dans l'ensemble, l'échantillon de jeunes ayant pris part à cette étude avait une appréciation plutôt positive de la ressource. D'une

part, lorsque les jeunes ont été invités à nommer ce qu'ils avaient le plus et le moins apprécié de leur expérience, il s'est avéré dans l'ensemble plus facile pour eux de nommer des éléments d'appréciation que de non-appréciation. D'autre part, tous les jeunes, même ceux qui ont formulé quelques critiques sévères à l'égard de certains aspects de l'utilisation du SAF, ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du suivi et qu'ils recommanderaient à d'autres jeunes d'y faire appel. Ce constat tend à appuyer la pertinence du SAF.

Contrairement à une étude de satisfaction basée sur la réponse à un questionnaire, notre étude accordait une liberté aux jeunes d'apporter eux-mêmes des aspects de l'utilisation d'un service qui ont exercé, selon eux, une influence sur leur degré de satisfaction. Parmi les éléments qui ont été rapportés comme pouvant exercer une influence sur la satisfaction, se trouvent : la rapidité du retour d'appel, la façon dont l'approche d'intervention est perçue, la rapidité de la réponse suite à une demande d'aide ou face à une situation de crise, le délai entre le contact téléphonique et le moment du rendez-vous, la disponibilité (ou le manque de disponibilité) des intervenantes, les annulations de rendez-vous, les changements dans les équipes d'intervention, la façon dont les intervenantes sont perçues, la nature de la relation d'aide établie avec les intervenantes, le degré de confiance à l'égard des intervenantes, la satisfaction ou la non-satisfaction des besoins, la concordance entre les besoins tels que perçus par les jeunes à la perception tenue des intervenantes à cet égard, les attentes des jeunes, le niveau d'organisation, la façon dont les autres personnes utilisant les services sont perçues, l'état du parent et, dans le cadre des activités, le contexte général de son déroulement.

Les entrevues nous ont permis de cerner des dimensions de l'utilisation du SAF qui, aux yeux des jeunes interviewés, représentent soit un point fort ou un point à améliorer. Sans prétendre relever clairement les points forts et les points à améliorer du service à partir des neuf entrevues effectuées, il paraît que l'approche *globale et individualisée* du SAF, qui se caractérise par une prise en compte globale de la personne, soit un point fort. Cette approche, qui semble concorder avec l'approche traitée par Karabanow et Clément (2004), permettrait au jeune parent ou en voie de l'être, tel que soulevé par un certain nombre d'interviewés, d'être aidé en fonction de ce qu'il a besoin à un moment précis. Les entretiens nous ont d'ailleurs permis de constater la diversité des situations et des besoins des jeunes (associée à différentes problématiques et expériences liées à la rue, ainsi qu'à l'aide pouvant être reçue de l'entourage) et de leur évolution dans le temps; suggérant que

l'intervention au SAF arrive à s'adapter à diverses situations. Les jeunes ont également rapporté un nombre considérable d'éléments d'appréciation positive se rapportant aux comportements et aux attitudes des intervenantes envers eux, dont la démonstration d'un intérêt sincère pour le parent et l'enfant, l'écoute, le respect et la compréhension. Ceux-ci concordent avec des caractéristiques de l'intervention rapportées dans des études antérieures qui formeraient ce qui « marche » auprès de jeunes en situation de rue<sup>43</sup>. Toutefois, contrairement à ce qui a été relevé dans certaines études comme étant une approche favorable à la réponse aux besoins de jeunes en situation de rue, l'approche *humaine*, qui favoriserait, aux yeux des intervenantes du SAF, un rapprochement sincère avec les jeunes, a été critiquée dans une certaine mesure par quelques-uns des interviewés. La distance professionnelle maintenue malgré un lien amical est perçue pour certains comme une limite au soutien dont ils souhaitent bénéficier.

En ce qui a trait aux points à améliorer, le principal élément qui ressort des entrevues avec les jeunes se rapporte à l'accessibilité. Il s'agit, d'ailleurs, d'un élément central que nous avons examiné parce qu'il élucide ce qui amène un jeune à consulter le SAF et que plusieurs des écrits recensés ont soutenu son importance pour répondre adéquatement aux besoins de jeunes en situation de rue, dont ceux qui sont parents ou en voie de l'être. Se basant sur la conceptualisation de l'accessibilité de Frenk (1992), il est possible de formuler la question de la façon suivante : est-ce que les jeunes interviewés considèrent avoir reçu de l'aide du SAF après qu'ils aient ressenti un besoin et qu'ils aient exprimé, par une démarche de recherche d'aide auprès du service, le désir que celui-ci soit comblé ?

Les propos des jeunes ont indiqué que la première démarche de recherche d'aide auprès du SAF s'est faite sans anicroche. Pour une bonne part des jeunes interviewés, le SAF avait été, à leur souvenance, l'une des premières ressources, sinon la première, vers laquelle ils se sont dirigés pour obtenir de l'aide après l'annonce de la grossesse. Même les quelques jeunes qui n'avaient pas utilisé antérieurement le centre de jour *Chez Pops* ont mentionné que leur première demande d'aide auprès du SAF a pu être faite sans difficulté, aussitôt qu'ils ont été

---

<sup>43</sup> Voir le tableau 3 à l'Annexe D sur les caractéristiques recensées de l'intervention qui « marche » auprès de jeunes en situation, parents ou en voie de l'être. Les études recensées ayant rapporté l'importance de la manifestation d'une préoccupation sincère dans l'intervention auprès de jeunes en situation de rue, d'une attitude respectueuse et la manifestation de la compréhension à l'égard des jeunes en situation de rue y sont présentées.

informés de l'existence de ce service. L'un de ces derniers a même traité de la rapidité de la réponse à sa première demande d'aide.

Par ailleurs, quand le SAF avait été l'une des premières ressources approchées pour de l'aide, il a été possible de constater qu'il avait pu diriger les jeunes vers d'autres services dont ils avaient besoin et qui ont été nommés utiles : services médicaux pour la femme enceinte, aide alimentaire et matérielle, ressources de répit, et services offrant une aide psychosociale additionnelle. Ainsi, il appert que le SAF a non seulement été facile d'accès pour les jeunes interviewés, il leur aurait facilité l'accès vers d'autres ressources. D'ailleurs, le SAF représentait, aux dires de certains, une porte d'accès vers d'autres ressources.

Or, si la démarche initiale de recherche d'aide auprès du service était sans difficultés et le premier contact avec les intervenantes s'est fait avec aisance pour des jeunes, les propos des interviewés ont indiqué qu'au cours de l'utilisation « continue » du service, l'aide qu'ils considéraient avoir besoin et qu'ils ont demandée auprès du SAF, n'était pas toujours à leur disposition. Des jeunes ont signalé des refus de demandes de dépannage alimentaire, de ne pas avoir été aidés par les intervenantes dans une situation perçue comme étant urgente, ainsi que de longs délais entre le contact téléphonique et le moment du rendez-vous; nécessitant en conséquence de leur part de faire appel à la débrouillardise ou à une autre personne-ressource. D'ailleurs, des limites sont perçues quant à la capacité du SAF de donner de l'aide; celles couramment abordées par les jeunes étant un budget restreint et une surcharge de travail des intervenantes liée à une forte demande de services. Des jeunes proposent, en conséquence, des pistes d'amélioration se rapportant à l'organisation du travail des intervenantes qui permettraient à l'aide dispensée par le SAF d'être davantage accessible aux jeunes quand ils considèrent en avoir besoin.

En somme, le jeune ne reçoit pas nécessairement l'aide souhaitée du SAF au moment où il considère en avoir besoin. Le refus d'une demande d'aide ou la perception d'une non-réponse à celle-ci ne signifie pas toutefois la fin de l'utilisation du service ; les interviewés ayant révélé d'autres besoins qui étaient comblés. Par ailleurs, des jeunes ayant connu des refus de demandes de dépannage ont indiqué qu'ils ont, malgré tout, formulé ultérieurement de telles demandes, et que celles-ci étaient parfois acceptées.



Poser la question « est-ce que le SAF répond aux besoins de ses utilisateurs? », c'est dans un autre sens chercher à comprendre pourquoi faut-il qu'un service d'aide à la famille soit mis en place spécifiquement pour venir en aide aux jeunes en situation de rue de Montréal qui deviennent parents.

Les divers écrits recensés tendaient à soutenir l'importance de services spécifiques aux jeunes en situation de rue de par la diversité des problèmes et besoins découlant des expériences particulières pouvant être vécues avant l'expérience d'un passage dans la rue, ainsi que celles liées aux conditions de vie et aux expériences de la rue. Les jeunes interviewés ont, quant à eux, amené des indices légitimant l'existence d'un service qui s'adresse spécifiquement aux jeunes qui ont eu un parcours marqué par un passage dans la rue ou par des activités de la rue comme la consommation de drogues ou la prostitution. Il nous semble que ce soit l'abord des activités de groupe organisées par le SAF qui a mis en évidence l'importance qu'il existe un service qui s'adresse spécifiquement aux jeunes en situation de rue qui deviennent parents. En effet, si pour certains jeunes, la participation aux activités était motivée par un désir de se retrouver avec des pairs, il pouvait s'agir, plus précisément, d'un désir de se retrouver avec des personnes ayant vécu des expériences communes liées à une situation de rue. Selon les dires des jeunes interviewés, le fait de se retrouver avec des personnes ayant un vécu similaire permettrait d'éviter le sentiment d'être jugé par des gens qui ne comprennent pas leur situation. Divers auteurs, dont Brannigan et Caputo (1993), ont d'ailleurs soulevé que les jeunes en situation de rue sont à risque de stigmatisation.

Au risque de catégoriser les jeunes en situation de rue comme un groupe à risque de commettre des abus et de la négligence auprès de leur progéniture, la pertinence d'une action préventive en cette matière auprès de ceux qui deviennent parents paraît justifiée, en partie, du fait que certains interviewés ont rapporté avoir vécu des situations de violence conjugale et de négligence, et du fait que des jeunes ayant rapporté de telles situations vécues ont dit qu'ils ont reçu des intervenantes une aide utile en cette matière.

Considérant que les utilisateurs du SAF sont principalement des mères monoparentales, il est possible que le service se soit adapté ou spécialisé de manière à mieux répondre aux besoins de femmes que ceux d'hommes. En effet, le personnel est constitué uniquement de femmes, dont certaines sont mères : un aspect de l'utilisation du service qui était apprécié par quelques mères interviewées,

du fait que les intervenantes peuvent parler de la maternité, non seulement à partir des études et de la formation, mais également à partir de leur expérience personnelle. Toutefois, l'entrevue que nous avons menée avec un père ne nous a pas laissée sous l'impression que le SAF ne pouvait pas répondre adéquatement aux besoins de pères en situation de rue. Les intervenantes avaient, selon cet interviewé, valorisé l'importance de son rôle de père auprès de l'enfant. Par ailleurs, les entrevues ont permis de relever des besoins communs découlant de situations vécues par les deux sexes, comme le besoin d'un soutien lié à des problèmes de santé psychologique et le besoin d'informations et de conseils lié à la violence dans le couple. Des entrevues ultérieures auprès d'hommes ayant utilisé le SAF permettrait de mieux cerner vers quelles ressources ils se tournent pour de l'aide et comprendre dans quelle mesure le SAF répond à leurs besoins. Considérant que la recherche s'est penchée essentiellement sur l'étude de jeunes femmes en situation de rue, de telles entrevues seraient d'ailleurs pertinentes en vue de mieux comprendre dans quelle mesure les besoins de jeunes hommes en situation de rue qui sont parents ou en voie de l'être divergent ou s'apparentent à ceux des femmes.

## **BIBLIOGRAPHIE**

**Abidin, R.R.** (1990). Parenting stress and its relationship to child health care. Children's Health Care, 18, 114-116.

**Alexander, G., & Korenbrot, C.** (1995). The role of prenatal care in preventing low birth weight. Future of Children, 5 (1), 103-120.

**Auerswald, C.L., & Eyre, S.L.** (2002). Youth homelessness in San Francisco: A life cycle approach. Social Science & Medicine, 54, 1497-1512.

**Aviles, A, & Helfrich, C.** (2004). Life Skill Service Needs : Perspectives of Homeless Youth. Journal of Youth and Adolescence, 33 (4), 331-338.

**Barbier, J.M., & Lesne, M.** (1977). L'analyse des besoins en formation. Paris : Jauze.

**Bassuk, E.L., & Rosenberg, L.** (1998). Why does family homelessness occur? American Journal of Public Health, 78, 783-788.

**Beauchemin, S.** (1996). Nommer et comprendre l'itinérance des jeunes : une recension des écrits. Cahiers de recherche sociologique, 27, 99-126.

**Beaudry, J.** (1986). L'évaluation de programmes. In B. Gauthier (éd.). Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données (pp. 391-415). Québec : Les presses de l'Université du Québec.

**Beirness, D. J., Jesseman, R., Notarandrea, R., et Perron, M.** (2008). Réduction des méfaits : un concept qui en dit long. Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies.

**Bellot, C.** (2001). Le monde social de la rue : expériences des jeunes et pratiques d'intervention à Montréal. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.

**Bessant, J.** (2003). Pregnancy in a Brotherhood bin : Housing and drug-treatment options for pregnant young women. Australian Social Work, 56 (3), 234-246.

**Borgford-Parnell, D., Hope, K.R., & Deisher, R.W.** (1994). A homeless teen pregnancy project : An intensive team case management model. American Journal Of Public Health, 84 (6), 1029-1030.

**Bradshaw, J.** (1977). The concept of social need. In N. Gilbert et H. Specht (éds.). Planning for social welfare : Issues, models and tasks (pp. 290-296). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

**Brannigan, A., Caputo, T.** (1993). Étude sur les jeunes fugueurs et les jeunes de la rue au Canada : problèmes conceptuels et méthodologiques. Canada : Solliciteur Général du Canada.

**Brisson, P.** (1997). L'approche de réduction des méfaits : sources, situation, pratiques. Montréal : Comité permanent de la lutte à la toxicomanie, Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

**Briton, J.** (1998). Homeless women need health care. Off Our Backs, 28 (6), 5-8.

**Bronstein, L. R.** (1996). Intervening with Homeless Youths: Direct Practice Without Blaming the Victim. Child and Adolescent Social Work Journal, 13 (2), 127-138.

**Brooks, R. A., Milburn, N. G., Rotheram-Borus, M. J., & Witkin, A.** (2004). The system-of-care for homeless youth : perceptions of service providers. Evaluation and Program Planning, 27, 443-451.

**Buckner, J.C., Bassuk, E.L., & Zima, B.T.** (1993). Mental health issues affecting homeless women: Implications for intervention. American Journal of Orthopsychiatry, 63 (3), 385-399.

**Carlson, J.L., Sugano, E., Millstein, S.G., & Auerswald, C.L.** (2006). Service utilization and the life cycle of youth homelessness. Journal of Adolescent Health, 38, 624-627.

**Choi, N. G., & Snyder L. J.** (1999). Homeless Families with Children : A Subjective Experience of Homelessness. New York, USA: Springer Publishing Company.

**Clarke, M. & Cooper, M.** (2000). Homeless Youth : Falling Between the Cracks. An Investigation of Youth Homelessness in Calgary. Rapport pour le Youth Alternative Housing Committee, Calgary.

**Cloutier, R., Dandurand, R. B., Deret, A., Dion, J., Nadeau, I.,** avec la collaboration de : **Carrier, J., Gill, C., Marcoux, B.-A., & Patenaude, C.** (1997). Analyse de la littérature de recherche sur la famille au Québec (1980-1996) : Thématique et configuration. Rapport de recherche déposé au Conseil québécois de la recherche sociale. Institut national de la recherche scientifique Centre Culture et Société et Centre de recherche sur les services communautaires de l'Université Laval (JEFET) et Institut universitaire sur les jeunes en difficulté Centre jeunesse de Québec.

**Collins, P. & Barker, C.** (2009). Psychological Help-Seeking in Homeless Adolescents. The International Journal of Social Psychiatry, 55 (4), 372-384.

**Comité permanent de lutte à la toxicomanie.** (1999). Toxicomanie et réduction des méfaits. Les cahiers du CPLT, Octobre 1999. Gouvernement du Québec : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

**Côté, M.M.** (1988). Les jeunes de la rue à Montréal. Une étude d'ethnologie urbaine. Montréal. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.

**Coward Bucher, C. E.** (2008). Toward a Needs-Based Typology of Homeless Youth. Journal of Adolescent Health, 42, 549-554.

**CS/RESORS Consulting Ltd.** (2001). Analyse des lacunes dans les documents de recherche sur les enjeux concernant les jeunes de la rue. Division de la recherche et de la statistique : Ministère de la Justice du Canada.

**Dandurand, R. B.** (2001). Familles et services sociaux : quelles limites aux interventions? Service social, 48, 1-15.

**Darbyshire, P., Muir-Cochrane, E., Fereday, J., Jureidini, J., & Drummond, A.** (2006). Engagement with health and social care services: perceptions of homeless young people with mental health problems. Health, 14 (6), 553-562.

**Deckel, R., Peled, E., & Spiro, S. E.** (2003). Shelters for Houseless Youth : A Follow-Up Evaluation. Journal of Adolescence, *26*, 201-212.

**De Rosa, C.J., Montgomery, S.B., Kipke, M.D., Iverson, E., & Unger, J.B.** (1999). Service Utilization among Homeless and Runaway Youth in Los Angeles, California: Rates and Reasons. Journal of Adolescent Health, *24*, 190-200.

**Deslauriers, J.-P., Kérésit, M.** (1997). Le devis de recherche qualitative. In J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. Pires (éd.). La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques (pp. 85-111). Boucherville : Gaetan Morin.

**DeV. Peters, R.** (2008). Reprendre l'œuvre de Florence Nightingale. Programmes de visites à domicile pour les familles à risque. Bulletin du Conseil canadien sur l'apprentissage, *3* (1), 1-2.

**Eckenrode, J.** (2004). La prévention de la maltraitance et de la négligence des enfants. In : Tremblay RE, Barr RG, Peters RDeV, eds. Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants [sur Internet]. Montréal, Québec : Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants; 2004 : 1-7. Disponible sur le site : <http://www.enfant-encyclopedie.com/documents/EckenrodeFRxp.pdf>.

**Ensign, J.** (2001). Reproductive Health of Homeless Adolescent Women in Seattle, Washington, USA. Women & Health, *31* (2), 133-151.

**Findlay, S., Leslie, K., Jhirad, R., & Stephens, D.** (1998). Pregnancy in Toronto's street youth. Document présenté à la réunion de la Paediatric Academic Society, Nouvelle-Orléans.

**Finkelhor, D. & Dziuba-Leatherman, J.** (1994). Victimization of children. American Psychologist, *49*, 173-183.

**Fisher, R.L.** (2000). Toward Self-Sufficiency : Evaluating a Transitional Housing Program for Homeless Families. Policy Studies Journal, *28* (2), 402-420.

**Forst, M.L.** (1994). Sexual Risk Profiles of Delinquent and Homeless Youths. Journal of Community Health, *19* (2), 101-114.

**Fortier, J. & Roy, S.** (1996). Les jeunes de la rue et l'intervention : quelques repères théoriques. Cahiers de recherche sociologique, *27*, 127-152.

**Fournier, L., & Chevalier, S.** (1998). Dénombrement de la clientèle itinérante dans les centres d'hébergement, les soupes populaires et les centres de jour des villes de Montréal et Québec 1996-1997 : 2-Montréal : premiers résultats. Québec : Santé Québec.

**Fournier, L., & Mercier, C.** (1996). Sans domicile fixe. Au-delà du stéréotype. Montréal : Éditions du Méridien.

**Fournier, L., Laurin, I., Toupin, J., Gaudreau, J., & Frohlich, K.** (1996). Les adolescents. In L. Fournier & C. Mercier (dir.) et collaborateurs. L'itinérance selon la documentation scientifique. Recension des écrits (pp. 119-134). Montréal : Centre de recherche Philippe Pinel.

**Fournier, L., Gaudreau, J., & Laurin, I.** (1996). Les familles. In L. Fournier & C. Mercier (dir.) et collaborateurs. L'itinérance selon la documentation scientifique. Recension des écrits (pp. 109-118). Montréal : Centre de recherche Philippe Pinel.

**Fournier, L., Mercier, C.** (dir.) avec la collaboration de **Reynault, M.-F., Laurin, I., Gaudreau, J., Ostoj, M., Toupin, J., & Frohlich, K.** (1996). L'itinérance selon la documentation scientifique. Recension des écrits. Montréal : Centre de recherche Philippe Pinel.

**French, R., Reardon, M., & Smith, P.** (2003). Engaging with a mental health service: perspectives of at-risk youth. Child and Adolescent Social Work Journal, 20 (6), 529-548.

**Frenk, J.** (1992). The concept and measurement of accessibility. In White K.L. (éd.). Health Services Research: an Anthology, Vol. Scientific Publication No. 534 (pp. 842-855). Washington, DC: Pan American Health Organization.

**Galland, O.** (1991). Sociologie de la jeunesse. L'entrée dans la vie adulte. Paris : Armand Collin.

**Garbarino, J., & Kostelny, K.** (1992). Child maltreatment as a community problem. Child Abuse and Neglect, 16, 455-464.

**Garrett, S. B., Higa, D. H., Phares, M. M., Peterson, P. L., Wells, E. A., & Baer, J. S.** (2008). Homeless Youths' Perceptions of Services and Transitions to Stable Housing. Evaluation and Program Planning, 31, 436-444.

**Gauthier, M.** (2000). L'âge des jeunes : un fait social instable. Lien social et politiques, 43, 23-33.

**Gomby, D. S.** (2005). Home visitation in 2005: Outcomes for children and parents. Invest in Kids Working Paper No. 7, Committee for Economic Development.

**Gorzka, P.A., & Selleck, C.** (1991). Homeless parents' perceptions of parenting stress. 1991 scientific sessions abstracts. Indianapolis, IN: Center Nursing Press of Sigma Theta Tau International.

**Gourley, M.** (2000). High-risk youths receive OT intervention. OT Pract. May: 9-10.

**Greene, J.M., Ennett, S.T., & Ringwalt, C.L.** (1999). Prevalence and correlates of survival sex among runaway and homeless youth. American Journal of Public Health, 89 (9), 1406-1409.

**Greene, J., & Ringwalt, C.** (1998). Pregnancy Among Three National Samples of Runaway and Homeless Youth. Journal of Adolescent Health, 23 (6), 370-377.

**Guterman, N.B.** (2004). Advancing Prevention Research on Child Abuse, Youth Violence, and Domestic Violence. Journal of Interpersonal Violence, 19 (3), 299-321.

**Guterman, N.B.** (1999). Enrollment strategies in early home visitation to prevent physical child abuse and the "Universal versus targeted" debate: A meta-analysis of population-based and screening-based programs. Child Abuse and Neglect, 23 (9), 863-890.

**Haley, N., Roy, E., Leclerc, P., & Boudreau, J-F.** (2006). La grossesse et la contraception chez les jeunes filles de la rue de Montréal: Une étude quantitative. Montréal : Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

**Haley, N., Roy, E., Leclerc, P., Lambert, G., Boivin, J.F., Cédras, L., & Vincelette, J.** (2002). Risk behaviours and prevalence of Chlamydia trachomatis and Neisseria gonorrhoeae genital infections among Montreal street youth. International Journal of STD & AIDS, 13 (4), 238-245.

**Haley, N., Bélanger, L., Roy, E., Morissette, C., Tremblay, M., Poirier, L-R., Crago, A-L., & Plante, M-E.** (1999). Rapport sur les groupes de discussion chez les jeunes de la rue : accessibilité aux services. Montréal : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique.

**Hathazi, D., Lankenau, S.E., Sanders, B., & Jackson Bloom, J.** (2009). Pregnancy and sexual health among homeless young injection drug users. Journal of Adolescence, 32, 339-355.

**Hausman, B. & Hammen, C.** (1993). Parenting in Homeless Families : The Double Crisis. Amer. J. Orthopsychiat. 63 (3), 358-369.

**Heinze, H.J. & Hernandez Jozefowicz-Simbeni, D. M.** (2009). Intervention for homeless and at-risk youth : Assessing youth and staff perspectives on service provision, satisfaction and quality. Vulnerable Children and Youth Studies, 4 (3), 210-225.

**Hess, U., Sénécal, S., & Vallerand, R.J.** (2000). Les méthodes quantitative et qualitative de recherche en psychologie. In R. J. Vallerand et U. Hess (éds.). Méthodes de recherche en psychologie (pp. 507-529). Boucherville : Gaëtan Morin.

**Karabanow, J.** (2006). Becoming a Street Kid : Exploring the Stages of Street Life. Journal of Human Behavior in the Social Environment, 13 (2), 49-72.

**Karabanow, J. & Clément, P.** (2004). Interventions with Street Youth : A Commentary on the Practice-Based Research Literature. Brief Treatment and Crisis Intervention, 4 (1), 93-108.

**Karabanow, J.** (2004). Being Young and Homeless. Understanding How Youth Enter and Exit Street Life. New York: Peter Lang Publishing Inc.

**Karabanow, J.** (1999). Creating Community : A Case Study of a Montreal Street Kid Agency. Community development journal, 34 (4), 318-327.

**Kidd, S.A., Miner, S., Walker, D., & Davidson, L.** (2007). Stories of working with homeless youth: On being "mind-boggling". Children and Youth Services Review, 29, 16-34.

**Kidd, S. A.** (2003). Street Youth : Coping and Interventions. Child and Adolescent Social Work Journal, 20 (4), 235-261.

**Killion, C. M.** (1995). Special Health Care Needs of Homeless Pregnant Women. Advances in Nursing Science, 18 (2), 44-56.



**King, K. E., Ross, L. E., Bruno, T. L. & Erickson, P. G.** (2009). Identity work among street-involved young mothers. Journal of Youth Studies, 12 (2), 139-149.

**Kitzman, H.J.** (2004). Programmes efficaces pour le développement des jeunes enfants de familles à faibles revenus : interventions lors de visites à domicile pendant la grossesse et la prime enfance. In : Tremblay R. E., R. G. Barr, R. DeV. Peters (dir.), Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants [en ligne], Montréal (Québec), Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants, 2004, pp. 1-7. Disponible à : [www.enfant-encyclopedie.com/documents/KitzmanFRxp.pdf](http://www.enfant-encyclopedie.com/documents/KitzmanFRxp.pdf).

**Kitzman, H.J., Cole, R., Yoos, H.L., & Olds, D.L.** (1997). Challenges experienced by home visitors: A qualitative study of program implementation. Journal of Community Psychology, 25 (1), 95-109.

**Klee, H., Jackson, M., & Lewis, S.** (éd.). (2002). Drug use and motherhood. London: Routledge.

**Koegel, P., Melamid, E., & Burnam, A.M.** (1995). Childhood risk factors for homelessness and homeless adults. Am. J. of Pub. Health, 85 (12), 183-194.

**Kurtz, D., Lindsey, E. W., Jarvis, S., & Nackerud, L.** (2000). How Runaway and Homeless Youth Navigate Troubled Waters : The Role of Formal and Informal Helpers. Child and Adolescent Social Work Journal, 17 (5), 381-402.

**Laberge, D.** (Sous la direction de). (2000). L'errance urbaine. Sainte-Foy (Québec) : Éditions MultiMondes.

**Laberge, D., Morin, D., & Roy, S.** (2000). L'itinérance des femmes : les effets convergents de transformations sociétales. In D. Laberge (sous la direction de). L'errance urbaine (pp. 83-100). Sainte-Foy (Québec) : Éditions MultiMondes.

**Lecompte, J., Perrault, E., Venne, M., & Lavandier, K-A.** (2002). Impacts de la toxicomanie maternelle sur le développement de l'enfant et portrait des services existants au Québec. Comité permanent de lutte à la toxicomanie.

**Lemay, L.** (2007). L'intervention en soutien à l'empowerment. Du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques d'aide. Nouvelles pratiques sociales, 20 (1), 165-180.

**Leslie, B., & Hare, F.** (2000). Improving the Outcomes for Youth in Transition from Care. Toronto: Working Group of the Children's Aid Society of Toronto, Covenant House et Ryerson University Research Project 1995-1999.

**Létourneau, H.** (2002). Toxicomanie d'un parent et appréciation des capacités parentales par les tribunaux québécois. Drogues, santé et société, 1 (1), 1-11.

**Levine, R.S., Metzendorf, D., & Van Boskirk, K.A.** (1986). Runaway and throwaway youth: A case for early intervention with truants. Social Work in Education, 8 (2), 93-106.

**Lhoumeau, S.** (1997). Le cheminement de vie de jeunes filles sans domicile fixe : une étude qualitative. Mémoire de maîtrise. Montréal : Université de Montréal.

**Little, M., Shah, R., Vermeulen, M.J., Gorman, A., Dzendoletas, D., & Ray, J.G.** (2005). Adverse perinatal outcomes associated with homelessness and substance use in pregnancy. CMAJ, *173* (6), 615-618.

**MacMillan, H. L.** (2004). Prévenir la maltraitance envers les enfants. In : Tremblay RE, Barr RG, Peters RDeV, eds. Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants [sur Internet]. Montréal, Québec: Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants; 2004 : 1-6. Disponible sur le site : <http://www.enfant-encyclopedie.com/documents/MacMillanFRxp.pdf>.

**Manseau, H., Lemetayer, F., Blais, M., & Côté, P.-B.** (2007). Vie et sexualité dans la rue. Comprendre pour mieux intervenir auprès des jeunes. In S. Roy et R. Hurtubise (sous la direction de). L'itinérance en questions (pp. 57-76). Saint-Nicolas (Québec) : Presses de l'Université du Québec.

**Maslow, A.** (1970). *Motivation and personality* (2<sup>e</sup> édition). New York, NY: Harper and Row.

**McCarthy, B., Hagan, J., & Cohen, L.E.** (1998). Uncertainty, cooperation, and crime: Understanding the decision to co-offend. Social Force, *77* (1), 155-176.

**McCarthy, B.** (1995). On the Streets: Youth in Vancouver. Victoria, Ministry of Social Services, Province of British Columbia.

**McCarthy, B. & Hagan, J.** (1992a). Mean streets: the theoretical significance of situational delinquency among homeless youths. American Journal of Sociology, *98*, 597-627.

**McCarthy, B. & Hagan, J.** (1992b). Surviving on the street: the experiences of homeless youth. Journal of Adolescent Research, *7*, 412-430.

**McCarthy, B. & Hagan, J.** (1991). Homelessness: a criminogenic situation? British Journal of Sociology, *31*, 393-410.

**Mercier, C.** (1996). Les femmes. In L. Fournier & C. Mercier (dir.) et collaborateurs. L'itinérance selon la documentation scientifique. Recension des écrits (pp. 95-106). Montréal : Centre de recherche Philippe Pinel.

**Michaud, M.** (1988). Dead end: Homeless teenagers, a multi-service approach. Calgary, Alberta: Detselig Enterprises Ltd.

**Millman, M.** (éd.). (1993). Access to Health Care in America. Washington, DC: National Academy Press, Institute of Medicine.

**Nebbitt, V.E., House, L.E., Thompson, S.J., & Pollio, D. E.** (2007). Successful transitions of runaway/homeless youth from shelter care. Child and Family Studies, *16*, 545-555.

**Newberger, E., Barkan, S., Lieberman, E., McCormick, M., Yllo, K., Gary, L., & Schecter, S.** (1992). Abuse of pregnant women and adverse birth outcome: Current knowledge and implications from practice. Journal of the American Medical Association, *267*, 2370-2372.

**North, C.S., Pollio, D.E., Perron, B., Eyrich, K.M., & Spitznagel, E.L.** (2005). The Role of organizational characteristics in determining patterns of utilization of services for substance abuse, mental health, and shelter by homeless people. Journal of Drug Issues, 35 (3), 575-592.

**Novac, S., Paradis, E., Brown, J., & Morton, H.** (2006). A Visceral Grief. Young Homeless Mothers and Loss of Child Custody. Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto, Research Bulletin #34.

**Novac, S., Serge, L., Eberle, M., & Brown, J.** (2002). Où se tourner? La situation des jeunes femmes sans abri au Canada. Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine.

**Novac, S., Brown, J. et Bourbonnais, C.** (1996). Elles ont besoin de toits : Analyse documentaire sur les femmes sans abri. Rapport produit pour la Société Canadienne d'Hypothèques et de Logement (SCHL). Ottawa (Ontario) : Centre canadien de documentation sur l'habitation.

**Okkema, K.** (1993). Cognition and Perception in the Stroke Patient. Aspen, Gaithersburg, MD.

**Olds, D.L., & Henderson, C.R.** (1989). The prevention of maltreatment. In: Cicchetti, D., Carlson, V. (éds.). Child maltreatment (pp. 722-763). Cambridge, UK : Cambridge University Press.

**Olds, D.L.** (2002). Prenatal and infancy home visiting by nurses: from randomized trials to community replication. Prevention Science, 3 (3), 153-172.

**Otis, N., Gagnon, E., et Gilbert, S.** (2009). De la théorie de l'attachement à la conceptualisation transgénérationnelle chez les jeunes parents « de la rue ». Psychologie Québec / Dossier, 26 (3), 27-30.

**Paquette, F., & Chagnon, F.** (2001). Cadre de référence pour le développement et l'évaluation des programmes aux Centres jeunesse de Montréal. Montréal : Les Centres jeunesse de Montréal, Direction de la recherche et du développement.

**Parazelli, M.** (2002). La rue attractive. Parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue. Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'Université du Québec.

**Parazelli, M.** (1997). Pratiques de « socialisation marginalisée » et espace urbain : le cas des jeunes de la rue à Montréal (1985-1995). Thèse de doctorat en études urbaines. Montréal : Université du Québec à Montréal.

**Paugam, S.** (dir.). (1996). L'exclusion, l'état des savoirs. Paris : Éditions La découverte.

**Penchansky, R., & Thomas, J.W.** (1981). The concept of access : definition and relationship to consumer satisfaction. Med Care, 19, 127-140.

**Penchansky, R.** (1977). The concept of access, a definition. National Health Planning Information Center, Bureau of Health Planning Resources Development, Department of Health, Education and Welfare.

**Petclerc, A.** (2008). Survol des services de visites à domicile au Canada. Bulletin du Conseil canadien sur l'apprentissage, 3 (1), 5-8.

**Pirès, A.P.** (1983). L'échantillon. In Stigmate pénal et trajectoire sociale (pp. 86-99). Thèse de doctorat inédite, École de criminologie, Université de Montréal.

**Pirès, A.P.** (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. In J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. Pires (éd.). La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques (pp. 113-169). Boucherville : Gaetan Morin.

**Poirier, M., Lussier, V., Letendre, R., Michaud, P., Morval, M., Gilbert, S., & Pelletier, A.** (1999). Relations et représentations interpersonnelles des jeunes adultes itinérants. Rapport de recherche. Montréal : GRIJA.

**Pollio, D.E., Thompson, S.J., Tobias, L., Reid, D., & Spitznagel, E.** (2006). Longitudinal Outcomes for Youth Receiving Runaway / Homeless Shelter Services. J Youth Adolescence, 35, 859-866.

**Poulin, C.** (2006). Politiques et programmes de réduction des méfaits pour les jeunes. Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies (CCLAT).

**Poupart, J., & Lalonde, M.** (1998). La méthodologie qualitative et la criminologie au Québec, de 1960 à 1985. In J. Poupart, L. Groulx, R. Mayer, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière & A.P. Pirès (éds), La recherche qualitative : diversité des champs et des pratiques au Québec (51-91). Montréal : Gaëtan Morin.

**Poupart, J.** (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. In J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. Pires (éd.). La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques (pp. 173-209). Boucherville : Gaetan Morin.

**Prochanska, J.O., Diclemente, C.C., & Norcross, J.C.** (1992). In search of how people change : Applications to addictive behaviors. American Psychology, 47, 1102-1114.

**QualiQuanti** (2007). Les entretiens semi-directifs par téléphone (document pdf), 3 pages.  
[http://www.testconso.typepad.com/Les\\_entretiens\\_semi\\_directifs\\_par\\_telephone.pdf](http://www.testconso.typepad.com/Les_entretiens_semi_directifs_par_telephone.pdf)

**Quirion, B., & Di Gennaro, A.** (2000). L'inflation des cas de problématiques multiples : le symptôme de la disjonction entre la logique institutionnelle et la phénoménologie des besoins. In D. Laberge (sous la direction de). L'errance urbaine (pp. 329-346). Sainte-Foy (Québec) : Éditions MultiMondes.

**Rappaport, J.** (1985). The Power of Empowerment Language. Social Policy, 16 (2), 15-21.

**Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.** (1998). Le « Défi de l'accès » pour les jeunes de la rue. Avis du directeur de la santé publique sur la mortalité chez les jeunes de la rue à Montréal. Direction de la santé publique.

**Reid, P., & Klee, H.** (1999). Young homeless people and service provision. Health and Social Care in the Community, 7 (1), 17-24.

**Ricketts, T. C. & Goldsmith, L. J.** (2005). Access in Health Services Research: The Battle of the Frameworks. Nurs Outlook, 53, 274-280.

**Roberts, G., & Nanson, J.** (2000). Meilleures pratiques: syndrome d'alcoolisme foetal / effets de l'alcool sur le foetus et les effets des autres drogues pendant la grossesse. Ottawa (Ontario) : Santé Canada.

**Robertson, M., & Toro, P.** (1999). "Homeless youth: Research, intervention, and policy". Practical Lessons: The 1998 National Symposium on Homeless Research, sous la dir. de Linda Fosburg et Deborah Dennis. U.S. Department of Housing and Urban Development et U.S. Department of Health and Human Services.

**Roegiers, X., Wouters, P., & Gérard, F.-M.** (1992). Du concept d'analyse des besoins en formation à sa mise en oeuvre. Formation et Technologies – Revue européenne des professionnels de la formation, 1 (2-3), 32-42.

**Roy, L.** (2006). Le mot de Lise... In L'écho-toxico, Bulletin des programmes d'études en toxicomanie, 16 (2), 1. Faculté de médecine et des sciences sociales de la santé : Université de Sherbrooke.

**Roy, E., Haley, N., Boivin, J.-F., Frappier, J.-Y., Claessens, C., & Lemire, N.** (1998). Étude de cohorte sur l'infection au VIH chez les jeunes de la rue de Montréal. Rapport numéro 1. Montréal. Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique.

**Rozier, M. et Vanasse, V.** (2000). Les mesures de réduction des méfaits : entre cadre pénal et pratiques d'intervention. In D. Laberge (sous la direction de). L'errance urbaine (pp. 417-429). Sainte-Foy (Québec) : Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale. Éditions Multimondes.

**Saltzman, L.E.** (1990). Battering during pregnancy : A role for physicians. Atlanta Medical Journal, 64, 45-48.

**Savoie-Zajc, L.** (2004). L'entrevue semi-dirigée. In B. Gauthier (éd.). Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données (pp. 293-316). Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.

**Shaffer, D. R.** (1999). Developmental Psychology : Childhood and Adolescence. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.

**Slesnick, N., Dashora, P., Letcher, A., Erdem, G., & Serovich, J.** (2009). A review of services and interventions for runaway and homeless youth : Moving forward. Children and Youth Services Review, 31, 732-742.

**Solorio, M.R., Milburn, N.G., Andersen, R.M., Trifskin, S., & Rodriguez, M.A.** (2006). Emotional distress and mental health service use among urban homeless adolescents. Journal of Behavioral Health Services and Research, 33, 381-393.

**Somers, J.M.** (1995). Harm reduction and the prevention of alcohol problems among secondary school students. University Microfilms International.

**Spiro, S. E., Dekel, R., & Peled, E.** (2009). Dimensions and Correlates of Client Satisfaction. An Evaluation of a Shelter for Runaway and Homeless Youth. Research on Social Work Practice, 19 (2), 261-270.

**Staples, L.H.** (1990). Powerful Ideas About Empowerment. Administration in Social Work, 14 (2), 29-42.

**Sweet, M.A., & Appelbaum, M.I.** (2004). Is Home Visiting an Effective Strategy ? A Meta-Analytic Review of Home Visiting Programs for Families With Young Children. Child Development, 75 (5), 1435-1456.

**Thomas, H.** (1997). La production des exclus. Paris : PUF.

**Thompson, S.J., Bender, K.A., Lewis, C.M., & Watkins, R.** (2008). Runaway and Pregnant : Risk Factors Associated with Pregnancy in a National Sample of Runaway / Homeless Female Adolescents. Journal of Adolescent Health, 43, 125-132.

**Thompson, S.J., McManus, H., Lantry, J., Windsor, L., & Flynn, P.** (2006). Insights from the streets: Perceptions of services and providers by homeless young adults. Evaluation and Program Planning, 29, 34-43.

**Tourigny, M., & Dagenais, C.** (2000). Introduction à la recherche évaluative. La recherche au service des intervenants et des gestionnaires. In S. Bouchard et C. Cyr (éd.). Recherche psychosociale. Pour harmoniser recherche et pratique (pp.389-435). Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.

**Trickett, P.K., Aber, J.L., Carlson, V., et Cicchetti, D.** (1991). Relationship of socioeconomic status to the etiology and developmental sequelae of physical child abuse. Developmental Psychology, 27, 148-158.

**Turcotte, G., Blais, M.-F., Sanchez, I., & Tremblay, D.-G.** (2006). Le projet MAP à Montréal. Pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle de femmes chefs de familles monoparentales. Rapport final d'évaluation présenté au Centre national pour la prévention du crime (CNCP), Montréal, IRDS.

**Wasik, B.H.** (1993). Staffing Issues for Home Visiting Programs. The Future of Children, 3 (3), 140-157.

**Weinreb, L., Browne, A., & Berson, J.D.** (1995). Services for Homeless Pregnant Women: Lessons from the Field. Amer. J. Orthopsychiat, 65 (4), 492-501.

**Weitzman, B.C.** (1989). Pregnancy and Childbirth: Risk Factors for Homelessness? Family Planning Perspectives, 21 (4), 175-178.

**Welsh, L. A., Archambault, F. X., Janus, M.-D., & Brown, S. W.** (1995). Running for Their Lives: Physical and Sexual Abuse of Runaway Adolescents. In S. Bruchey (Éd.). Children of Poverty. Studies on The Effects of Single Parenthood, The Feminization of Poverty, and Homelessness (pp. 1-107). Maine: Garland Publishing, Inc.

**Wheeler, C.A.** (2006). The Needs and Challenges of Homeless Families with Children as Perceived by Homeless-Service Agencies. Thèses de doctorat. Indiana: Indiana University.

**Williams, C.** (2004). Homeless mothers' experiences in parenting and child rearing practices. Thèse de maîtrise. Long Beach : California State University.

**Wolfe**, D.A. (2005). Services et programmes qui se sont révélés efficaces pour prévenir la maltraitance envers les enfants et ses impacts sur le développement social et affectif des jeunes enfants. In : Tremblay RE, Barr RG, Peters RDeV, eds. Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants [sur Internet]. Montréal, Québec : Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants; 2005 : 1-5. Disponible sur le site :

<http://www.excellence-jeunesenfants.ca/documents/WolfeFRxp.pdf>.

**Wolfner**, G.D., & **Gelles**, R.J. (1993). A Profile of Violence Toward Children: A National Study. Child Abuse and Neglect, 17, 197-212.

**Worthington**, C. A., & **MacLaurin**, B. J. (2009). Level of street involvement and Health and Health Services Use of Calgary street youth: quantitative research. Revue canadienne de santé publique, 100 (5), 384-388.

## **ANNEXES**



## ANNEXE A : LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE – VERSION EN DATE DU 1<sup>ER</sup> AOÛT 2008

Les articles de loi 38 et 38.1 de la Loi sur la protection de la jeunesse précisent les situations en cause où un parent peut être contraint de recevoir de l'aide dans l'exercice de parentage. L'article 39 précise l'obligation de signalement, élément qui déclenche l'évaluation de la situation familiale en vue de déterminer s'il y a compromission ou risque de compromission de la sécurité ou le développement de l'enfant. Ces articles se retrouvent au chapitre 4 de la LPJ – Intervention sociale – Section 1 - Sécurité et développement d'un enfant.

### Sécurité ou développement compromis - Articles 38 et 38.1

**38.** Pour l'application de la présente loi, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis lorsqu'il se retrouve dans une situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'abus sexuels ou d'abus physiques ou lorsqu'il présente des troubles de comportement sérieux.

### ***Interprétation***

On entend par :

« abandon »;

a) abandon : lorsque les parents d'un enfant sont décédés ou n'en assument pas de fait le soin, l'entretien ou l'éducation et que, dans ces situations, ces responsabilités ne sont pas assumées, compte tenu des besoins de l'enfant, par une autre personne;

« négligence »;

b) négligence :

1) lorsque les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux :

i) soit sur le plan physique, en ne lui assurant pas l'essentiel de ses besoins d'ordre alimentaire, vestimentaire, d'hygiène ou de logement compte tenu de leurs ressources;

ii) soit sur le plan de la santé, en ne lui assurant pas ou en ne lui permettant pas de recevoir les soins que requiert sa santé physique ou mentale;

iii) soit sur le plan éducatif, en ne lui fournissant pas une surveillance ou un encadrement appropriés ou en ne prenant pas les moyens nécessaires pour assurer sa scolarisation;

2) lorsqu'il y a un risque sérieux que les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux de la manière prévue au sous-paragraphe 1);

« mauvais traitements psychologiques »;

c) mauvais traitements psychologiques : lorsque l'enfant subit, de façon grave ou continue, des comportements de nature à lui causer un préjudice de la part de ses

parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation. Ces comportements se traduisent notamment par de l'indifférence, du dénigrement, du rejet affectif, de l'isolement, des menaces, de l'exploitation, entre autres si l'enfant est forcé à faire un travail disproportionné par rapport à ses capacités, ou par l'exposition à la violence conjugale ou familiale;

« abus sexuels »

d) abus sexuels :

1) lorsque l'enfant subit des gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

2) lorsque l'enfant encourt un risque sérieux de subir des gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

« abus physiques »

e) abus physiques :

1) lorsque l'enfant subit des sévices corporels ou est soumis à des méthodes éducatives déraisonnables de la part de ses parents ou de la part d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

2) lorsque l'enfant encourt un risque sérieux de subir des sévices corporels ou d'être soumis à des méthodes éducatives déraisonnables de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

« troubles de comportement sérieux »

f) troubles de comportement sérieux : lorsque l'enfant, de façon grave ou continue, se comporte de manière à porter atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou à celle d'autrui et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation ou que l'enfant de 14 ans et plus s'y oppose.

1977, c. 20, a. 38;; 1981, c. 2, a. 8;; 1984, c. 4, a. 18;; 1994, c. 35, a. 23;; 2006, c. 34, a. 14.

### ***Sécurité ou développement compromis***

**38.1.** La sécurité ou le développement d'un enfant peut être considéré comme compromis :

a) s'il quitte sans autorisation son propre foyer, une famille d'accueil ou une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre de réadaptation ou un centre hospitalier alors que sa situation n'est pas prise en charge par le directeur de la protection de la jeunesse;

b) s'il est d'âge scolaire et ne fréquente pas l'école ou s'en absente fréquemment sans raison;

c) si ses parents ne s'acquittent pas des obligations de soin, d'entretien et d'éducation qu'ils ont à l'égard de leur enfant ou ne s'en occupent pas d'une façon stable, alors qu'il est confié à un établissement ou à une famille d'accueil depuis un an.

1984, c. 4, a. 18;; 1992, c. 21, a. 221;; 1994, c. 35, a. 24.

#### Signalement obligatoire - Article 39

**39.** Tout professionnel qui, par la nature même de sa profession, prodigue des soins ou toute autre forme d'assistance à des enfants et qui, dans l'exercice de sa profession, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de l'article 38 ou au sens de l'article 38.1, est tenu de signaler sans délai la situation au directeur; la même obligation incombe à tout employé d'un établissement, à tout enseignant, à toute personne oeuvrant dans un milieu de garde ou à tout policier qui, dans l'exercice de ses fonctions, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de ces dispositions.

Toute personne autre qu'une personne visée au premier alinéa qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis au sens des paragraphes *d* et *e* du deuxième alinéa de l'article 38 est tenue de signaler sans délai la situation au directeur.

Toute personne autre qu'une personne visée au premier alinéa qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis au sens des paragraphes *a*, *b*, *c* ou *f* du deuxième alinéa de l'article 38 ou au sens de l'article 38.1, peut signaler la situation au directeur.

## ANNEXE B : LA RECHERCHE D'AIDE DES JEUNES EN SITUATION DE RUE, PARENTS OU EN VOIE DE L'ÊTRE

Tableau 1 : Barrières personnelles à la recherche d'aide des jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être

Attitudes / Perceptions	Organisation personnelle	Connaissances	Autres barrières
Timidité	La consommation de substances (drogue, alcool)	Manque d'information au sujet des ressources disponibles	L'influence des pairs
Négation des besoins	Pensée magique, procrastination	Manque d'information sur les traitements nécessaires et efficaces	La facilité de perdre ou de se faire voler ses documents dans les refuges ou dans la rue
Méfiance	Mobilité		Le refus de la famille à remettre les pièces d'identité au jeune
Indépendance / l'habitude de compter sur soi (valorisée dans la culture de la rue)	Faible scolarité		Une plus ou moins grande collaboration au traitement
Manque de confiance en soi	Pauvreté : incapacité de déboursier les frais associés aux services (soins de santé aux Etats-Unis et soins particuliers au Québec, comme au niveau dentaire) ou pour répondre à ses besoins de base		La crainte de signalement ou de la perte de la garde légale de son enfant
Circonspection face aux professionnels	État de santé mentale (dépression, manque d'estime de soi, difficultés à faire confiance aux autres, passé d'abus et / ou de négligence)		Peur liée à l'usage de substances notamment illicites durant la grossesse
Peur de l'absence ou de bris de confidentialité	Le niveau d'habiletés (relié à l'obtention d'argent, un emploi et une éducation)		
Perception d'un manque de sensibilité et de respect, de préjugés et de discrimination de la part des intervenants	Difficulté à travailler en direction de buts personnels et à gérer ses responsabilités telles qu'en matière d'argent, d'obtention d'un logement et prendre soin de soi)		
Peur d'être stigmatisé	Avoir des problèmes multiples		
Peur d'être dénoncé aux autorités (chez les jeunes mineurs)			
Perception qu'obtenir de l'aide auprès d'un service est un processus compliqué			
Impression qu'un service ne répondra pas aux besoins			

Sources : Hausman et Hammen, 1993 ; Fournier et Mercier, 1996 ; Haley et coll., 1999 ; De Rosa et coll., 1999 ; Reid et Klee, 1999 ; Laberge, Morin et Roy, 2000 ; Lecompte et coll., 2002 ; Novac et coll., 2002 ; Aviles et Helfrich, 2004 ; Karabanow, 2004 ; Solorio et coll., 2006 ; Garrett et coll., 2008 ; Collins et Barker, 2009

## ANNEXE C : L'UTILISATION DE SERVICES PAR LES JEUNES EN SITUATION DE RUE, PARENTS OU EN VOIE DE L'ÊTRE

Tableau 2 : Barrières à l'accès et à l'utilisation de services par les jeunes en situation de rue liées aux caractéristiques des services

Organisation du service	Employés	Continuum de services	Autres
Langue d'usage	Attitudes des professionnels / intervenants :	Nécessité de négocier au cas par cas pour l'obtention de services médicaux ou sociaux dont un jeune aurait besoin	Manque de financement
La nécessité de fixer un rendez-vous à l'avance	-préjugés, jugements de valeurs, attitudes discriminatoires;		Difficultés objectives d'assurer le suivi des interventions
Localisation	-manque de respect ou de courtoisie;	Absence de concertation entre les divers services (exacerbe la situation du jeune)	Manque de services disponibles pour venir en aide aux jeunes de la rue
Listes d'attente	-manque de soutien		
Heures d'ouverture	Manque de disponibilités des intervenants / accès limité aux intervenants	Manque de continuité	Des services qui ne sont pas sécuritaires (par exemple, les refuges comme lieu potentiel de violence, de problèmes de santé, de vols, de séparation de proches et d'animaux)
Les limites dans la capacité de desservir les jeunes	Manque de continuité des intervenants	Fragmentation des services le long du continuum	
Restrictions au niveau de l'âge	Motivations ultérieures dans l'aide offerte aux jeunes	Manque de coordination, de communication et de réseautage entre les services	
Exigences bureaucratiques / conditions d'admissibilité (par exemple : carte d'assurance-maladie, pièces d'identité, posséder une adresse ou un numéro d'assurance sociale)			
Règlements à suivre (par exemple : dans les ressources d'hébergement)			

Sources : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1998; De Rosa et coll., 1999 ; Haley et coll., 1999 ; Reid et Klee, 1999 ; Laberge, Morin et Roy, 2000 ; Novac et coll., 2002 ; Aviles et Helfrich, 2004; Brooks et coll., 2004 ; Karabanow, 2004; North et coll., 2005 ; Garrett et coll., 2008.

**ANNEXE D : CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION FAVORABLES À  
L'UTILISATION DE SERVICES ET À LA RÉPONSE AUX BESOINS DES JEUNES  
EN SITUATION DE RUE, PARENTS OU EN VOIE DE L'ÊTRE**

Tableau 3 : Caractéristiques de l'intervention qui « marche » auprès de jeunes en situation de rue, parents ou en voie de l'être

Caractéristique de l'intervenant	Source
Ouverture d'esprit	Darbyshire et coll., 2006 ; Thompson et coll., 2006 ; Garrett et coll., 2008 ; Slesnick et coll., 2009
Ne juge pas / offre une écoute non jugeante	Kurtz et coll., 2000 ; French et coll., 2003 ; Thompson et coll., 2006 ; Darbyshire et coll., 2006 ; Garrett et coll., 2008 ; Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009 ; Slesnick et coll., 2009
Se préoccupe sincèrement du bien-être du jeune / démontre un intérêt authentique face au jeune	French et coll., 2003 ; Karabanow et Clement, 2004 ; Thompson et coll., 2006 ; Darbyshire et coll., 2006 ; Garrett et coll., 2008 ; Slesnick et coll., 2009
Offrent de l'aide pratique sans toutefois s'immiscer dans la vie privée du jeune, ne l'approchant ni trop tôt ni trop souvent	Garrett et coll., 2008
Très impliqué auprès des jeunes	De Rosa et coll., 1999
Offre une attention individualisée	Kurtz et coll., 2000
Accepte inconditionnellement le jeune	Kurtz et coll., 2000
Apporte un support / un soutien émotionnel	Kurtz et coll., 2000 ; Aviles et Helfrich, 2004 ; Karabanow et Clement, 2004 ; Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009
Digne de confiance / inspire confiance	Kurtz et coll., 2000 ; French et coll., 2003 ; Collins et Barker, 2009 ; Slesnick et coll., 2009
Respectueux	Aviles et Helfrich, 2004 ; Karabanow et Clement, 2004 ; Thompson et coll., 2006
Respecte la confidentialité	Collins et Barker, 2009
Empathique / compréhensif	French et coll., 2003 ; Collins et Barker, 2009 ; Slesnick et coll., 2009
Authentique	Collins et Barker, 2009
Amical / chaleureux / gentil	Kidd, 2003 ; Darbyshire et coll., 2006 ; Nebbitt et coll., 2007 ; Heinze et Hernandez Jozefowicz-Simbeni, 2009 ; Slesnick et coll., 2009

## ANNEXE E : GRILLE D'ENTREVUE

### Thème no 1 : La recherche d'aide des jeunes en situation de rue qui deviennent parents

#### 1.A. La situation parentale chez le jeune en situation de rue

##### -Les changements associés à cette situation

*Devenir parent peut amener des changements dans la vie d'une personne. Pouvez-vous me parler de ce qui s'est passé après que vous avez appris que vous deveniez parent? (Parlez-moi des changements qui ont suivi l'annonce de la grossesse.)*

##### -Les difficultés occasionnées par cette situation

*Être parent peut présenter des difficultés pour bien des gens, surtout si on en vivait déjà avant la naissance d'un enfant. Pouvez-vous me parler des principales difficultés que vous avez rencontrées depuis que vous avez appris que vous deveniez parent? Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre quotidien ?*

#### 1.B. La recherche d'aide

*Lorsqu'on devient parent, on a souvent besoin d'aide. Parfois de l'aide nous est offerte, parfois on va la chercher nous-mêmes. Vers quelles personnes et vers quelles ressources êtes-vous allées chercher de l'aide ?*

##### -Raisons ou type d'aide recherché et type d'aide reçu / connaissance de la personne ou de la ressource ou référence obtenue

*C'est quoi qui vous a amené à demander de l'aide auprès de ... ?*

##### -Réponse face à la demande d'aide

*-Est-ce que vous avez obtenu l'aide que vous cherchiez auprès de ...?*

*-Est-ce que les personnes et les ressources dont vous venez de me parler vous aide encore aujourd'hui? Est-ce qu'il y a d'autres personnes et ressources qui vous aident présentement à faire face à des difficultés?*

*Nous venons de parler des personnes et des ressources vers lesquelles vous vous êtes tournées pour vous aider dans votre situation de parent. Maintenant, parlez-moi des personnes et des ressources qui vous aident présentement à faire face aux difficultés quotidiennes que vous rencontrez.*

**Thème no 2 : L'expérience d'utilisation des services et activités du Service à la famille**

**2.A. La demande d'aide auprès du service**

**-Les raisons pour demander de l'aide auprès du Service à la famille**

*C'est quoi qui vous a amené à demander de l'aide auprès du Service à la famille?*

**-Connaissance du Service à la famille**

*C'est comment que vous avez appris sur l'existence du Service à la famille?*

**2.B. Le suivi au Service à la famille**

*J'aimerais que vous me parliez de votre expérience au Service à la famille.*

**-Le premier contact**

*Pouvez-vous me parler de votre premier contact avec le Service à la famille? (Par téléphone? Ou en personne? Au Centre de jour? Ou à votre domicile? Qui était présent? Quand avez-vous fait appel au Service à la famille pour la première fois? Comment ça s'est passé?)*

**-Le déroulement du suivi depuis le premier contact**

*Est-ce que vous pouvez me parler du déroulement de votre suivi avec le Service à la famille?*

*- Comment ça se passe (ou ça s'est passé) votre suivi avec le Service à la famille?*

*-Visites à domicile (ou rencontres au centre de jour) : Pouvez-vous me parler (davantage) des visites à domicile?*

*-Relation avec les intervenantes : Pouvez-vous me parler (davantage) de votre relation avec les intervenantes du Service à la famille?*

*-Les activités : Pouvez-vous me parler (davantage) des activités auxquelles vous avez participé?*



### **Thème no 3 : Portrait du Service à la famille**

*Maintenant que vous m'avez parlé de votre expérience de suivi au Service à la famille, expliquez-moi dans vos mots c'est quoi le Service à la famille, selon votre connaissance?*

Au besoin, mise en situation :

*Imaginez que vous rencontrer quelqu'un qui ne connaît pas du tout le Service à la famille. Qu'est-ce que vous lui diriez s'il vous demandait ce que c'est? Quelles informations est-ce que vous donneriez à quelqu'un qui pourrait peut-être bénéficier de l'aide offerte par le Service à la famille?*

#### **-le rôle du Service à la famille**

*Quel est, selon votre connaissance, le rôle du Service à la famille?*

#### **-la clientèle du Service à la famille**

*Selon votre connaissance, à qui s'adresse le Service à la famille?*

#### **-Objectifs du Service à la famille**

*Le Service à la famille s'est défini quelques objectifs d'intervention dans le but d'aider les jeunes parents sur certains aspects. Pour chacun des objectifs que je vais vous énumérer, dites-moi dans quelle mesure les intervenantes du Service à la famille vous ont aidé(e) ?*

*Est-ce que les intervenantes du Service à la famille vous ont aidé à... ? (Comment les intervenantes vous ont aidé à ce niveau?)*

1. Développer vos habiletés parentales
2. Diminuer l'isolement
3. Développer l'autonomie
4. Prévenir la négligence et la violence familiale
5. Utiliser votre réseau familial et à développer un réseau social sain
6. Utiliser les ressources existantes de votre quartier

#### **Thème no 4 : Satisfaction des jeunes à l'égard du Service à la famille**

*-Si on considère que le Service à la famille se dit être un service préventif et éducatif ayant pour but de prévenir la violence familiale et la négligence des enfants, à votre avis, est-ce que le Service à la famille réussit bien sa mission?*

*-Si on considère que le Service à la famille a pour but d'encourager le parent à être bien et à prendre soin de lui-même afin qu'il puisse le faire avec son ou ses enfants, est-ce que vous considérez que les intervenantes vous ont aidé de cette façon?*

*-Qu'est-ce que le Service à la famille vous a apporté (jusqu'à présent)?*

*-Considérant l'ensemble de votre expérience du Service à la famille, qu'est-ce que vous avez le plus apprécié?*

*-Qu'est-ce que vous avez le moins apprécié de votre expérience?*

*-Selon vous, de quelle façon le Service à la famille pourrait être amélioré (services, activités, ateliers, interventions,...?)*

*-Êtes-vous satisfait(e) du suivi que vous avez eu au Service à la famille?*

*-Est-ce que vous recommanderiez le Service à la famille à d'autres personnes? Si oui ou non, pourquoi?*

**ANNEXE F : SYNOPSIS DE RECRUTEMENT POUR LES INTERVENANTES –  
VERSION FRANÇAISE**

**RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS**

**Le Service à la famille de l'organisme Dans la rue :  
Points de vue et expériences de jeunes qui y ont fait appel**

**RENSEIGNEMENTS SUR LA RECHERCHE**

Bonjour ...

Je t'appelle présentement pour t'inviter à participer à une étude qui vise à améliorer le *Service à la famille de Dans la rue*. C'est une étudiante de l'université de Montréal qui fait l'étude. Son nom c'est Mélanie. Elle aimerait faire une entrevue téléphonique avec toi pour connaître ton expérience et ton point de vue du *Service à la famille*. Ça demanderait environ une heure trente (1h30) de ton temps. L'entrevue aurait lieu à un moment qui te convient et toute information que tu lui partages resterait strictement confidentielle et anonyme. L'entrevue serait, de préférence, enregistrée pour permettre à Mélanie d'être le plus fidèle possible à ce que tu lui dis et pour lui permettre d'être le plus à l'écoute possible durant l'entrevue.

Est-ce que tu serais intéressé(e) à participer?

Si ça t'intéresse, il faudrait que je donne ton nom et numéro de téléphone à Mélanie pour qu'elle puisse t'appeler. Est-ce que tu me donnes l'autorisation de lui donner cette information?

OUI                                      NON                                      Date : \_\_\_\_\_

C'est quand les meilleurs moments pour t'appeler? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Informations additionnelles à noter pour les personnes donnant leur autorisation (section pour les intervenantes):

Date du premier contact : \_\_\_\_\_

Date du début du suivi : \_\_\_\_\_

Date de fin du suivi : \_\_\_\_\_

Commentaires (au besoin) : \_\_\_\_\_

**ANNEXE G : SYNOPSIS DE RECRUTEMENT POUR LES INTERVENANTES –  
VERSION ANGLAISE**

**RECRUITMENT OF PARTICIPANTS**

**Le Service à la famille de l'organisme Dans la rue :  
Points de vue et expériences de jeunes qui y ont fait appel**

**INFORMATION ABOUT THE STUDY**

Hi ...

I called you because I wish to invite you to take part in a study which aims at improving the *Service à la famille* from *Dans la rue*. It's a study done by a student from Université de Montréal. Her name is Melanie. She would like to do a phone interview with you to know about your experience and perspective of the *Service à la famille*. It would require about an hour and a half of your time. The interview would take place at a convenient time for you, and all information you share would remain strictly confidential and anonymous. The interview would be preferably recorded to allow Melanie to be as faithful as possible to what you say and allow her to fully focus on what you say during the interview.

Would you be interested in participating?

If you are interested, Melanie needs your name and phone number to be able to call you. Do you authorize me to give her this information?

YES                                      NO                                      Date: \_\_\_\_\_

When is the best time to call you? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Informations additionnelles à noter pour les personnes donnant leur autorisation (section pour les intervenantes):

Date du premier contact : \_\_\_\_\_

Date du début du suivi : \_\_\_\_\_

Date de fin du suivi : \_\_\_\_\_

Commentaires (au besoin) : \_\_\_\_\_

## ANNEXE H : FICHE D'INFORMATIONS GÉNÉRALES – VERSION FRANÇAISE

### Informations générales sur la participante ou sur le participant

- Sexe : \_\_\_\_\_ • Âge : \_\_\_\_\_ • Âge à la naissance du premier enfant : \_\_\_\_\_
- Lieu de naissance : \_\_\_\_\_
- Si hors du Canada, date (année) d'arrivée au Canada : \_\_\_\_\_
- Origine ethnique : \_\_\_\_\_
- Langue maternelle : \_\_\_\_\_
- Autre(s) langue(s) parlée(s) : \_\_\_\_\_
- Langue(s) écrite(s) : \_\_\_\_\_

#### *Enfants*

- Nombre d'enfants : \_\_\_\_\_ • Âge(s) : \_\_\_\_\_ • Sexe(s) : \_\_\_\_\_
- Plus haut niveau de scolarité (incluant les diplômes) :
  1. Primaire : \_\_\_\_\_ ième année
  2. Secondaire : \_\_\_\_\_ ième année
  3. Cégep : \_\_\_\_\_
  4. Université : \_\_\_\_\_
- Principale occupation actuelle :
  1. Travail au foyer (non rémunéré)
  2. Travail rémunéré
  3. Études
  4. Sans emploi
  5. Autre (précisez) : \_\_\_\_\_
- Principale source de revenu (légal ou illégal) :
  1. Emploi
  2. Aide sociale
  3. Assurance chômage
  4. Autre (précisez) : \_\_\_\_\_
- Autres sources de revenu : \_\_\_\_\_

---

- Revenu personnel annuel brut (avant les déductions) : \_\_\_\_\_
- Statut civil (et depuis combien de temps) :
  1. Célibataire : \_\_\_\_\_
  2. Marié : \_\_\_\_\_
  3. Conjoint de fait<sup>44</sup> : \_\_\_\_\_
  4. Divorcé : \_\_\_\_\_

<sup>44</sup> Vous vivez avec une personne dans une relation conjugale depuis au moins un an.

## ANNEXE I : FICHE D'INFORMATIONS GÉNÉRALES – VERSION ANGLAISE

### General Information about the Participant

- Sex : \_\_\_\_\_ • Age : \_\_\_\_\_ • Age at the birth of your first child : \_\_\_\_\_
- Place of birth : \_\_\_\_\_
- If born out of Canada, date (year) of arrival in this country : \_\_\_\_\_
- Ethnic origin : \_\_\_\_\_
- Mother tongue (first language) : \_\_\_\_\_
- Other language(s) spoken : \_\_\_\_\_
- Written language(s) : \_\_\_\_\_

#### *Children*

- Number of children : \_\_\_\_\_ • Age(s) : \_\_\_\_\_ • Sex(es) : \_\_\_\_\_
- Highest level of education completed (including diplomas) :
  1. Primary : \_\_\_\_\_ grade
  2. Secondary : \_\_\_\_\_ grade
  3. Cegep : \_\_\_\_\_
  4. University : \_\_\_\_\_
- Current primary occupation :
  1. Homemaker (unpaid)
  2. Paid work
  3. Student
  4. Unemployed
  5. Other (specify) : \_\_\_\_\_
- Primary source of income (legal or illegal) :
  1. Employment
  2. Social assistance
  3. Employment insurance
  4. Other (specify) : \_\_\_\_\_
- Other sources of income (legal or illegal) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Gross annual personal income (before deductions) : \_\_\_\_\_
- Marital status (and since when) :
  1. Single : \_\_\_\_\_
  2. Married : \_\_\_\_\_
  3. Living common-law<sup>45</sup> : \_\_\_\_\_
  4. Divorced : \_\_\_\_\_

<sup>45</sup> You are in a relationship where your partner and you have been living together for at least a year.

**ANNEXE J : FICHE POUR LA SOLLICITATION EN PERSONNE – VERSION  
FRANÇAISE**

**Le Service à la famille de l'organisme *Dans la rue* : Points de vue et  
expériences de jeunes qui y ont fait appel**

Bonjour cher parent,

Mon nom est Mélanie. Je suis une étudiante à l'Université de Montréal.

Je vous invite à participer à une étude portant sur les points de vue et les expériences des jeunes qui ont fait appel au *Service à la famille* de l'organisme *Dans la rue*.

Plus précisément, je vous invite à faire une entrevue téléphonique d'une durée d'environ 1h30, au moment qui vous convient. Toutes les informations que vous me partagerez demeureront strictement confidentielles.

Votre participation à cette étude permettra d'améliorer:

- les connaissances sur les besoins des jeunes qui ont connu la rue et qui deviennent parents; et
- le Service à la famille, qui se préoccupe de répondre aux besoins des jeunes familles qui ont utilisé ses services et activités.

Afin que je puisse vous contacter, je vous invite à compléter le bas de la feuille et de la remettre à l'une des intervenantes du Service à la famille.

Je vous remercie et au plaisir de vous parler bientôt!

-----

J'accepte à ce que Mélanie me contacte afin que je puisse lui partager mon expérience et mon point de vue du *Service à la famille*.

Nom : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Mon no. de téléphone pour me rejoindre : \_\_\_\_\_

Le(s) meilleur(s) moment(s) pour me rejoindre : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

À compléter par le *Service à la famille*

Date du 1<sup>er</sup> contact : \_\_\_\_\_

Début du suivi : \_\_\_\_\_

Commentaires : \_\_\_\_\_

**ANNEXE K : FICHE POUR LA SOLLICITATION EN PERSONNE – VERSION ANGLAISE**

***Service à la famille from Dans la rue : Perspectives and Experiences of Youths Who Have Approached this Service***

Hello dear parent,

My name is Melanie. I am a student at the Université de Montréal.

I invite you to take part in a study on the experiences and perspectives of youths who have used the *Service à la famille from Dans la rue*.

More specifically, your participation involves a telephone interview of approximately an hour and a half at a time most convenient for you. All information you will share is strictly confidential.

Your participation in this study will contribute to:

- Advancing knowledge on the needs of youth who have known the streets and who become parents; and
- Improving the *Service à la famille*, which is concerned about meeting the needs of the young families who use their services and activities.

In order for me to contact you for this study, please complete the lower part of this form and hand it over to one of the case workers.

I thank you very much and hope to speak to you soon!

-----

I am interested in talking with Melanie, and in sharing my personal experience and point of view of the *Service à la famille*.

Name : \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

I can be reached at the following phone number : \_\_\_\_\_

The best time to call me is : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

To be completed by the *Service à la famille*

Date of first contact with client: \_\_\_\_\_

Beginning of follow-up: \_\_\_\_\_

Comments: \_\_\_\_\_



**ANNEXE L : SYNOPSIS POUR OBTENIR LE CONSENTEMENT VERBAL DES  
PARTICIPANTS APPROUVÉ PAR LE COMITÉ D'ÉTHIQUE – VERSION  
FRANÇAISE**

**SYNOPSIS / FORMULAIRE DE CONSENTEMENT**

**Renseignements aux participants – Jeunes suivis au *Service à la famille***

« Avant que l'on puisse commencer l'entrevue téléphonique, je dois vous donner certaines informations.

D'abord...

**A) RENSEIGNEMENTS SUR LA RECHERCHE**

**1. Objectifs de la recherche**

« Je sollicite votre collaboration pour participer à une étude portant sur les expériences et les points de vue des jeunes qui ont fait appel au *Service à la famille* de l'organisme *Dans la rue*. Cette étude est faite à la demande du *Service à la famille* qui désire améliorer les services et les activités qu'il offre. Je suis étudiante à la maîtrise à l'Université de Montréal.

Dans ce projet, on cherche à savoir quand est-ce que les jeunes s'adressent au *Service à la famille* et vers quelles autres personnes et ressources les jeunes qui deviennent parents vont chercher et reçoivent de l'aide. On veut aussi comprendre c'est quoi qui amène un jeune à faire appel au *Service à la famille* et à utiliser les services et les activités qui y sont offerts. Finalement, on veut connaître comment le *Service à la famille* est perçu et apprécié ».

**2. Participation à la recherche**

« Votre participation consiste à faire une entrevue téléphonique d'une durée d'environ une heure trente, au moment qui vous convient. Si vous êtes d'accord, l'entrevue sera enregistrée pour que je puisse être le plus fidèle possible à ce que vous direz. Pour participer, vous devez simplement avoir eu un suivi au *Service à la famille* ».

**3. Confidentialité**

« Les renseignements que vous me donnerez demeureront confidentiels. Ils seront utilisés seulement pour répondre aux objectifs de cette étude. Pour assurer la confidentialité, j'attribue un numéro à chaque participant. Je suis la seule personne qui a la liste des participants et leurs numéros d'identification. Les données personnelles seront conservées dans un endroit sécuritaire. Je serai la seule à y avoir accès. Toutes les données recueillies seront détruites dans un délai de sept ans après la fin de la recherche.

En raison de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, je suis obligée de déclarer au Directeur de la protection de la jeunesse toute information au sujet d'abus sexuels ou de mauvais traitements physiques d'un enfant, qui me permet de croire que sa sécurité ou son développement est en danger ».



Pour toute question par rapport à la recherche, ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec la personne qui supervise cette étude. Avez-vous un papier et crayon pour prendre en note le nom de la personne? Son nom est Marie-Marthe Cousineau. Elle est professeure à l'Université de Montréal et son numéro de téléphone est le (514) 343-7322. Si vous avez accès à Internet, je peux aussi vous donner son adresse courriel.

Si vous avez à faire une plainte par rapport à votre participation à cette recherche, vous devez vous adresser à l'ombudsman de l'Université de Montréal. Le numéro de téléphone est le (514) 343-2100. Je peux aussi vous donner l'adresse courriel ».

**ANNEXE M : SYNOPSIS POUR OBTENIR LE CONSENTEMENT VERBAL DES PARTICIPANTS APPROUVÉ PAR LE COMITÉ D'ÉTHIQUE – VERSION ANGLAISE**

**SYNOPSIS / CONSENT FORM**

**Information to participants – Youths followed by the *Service à la famille***

"Before we start the telephone interview, I must give you some information concerning this research project.

First of all...

**A) INFORMATION ABOUT THE RESEARCH**

**1. Research Objectives**

"I am asking for your cooperation to take part in a research on the experiences and perspectives of youths who have used the *Service à la famille* from *Dans la rue*. It is a study requested by the *Service à la famille* in order to improve the services and activities they offer. I am a student at the Master's level, at Université de Montréal.

This project aims at acquiring a better knowledge and understanding of the persons and resources youths who become parents turn to for help, and the significance the *Service à la famille* has for them. Its goal is also to understand what brings a youth to the *Service à la famille* and what makes him or her use the services and activities offered. Finally, this study aims at describing the perceptions as well as the level of appreciation of the *Service à la famille*".

**2. Your Participation in the Study**

"Your participation involves a telephone interview of approximately an hour and a half at a time most convenient for you. If you agree, the interview will be recorded to make sure that I am as faithful as possible to what you say. To be able to participate, you must have had a follow-up at the *Service à la famille*".

**3. Confidentiality**

"The information you will share remains strictly confidential, and will be used only for the purpose of the study. To guarantee confidentiality, I assign a number to each participant. I am the only one who has the list of participant names and identification numbers. All personal information will be stored in a secure place to which I have sole access. All collected data will be destroyed seven years after the end of the study.

In accordance with the *Youth Protection Act*, I am obliged to report to the Director of Youth Protection any information that may cause me to suspect a child's security or development is in danger, because he or she is subjected to sexual abuse or physical maltreatment through violence or neglect".

#### 4. Potential Benefits and Discomforts of Participating in the Research

"Participating in this study does not incur any particular risks. Your participation will contribute to advancing knowledge on the needs of youth who have known the streets and who become parents. Your participation will also permit to improve the *Service à la famille*. It is however possible that sharing your experience might bring up reflections or memories that are unpleasant or painful. If this happens, please let me know so that I can give you references of people who might be able to help you".

#### 5. Right to Withdraw

"Your participation is entirely voluntary. You are free to withdraw from this study at any time by giving oral notice, without penalty or having to justify your decision. Choosing not to participate or withdrawing from the study will not affect your access to the *Service à la famille* from *Dans la rue*. You are also free to refuse to answer one or more questions without having to give any reasons. In the event of your withdrawal, any personal information collected up to the point where you leave the study will be destroyed".

#### B) CONSENT

"Now that I have given you the necessary information, do you have any questions?"  
(If there are any questions, I will answer them to the best of my ability).

"I will now read you some sentences and you must answer me either by yes or no, depending whether you agree or disagree with them.

First of all, I declare that I was verbally informed about the research, that my questions regarding my participation were answered, and that I understand the purpose and nature of this study, as well as its potential benefits, risks and discomforts. Yes or no?

YES                      NO                      Date : \_\_\_\_\_

Second of all, after having had sufficient time to think about it, I freely consent to participate. I understand that I may withdraw from the study at any time or refuse to answer certain questions without penalty and having to justify my decision. I also know that the information I share will remain strictly confidential. Yes or no?

YES                      NO                      Date : \_\_\_\_\_

Finally, I freely consent to the recording of the interview. I am aware that the information will serve strictly for the purpose of this study, and that the recordings will be destroyed at the end of it. Yes or no?

YES                      NO                      Date : \_\_\_\_\_

If you have any questions related to the study, or if you wish to withdraw yourself from participation in the study, please contact the researcher in charge of this project. Do you have a pen and paper to write down this information? Her name is Marie-Marthe Cousineau. She is a Professor at Université de Montréal. You can

reach her by phone at: (514) 343-7322. If you have access to Internet, I can give you also her email.

If you have any complaints related to your participation in this study, you may contact the Ombudsman of Université de Montréal. The phone number is (514) 343-2100. I can also give you the email".

**ANNEXE N : QUESTIONNAIRE DE FIN D'ENTREVUE**

Date : \_\_\_\_\_

Code : \_\_\_\_\_

**INFORMATIONS SUR LA SITUATION FAMILIALE**

- Situation familiale (nucléaire, monoparentale, reconstituée)? \_\_\_\_\_

*Si célibataire ou divorcé :*

Partenaire amoureux? (Si oui, depuis combien de temps? Demeurez-vous ensemble?) \_\_\_\_\_

*Si le parent ne vit pas avec l'autre parent biologique de l'enfant :*

Contacts avec le parent biologique de l'enfant? (Type de relation avec le parent? Déjà demeuré ensemble? Séparé depuis combien de temps?) \_\_\_\_\_

**SITUATION RÉSIDENTIELLE**

- Situation résidentielle actuelle (sans domicile fixe, logement, résidence parentale,...)? Combien de personnes à la résidence? Taille de la résidence? \_\_\_\_\_

- Déménagements depuis la naissance du premier enfant? (Si oui, raisons?) \_\_\_\_\_

- Déjà eu à chercher un endroit pour dormir depuis la naissance du premier enfant? (Si oui, combien de fois? Où avez-vous dormi?) \_\_\_\_\_

- Déjà vécu de la violence conjugale avec un ou plusieurs des partenaires avec lesquels vous avez habité depuis la naissance du premier enfant? Formes de violence? Aide recherchée? \_\_\_\_\_

**ANTÉCÉDENTS FAMILIAUX**

- Situation familiale de la famille d'origine? (Combien d'enfants? Statut socioéconomique?) \_\_\_\_\_

- Victime de violence dans la famille immédiate? Victime de négligence? Est-ce que les parents ont été l'objet d'un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse? Fugues? Retrait du milieu familial en raison d'un signalement? \_\_\_\_\_

- Situation des parents? (Consommation de drogues? D'alcool? Criminalité? Problèmes de santé mentale?) \_\_\_\_\_

## **CONDITIONS DE VIE ET EXPÉRIENCES ASSOCIÉES AU MONDE DE LA RUE**

- Sans-abrisme / sans domicile fixe :

Âge au premier épisode? Raisons? Déjà dormi dehors ou dans des refuges? À quand remonte la dernière fois? \_\_\_\_\_

---

- Activités illicites

Activités illicites pratiquées? Pratiques d'activités au cours de la dernière année? Raisons? Devenir parent comme influence sur la pratique de ces activités? (Si oui, comment?) \_\_\_\_\_

---

- Problèmes de santé physique et mentale

Problèmes de santé physique? Problèmes de santé mentale? (Si oui, lesquels? Depuis quand? Médicaments pour le traitement? \_\_\_\_\_

---

- Consommation d'alcool et de drogues

Consommation d'alcool? (Si oui, fréquence?) Consommation de drogues? (Si oui, fréquence?) Devenir parent comme influence sur la consommation? (Si oui, comment?) Déjà reçu de l'aide s'adressant spécifiquement aux problèmes de consommation de drogues ou d'alcool? \_\_\_\_\_

---

- Histoire de grossesse (chez les femmes interviewées)

Combien de fois enceinte? Planifiées/Désirées? Connaissance du géniteur? Issues des grossesses? \_\_\_\_\_

---

## **RÉSEAU D'AIDE FORMEL ET INFORMEL DU JEUNE PARENT OU EN VOIE DE L'ÊTRE**

- Ressources d'aide informelles

Aide actuellement de l'entourage en tant que parent? Sur qui compter si besoin d'aide? (L'autre parent biologique de l'enfant? Partenaire amoureux? Parents? Fratrie? Membre de la famille éloignée?... ) \_\_\_\_\_

---

- Ressources d'aide formelles

Aide actuellement de ressources en tant que parent? (CLSC/Hôpitaux? DPJ? Garderies? Organismes communautaires?... ) \_\_\_\_\_

---



**UTILISATION DES SERVICES DE L'ORGANISME DANS LA RUE**

• Quels sont les ressources que vous avez déjà utilisées de l'organisme Dans la rue? (La Roulotte, Le Bunker, Le centre de jour Chez Pops)?

• Quels sont les services que vous avez déjà utilisés parmi les suivants :

- a) La cafétéria ( ) et le dépôt ( )
- b) La clinique médicale ( ) et les psychologues ( )
- c) L'école ( ) et le fonds d'études ( )
- d) Réinsertion socio-économique ( )
- e) Les ateliers (d'informatique, d'arts et de musique) ( )
- f) Autres services :

---

• Présentement, est-ce qu'il y a des personnes de l'organisme Dans la rue avec lesquelles vous gardez contact, autres que les intervenantes du Service à la famille? \_\_\_\_\_

---

## ANNEXE O : LISTE DES SOURCES D'INFORMATIONS RELATIVES AU SERVICE À LA FAMILLE DE DANS LA RUE

• Site Internet de l'organisme *Dans la rue*: [www.danslarue.org](http://www.danslarue.org)

• Documents consultés se rapportant au *Service à la famille*<sup>46</sup>

Les documents sont placés en ordre chronologique, suivant l'implantation du *Service à la famille*.

**Gouveia, C.** (1999). Nouveau projet à *Dans la rue*. Communiqué interne daté du 21 septembre 1999, écrit par la coordonnatrice du service, Catherine Gouveia.

**Gouveia, C., & Nadeau, J.** (1999a). Entente mutuelle. Document interne précisant les lignes directrices de l'entente entre le jeune faisant appel au service et l'intervenante.

**Gouveia, C., & Nadeau, J.** (1999b). Bilan du projet de suivi à domicile. Document faisant le bilan de l'intervention au *Service à la famille* pour l'année 1999, écrit par la coordonnatrice et la chef d'équipe du service.

**Gouveia, C., & Nadeau, J.** (1999c). Tâches effectuées jusqu'à présent. Document interne faisant le bilan des tâches effectuées au *Service à la famille*, écrit par la coordonnatrice du *Service à la famille* et la chef d'équipe.

**Gouveia, C.** (2000). Bilan du Service à la famille 2000. Document faisant le bilan de l'intervention du *Service à la famille* pour l'année 2000, écrit par la coordonnatrice du service.

**Aubin, D., Gouveia, C., & Nadeau, J.** (2000). Les jeunes adultes, parents ou en voie de l'être. Document se rapportant à une présentation faite par Diane Aubin, psychologue et consultante clinique à *Dans la rue*, Catherine Gouveia, coordonnatrice du *Service à la famille* et Julie Nadeau, intervenante au *Service à la famille*.

**Gouveia, C.** (2001). Bilan du Service à la famille 2000-2001. Document faisant le bilan de l'intervention du *Service à la famille* pour l'année 2000-2001, écrit par la coordonnatrice du service.

**Gouveia, C.** (2003). Newsletter Août 2003. Bref bilan de l'intervention au cours du printemps et de l'été 2003, écrit par la coordonnatrice du service.

**Piotte, M.** (2004). Le Service à la famille. Mini bilan de l'année 2004. Document faisant le bilan de l'intervention du *Service à la famille* pour l'année 2004, écrit par l'intervenante psychoéducatrice du service, Martine Piotte.

**Nadeau, J., & Piotte, M.** (2004). Procédures de références. Document interne précisant la procédure de référence vers le Service à la famille pour les jeunes qui utilisent les ressources desservies par le centre de jour *Chez Pops*, écrit par la chef d'équipe et une intervenante.

---

<sup>46</sup> Ces documents nous ont été remis par la personne responsable du *Service à la famille*, madame Julie Nadeau.

**Aubin, D., Nadeau, J., & Piotte, M.** (2004). Les jeunes « de la rue ». Document préparé pour une présentation ayant eu lieu à Montréal, le 16 février 2004, effectuée par deux intervenantes du *Service à la famille*, Martine Piotte, psychoéducatrice, et Julie Nadeau, éducatrice spécialisée, ainsi que Diane Aubin, psychologue et consultante clinique à *Dans la rue*.

**Piotte, M., & Nadeau, J.** (2004). Intervenir auprès des jeunes parents marginalisés. Document Power Point d'une présentation effectuée à l'Hôpital St-Luc par deux intervenantes du *Service à la famille*, Martine Piotte, psychoéducatrice, et Julie Nadeau, éducatrice spécialisée.

**Piotte, M., Nadeau, J., & Aubin, D.** (2004). Intervenir auprès des jeunes parents marginalisés. Texte inédit traitant de la pratique du *Service à la famille*, 4<sup>e</sup> conférence internationale du Service social en santé et en santé mentale. Québec. Écrit par deux intervenantes du service, Martine Piotte, psychoéducatrice et Julie Nadeau, éducatrice spécialisée, ainsi que Diane Aubin, psychologue et consultante clinique à *Dans la rue*.

**Flamand, S.** (2005). Demande de subvention IPAC, projet spécifique initiative nationale pour les sans-abris (INSA) phase II. Demande de subvention formulée par le directeur de l'intervention à *Dans la rue*, Sylvain Flamand.

**Nadeau, J.** (2006a). Rapport annuel du 1<sup>er</sup> novembre 2005 au 31 décembre 2006. Document faisant le bilan de l'intervention du *Service à la famille* pour l'année 2005-2006, écrit par la responsable du service.

**Nadeau, J.** (2006b). Objet : développement du service à la famille. Document traitant de l'intervention au *Service à la famille* pour l'année 2005-2006 et de l'objectif d'augmenter le nombre d'employés en vue d'augmenter la qualité des interventions.

**Nadeau, J.** (2006c). Newsletter Automne 2006. Document faisant un bilan de l'intervention au *Service à la famille* pour l'année 2006, écrit par la responsable du service.

**Nadeau, J.** (2006d). Bilan IPAC de septembre à décembre 2006. Lettre datée du 16 janvier 2006 destinée au subventionnaire, écrite par la chef d'équipe du service.

**Perrault, É., & Lavandier, K.-A.** (2006). Appui au Service à la famille. Lettre du CHUM datée le 6 septembre 2006, écrite par Elaine Perrault, conseillère en soins spécialisés, clientèle mère-enfant et Karine-Alexandra Lavandier, travailleuse sociale, destinée à la direction du *Service à la famille* et visant à encourager le maintien du *Service à la famille* ainsi que l'augmentation du nombre d'intervenants.

**Nadeau, J.** (2007a). Newsletter Février 2007. Document présentant un bref portrait anecdotique de l'intervention au *Service à la famille*, écrit par la responsable du service.

**Nadeau, J.** (2007b). Bilan IPLI juillet 2007. Lettre datée du 6 août 2007 destinée au subventionnaire, écrit par la responsable du service.

**Nadeau, J.** (2007c). Bilan IPLI août 2007. Lettre datée du 20 septembre 2007 destinée au subventionnaire, écrite par la responsable du *Service à la famille*.

**Nadeau, J.** (2007d). Bilan IPLI septembre 2007. Lettre datée du 3 octobre 2007 destinée au subventionnaire, écrite par la responsable du *Service à la famille*.

**Perdereau, C.** (2007). Chalet d'été mamans du vendredi 6 au 9 juillet 2007. Compte-rendu d'un séjour au chalet organisé par le *Service à la famille*, écrit par l'une des intervenantes du service, Céline Perdereau.

**Nadeau, J.** (2008). Rapport d'activités 2006-2007. Document daté du 25 février 2008, qui présente un rapport annuel de l'intervention au *Service à la famille* pour la période de novembre 2006 au 31 octobre 2007, écrit par la responsable du *Service à la famille*.

**Nadeau, J.** (2010). Bilan annuel 2008-2009. Document daté du 26 janvier 2010, qui présente un bilan annuel du *Service à la famille*.

• Documents consultés se rapportant plus précisément à l'organisme *Dans la rue*

**Aubin, D.** (2002). Les 15-30 ans : être ou ne pas être. Équilibre en tête, 17 (3), 1-3-4

Colloque de l'Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal : « L'angoisse du bonheur... l'interdit de la souffrance! ». Mai 2002 : <http://www.acsmmontreal.qc.ca/publications/equilibre/etreounepasetre.htm>

**Flamand, S. et Aubin, D.** (2004). On m'abandonne, je m'abandonne...? L'expérience d'un centre de jour pour les jeunes de la rue. PRISME, Plaidoyer pour les jeunes laissés à l'abandon, Un réseau à développer, no 44, 170-184.

**Dans la rue.** (2005). Rapport annuel 2005. Document pouvant être obtenu sur le site Internet de l'organisme.

**Aubin, D. et Baril, A.** (2005). Notre responsabilité envers les jeunes de la rue. Entretien. Combats, pour un humanisme combattant, 8 (3 et 4), 9-12. Joliette : Cégep de Lanaudière. <http://www.combats.qc.ca/vol8nos3-4/vol8no3et4.pdf>

**Aubin, D. et Parisien, S.** (2006). Mourir à soi-même, aux yeux des autres... Reflets, 23 (2), 12. Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic.

**Aubin, D.** (2008). Les jeunes en difficulté : Une invitation à la créativité. Psychologie Québec, 25 (2), 24-27.

• Entrevues avec les intervenantes du *Service à la famille*

Les quatre intervenantes qui étaient en poste à l'hiver 2009 ont été interviewées :

26 janvier 2009 : Céline Perdereau

26 janvier 2009 : Maggie Rochon

14 mai 2009 : Audrée Courchesne

14 mai 2009 : Julie Nadeau

## **ANNEXE P : DANS LA RUE, L'ORGANISME QUI CHAPEAUTE LE SERVICE À LA FAMILLE**

Dans la rue est un organisme caritatif<sup>47</sup> au service des jeunes sans-abri ou en situation précaire. Depuis 1988, il vient en aide aux jeunes âgés entre 12 et 26 ans, vivant un processus de fugue et d'errance et provenant de diverses régions du pays, voire même d'ailleurs.

Cette organisation non-gouvernementale de la base (*grass-roots*) a graduellement pris forme suite à l'identification d'un problème social au sein de la communauté montréalaise, par le Père Emmett Johns, président et fondateur (Karabanow, 1999). Désirant s'adresser au problème, mais connaissant peu de choses au sujet des jeunes de la rue, le prêtre catholique montréalais communément appelé Pops, a approché directement les jeunes (Karabanow, 1999). Pour ainsi dire, la participation des jeunes dans la genèse de l'organisme a été importante. En fonction des besoins exprimés par ces derniers, des structures ont pu émerger pour les adresser et ont pu s'améliorer au fil du temps (Karabanow, 1999).

Cet organisme à but non lucratif est constitué de trois structures ou ressources principales, ayant chacune une fonction particulière. Le *Service à la famille* fait partie de la dernière d'entre elles qui a été mise en place.

La Roulotte représente la première structure de l'organisme. Depuis 1988, elle parcourt un trajet dans la ville de Montréal pour servir de la nourriture (hot dogs, café, jus) à ceux qui ont faim et pour distribuer divers items tels que des vêtements, des produits de soin personnels et des sacs de provision.

Puisque les jeunes venaient peu vers la ressource au départ, le Père Emmett Johns a entrepris différentes démarches pour aller vers les jeunes (Karabanow, 1999). En gagnant peu à peu leur confiance, ils ont commencé à utiliser les services de la Roulotte; permettant en conséquence à l'organisme de s'établir formellement. En favorisant la participation des jeunes de la rue, la Roulotte s'est mieux équipée pour répondre à leurs besoins (Karabanow, 1999).

La deuxième structure qui a été mise en place, nommée Le Bunker, représentait une réponse aux constats d'une augmentation alarmante de jeunes itinérants et d'une lacune au niveau des services d'aide à Montréal (Karabanow, 1999). Le Bunker a ouvert ses portes le 19 décembre 1993 et vise à héberger pour la nuit une vingtaine de jeunes sans abri âgés entre 12 et 19 ans. Malgré que la population de jeunes de la rue est fortement transitoire, Karabanow (1999) note que pour plusieurs jeunes, Le Bunker représente un lieu où ils trouvent leurs « racines ». Pour cette raison, ils tendent à y rester plus longtemps ou y retourner plus fréquemment.

La troisième, le centre de jour Chez Pops, a ouvert ses portes à l'automne 1997 aux jeunes en difficultés âgés de moins de 26 ans. Il chapeaute un ensemble d'activités, de programmes et de services, dont le *Service à la famille*, qui visent essentiellement le développement de l'autonomie et la réalisation de soi. Plus précisément, Flamand et Aubin<sup>48</sup> (2004) décrivent le centre de jour Chez Pops comme étant un projet pluridisciplinaire dont le principe directeur est de proposer une remise en mouvement dans la vie des jeunes en difficultés.

<sup>47</sup> Selon le dictionnaire Robert : « qui a pour but de porter secours aux plus défavorisés ».

<sup>48</sup> Sylvain Flamand est directeur de l'intervention à *Dans la rue* alors que Diane Aubin est psychologue et consultante clinique à *Dans la rue*.

## **ANNEXE Q : PRÉCISIONS SUR LES OBJECTIFS D'INTERVENTION DU SERVICE À LA FAMILLE**

### • Développer les habiletés parentales :

Pour être en mesure de favoriser le développement des habiletés parentales, les intervenantes se doivent d'observer et d'évaluer les capacités du parent. De la sorte, elles sont amenées à reconnaître les habiletés déjà manifestes chez le parent. Le travail d'intervention consiste alors, non seulement à soutenir et favoriser l'apprentissage d'habiletés parentales, mais aussi à renforcer les compétences déjà acquises et relever les petits pas qui sont faits.

Selon la situation du jeune qui fait appel au service, l'aide offerte peut prendre la forme d'un accompagnement dans le rôle parental :

C'est un peu leur apprendre à parent [...] les accompagner dans leur rôle de parent avec c'qu'ils ont eu comme bagage par rapport à leurs propres parents, par rapport à ce qu'ils veulent devenir, par rapport à leurs possibilités.

Celui-ci peut comprendre un certain nombre d'actions, selon la situation :

- informer et éduquer sur les besoins de l'enfant selon son âge et de la façon d'y répondre adéquatement ;
- normaliser les comportements de l'enfant (c'est-à-dire, informer le parent sur le développement normal de l'enfant);
- amener le parent à avoir des attentes réalistes face à l'enfant;
- outiller par rapport aux crises liées au développement de l'enfant (comme « la période du non et d'opposition »);
- aider le parent à « décoder » son enfant (par exemple, il arrive que le jeune ignore quoi faire quand l'enfant pleure) et lui apprendre comment entrer en relation avec son enfant;
- donner des trucs pour aider le bébé à relaxer le soir et à s'endormir;
- apprendre au parent comment stimuler son enfant;
- apprendre au parent quels jeux sont appropriés à l'âge de l'enfant et comment jouer avec son enfant;
- s'il y a constat d'un ralentissement du développement de l'enfant, amener le parent à en prendre conscience, démystifier ces retards auprès du parent qui peut se sentir coupable, et diriger vers des ressources spécialisées dans ce domaine (par exemple, pour la parole ou la stimulation motrice).
- amener le parent à anticiper les périodes difficiles liées au développement de l'enfant et la possibilité de rechute dans la consommation<sup>49</sup>;
- apprendre au parent comment appliquer une discipline adéquate (des punitions et renforcement auprès de l'enfant qui concordent à son niveau de compréhension de l'enfant);
- apprendre au parent la distinction entre des limites et une éducation trop rigide, la pertinence de l'application de limite claires pour l'enfant, comment appliquer des limites claires avec son enfant;
- rassurer face à l'expression de craintes (et référer à un psychologue quand il y a l'expression de craintes liées à la reproduction de son passé auprès de l'enfant);

---

<sup>49</sup> Selon l'expérience des intervenantes, deux périodes sont particulièrement vulnérables à la rechute et à la maltraitance et la négligence de l'enfant : alors que l'enfant approche l'âge de 9 mois et à 2 ans.

Pour le jeune en voie de devenir parent, l'action implique l'anticipation du rôle de parent qui est expliqué comme étant :

On s'adapte un peu dans leur réalité, tout en expliquant la réalité quand même. Tsé, la réalité de : « ok c'est quoi avoir un enfant pis qu'est-ce que tu dois faire » et euh, tsé la sérieuxité d'la situation quand même à venir.

Travailler sur l'anticipation du rôle de parent se traduit par l'examen de plusieurs questions telles que :

- sur les attentes entretenues face à la parentalité, et au bébé à venir, quels changements sont anticipés suivant la venue de l'enfant (clarifier la pensée magique);
- la consommation de substances;
- comment le jeune anticipe de subvenir financièrement aux besoins de son enfant;
- l'anticipation du rôle de parent : « *c'est d'aussi voir que t'es pu un jeune marginal de la rue. T'es un parent, pis un parent, ben ça va dans les ressources à la famille* »;
- informer sur la réalité d'avoir un enfant;
- informer sur les choses à préparer avant d'avoir un enfant, sur ce qui doit être absolument fait s'il y a désir de garder l'enfant: trouver un domicile / un endroit adéquat pour l'enfant, faire ses impôts, le matériel nécessaire;
- répondre aux questions par rapport à la maternité : informer sur la grossesse, la santé du fœtus, de la mère, et questionner au sujet de l'environnement.
- s'attarder aux préoccupations du jeune (comme l'inquiétude de ne pas aimer suffisamment leur enfant, se questionner à savoir s'ils vont être un bon parent)

#### • Diminuer l'isolement :

Il s'agit plus précisément de l'isolement social. Les activités et sorties ainsi que les visites à domicile sont perçues comme étant les moyens principaux à la disposition du Service à la famille pour briser l'isolement social des jeunes parents. Les parents sont encouragés à s'impliquer dans des activités afin de briser leur isolement et bâtir un réseau sain. Par le biais des sorties, ils peuvent rencontrer d'autres parents qui sont en même situation qu'eux. Les sorties présentent une opportunité pour la création de liens. Le rétablissement de la relation avec les parents est parfois examiné comme avenue pour diminuer l'isolement social.

#### • Développer l'autonomie :

Le travail du développement de l'autonomie concerne divers aspects de la vie du parent : social, économique et psychologique.

En ce qui concerne l'autonomie psychologique, certains jeunes manifestent un sentiment d'appartenance face à l'organisme Dans la rue. Les visites à domicile sont perçues comme étant favorable au développement de l'autonomie pour les jeunes parents qui sont qualifiés comme étant « *souvent quand même ancrés au centre de jour* ». Elles aident les intervenantes à aider les jeunes « *à s'investir ailleurs finalement qu'au centre de jour* » :

On veut qu'y vivent un détachement de *Dans la rue*. Y ont connu *Dans la rue* et c'est dur pour eux autres de se détacher parce qu'y ont une certaine sensation d'appartenance ici. Mais là en tant que parent, faut que le message passe que : "Écoute

c't'un autre mode de vie maintenant. C'é pu pareil. Tu peux pas avoir le mode de vie de jeune errant, consommer à l'occasion dans la rue pis avoir du plaisir avec tes chums. T'e une maman maintenant, t'es un papa maintenant. Y faut que tu te détaches de ce vie là, parce que là, qu'est-ce qui est... *number one*, c'est ton enfant. Tu dois prendre soin de toi, euh ouais, prendre soin de toi et de ton enfant, pis que tu changes, tsé, tu changes de page un peu là.

L'accompagnement vers les autres ressources et dans les démarches est aussi perçu comme un moyen de favoriser l'autonomie du jeune dans son rôle de parent.

En ce qui concerne l'autonomie financière, les intervenantes visent à aider le jeune à subvenir à ses besoins et ceux de son enfant par ses propres moyens. Dans cette optique, la proposition d'une aide dans la gestion du budget sera proposée. De plus, puisque l'aide sociale peut présenter une limite à l'accès à différentes opportunités (comme de vivre de façon adéquate et de faire des activités avec l'enfant) les intervenantes peuvent explorer avec le jeune des projets et des avenues qui lui permettraient de sortir de la précarité financière (ouvrir le jeune à la connaissance de ses options, l'opportunité de faire quelque chose qu'on aime dans la vie: retour à l'école, travail).

• Prévenir la négligence et la violence familiale :

Étant donné que plusieurs des familles qui font appel au *Service à la famille* rencontrent des problèmes de violence au sein du couple (surtout verbale) et de tensions au sein du couple, l'action du *Service à la famille* mise sur la prévention de la négligence des enfants et la violence familiale.

L'action implique : expliquer ce qu'est la violence (en fait ses diverses formes), l'impact de la violence sur l'enfant (sur son développement et quant à la normalisation de la violence), des effets de la violence dans le couple et sur chaque membre du couple, et des amener à utiliser les ressources qui existent en violence conjugale.

• Favoriser l'expression des enjeux reliés au statut de jeune parent :

Favoriser l'expression des enjeux reliés au statut de jeune parent se rapporte à la sensibilisation effectuée auprès des partenaires. Il y a un constat de l'ignorance de la problématique des jeunes parents en situation de rue.

• Amener le parent à utiliser son réseau familial et à développer un réseau social sain :

Les jeunes qui font appel au service auraient souvent un réseau social faible ou qui est inadéquat pour leur nouveau rôle de parent.

Les intervenantes vont travailler avec le jeune de manière à renforcer les liens avec la famille d'origine. Les grands-parents vont essayer un peu de « se reprendre » / « se rattraper » avec les petits enfants. Ils peuvent être beaucoup plus adéquats avec les petits enfants qu'ils l'ont été avec leurs enfants. C'est de les amener à comprendre que la réparation peut peut-être passer par le petit enfant et que dans la mesure où la relation ne nuit pas au jeune, il est possiblement pertinent de reprendre contact avec la famille d'origine. Le rétablissement du lien avec la famille viserait à diminuer l'isolement du parent.



En ce qui a trait au réseau social, le parent consommateur peut être appelé à « *faire le ménage dans ses amis* »; ce qui peut être « *difficile* » et « *douloureux* ». Certaines prises de conscience sont faites quant aux personnes qui les tirent vers le bas. Leurs amis ne sont pas nécessairement des « *mauvais amis* », mais c'est des amis avec qui ils ont consommé beaucoup. Les intervenantes encouragent alors le parent à développer un autre réseau en les amenant à s'inscrire à des activités comme un cours d'aqua-bambin. Le développement d'un nouveau réseau est par contre difficile :

C'est tellement pas facile parce que souvent, tsé, sont un peu à cheval nos parents entre le parent "normal" entre parenthèse pis les jeunes qui, bon, ont fréquenté Dans la rue tsé. Y sont un peu entre les deux. Faque y fitteront pas non plus dans le cours de yoga mamans ou des affaires comme ça. Pis y fitteront pu non plus avec leur ancienne gang de chums. Faque y sont un p'tit peu perdus dans l'milieu. Faque cé d'essayer d'les amener à vivre des trucs qui vont leur faire rencontrer d'autres personnes. Les chalets entre autres, ça ça sert un peu à ça là, à rencontrer d'autres parents avec qui y pourraient être à l'aise.

## ANNEXE R : DÉFINITION DU SERVICE À LA FAMILLE SELON LES JEUNES

### Selon les jeunes interviewés, le Service à la famille, c'est...

- un service d'appoint;
- (un service où) les gens sont sympathiques, mais qui ont leurs défauts comme n'importe qui et leurs failles;
- (un service dont l') approche thérapeutique n'est pas nécessairement adaptée pour n'importe qui;
- (un service à) essayer (car il peut) apporter quand même à une personne qui considère que l'approche thérapeutique n'est pas adaptée;
- (un service à) essayer parce que ça vaut la peine;
- (un service où) les services (offerts ne) sont parfois pas à la hauteur de l'image bon énorme de l'organisme *Dans la rue*;
- (un service limité dans sa capacité de faire des dépannages alimentaires de sorte que l'utilisateur recommanderait à un autre parent) « si tu as besoin de bouffe, vas-y une fois. Vas-y pas plus souvent que ça. Tu vas te faire taper sur les doigts »;
- (un service qui permet d'accéder à d'autres ressources au sein du centre de jour) : une bonne thérapeute;
- (un service où) en (y) rentrant, tu as accès à d'autres services connexes, comme la thérapie, qui est intéressant parce que c'est gratuit et qu'il n'y a pas de durée fixe au traitement non plus;
- (un service qui peut susciter chez le parent le sentiment qu'il lui faut) marcher sur des œufs avec les intervenantes et ne pas toujours tout leur dire;
- (un service qui donne l'occasion de) faire de très très belles activités avec ses enfants;
- (un service où les intervenantes) sont là pour aider les familles, peu importe la famille, à passer des épreuves, à passer au travers de plein d'affaires;
- pour aider toutes les familles qui ont de la misère et qui rochent à passer au travers de leurs épreuves et à les aider à aller de l'avant;
- (des personnes qui) sont vraiment là pour toi, pour ton enfant, pour tout ce que tu peux avoir de besoin, toutes tes petits problèmes, toutes tes affaires, (elles) sont là pour ça;
- vraiment des personnes qui s'occupent de toi, qui s'occupent de ton enfant et qui s'assurent que tu manques de rien, et que tu es capable d'avancer et que tu es capable de faire des affaires, et que tu es capable de continuer dans ta vie, et de finir par te sortir du trou et de voir quelque chose, de voir la lumière au bout du tunnel;

- (un service qui va) aider les mères et les pères, soit avec leur enfant ou avec leur vie personnelle;
- (un service dont le rôle) c'est d'aider le plus de gens possible, et que ça leur coûte le moins cher possible;
- (un service où) la pensée (de l'organisme qui le chapeaute) est très bonne. Ils veulent sortir le monde de la merde le plus possible... les aider autant psychologiquement... leur trouver, leur redonner assez de ressources pour qu'ils s'en sortent ou qu'ils sortent de la rue ou qu'ils sortent d'un environnement qui est malsain. À la base, c'est un très bon organisme au niveau de l'idée. Ça aide un paquet de jeunes là... l'organisme en soi au complet là. Mais au niveau du *Service à famille*, le service n'est pas adapté pour tout le monde, mais qui peut être excellent pour certaines personnes;
- (un service qui) aide à briser l'isolement;
- (un service qui) apporte un soutien que (les jeunes n') avaient pas ailleurs;
- des filles qui peuvent t'aider à te trouver un logement, t'aider à prendre ta vie en main, puis t'aider avec ton enfant, à retourner à l'école ou (avec) ce que tu veux faire de ta vie;
- des intervenantes qui vont s'occuper de la famille, autant des parents que de l'enfant. Elles vont s'assurer en premier lieu là si l'enfant est dans un environnement là sain, si la mère et le père s'entendent bien;
- (des intervenantes qui) vont aider aussi après à faire les démarches. Elles vont nous soutenir dans nos démarches. Elles vont nous rappeler ce qu'on a à faire;
- (des intervenantes qui) vont nous aider aussi à faire des activités, à rencontrer des nouvelles personnes;
- (des intervenantes qui) vont nous aider aussi à réaliser ce qu'on désire;
- (des intervenantes qui) nous aident en fait dans tout;
- (des intervenantes qui) peuvent nous donner des cours aussi, des formations
- des intervenants qui sont là pour soutenir la famille.
- (un service qui s'adresse à) des familles, surtout des mères monoparentales, avec des enfants en bas âge, qui n'ont pas beaucoup de ressources ou de moyens;
- (un service qui s'adresse) plus pour des gens qui n'ont pas les moyens de se payer une thérapie au privé ou les services d'une intervenante qui vient régulièrement ou qui ont un besoin de ressources assez régulièrement, qui ont besoin de suivi;
- (un service qui ne s'adresse) pas (à) n'importe qui. Il aide des personnes qui ont eu soit des difficultés ou qui ont vécu dans la rue ou qui ont eu des problèmes, différents problèmes. C'est sûr que quelqu'un qui (n')a pas consommé, qui (n')a pas vécu dans la rue, (n')a pas été abusé, que tout va bien dans sa vie, qui va à l'école, qui travaille, cette personne-là aurait besoin de l'aide peut-être, mais pas nécessairement du *Service à la famille* chez Pops;

- (un service pour) « les fuckés », des personnes avec des troubles, (qui ont) un passé ou même un présent difficile [...] qui consommait, qui consomme encore, qui fait de la prostitution, monoparental...;
- c'est plus pour des filles qui étaient dans la rue, qui sortent de la rue, qui sont un peu toutes seules, qui (ne) savent pas trop vers qui se tourner. C'est pour les aider à être plus stables et à aller voir des ressources;
- (un service qui s'adapte aux besoins individuels) : chacun va chercher ce qu'il a besoin;
- (un service qui) est affilié à Pops. Donc c'est pas mal des filles qui sont dans la rue ou dans la prostitution;
- comme une stabilité. (Les intervenantes) vont t'aider à te stabiliser un peu, t'aider à avoir un appartement qui a de l'allure ou d'aller vers des ressources;
- (un service pour) aider les filles qui en ont besoin. Ils font des trucs pour les gars aussi là. Mais ça marche peut-être un peu moins;
- pour tous les parents. Ils sont malheureusement limités par les règlements de la ressource Chez Pops. La plupart du temps c'est ces jeunes-là qu'ils vont accompagner. Mais que tu sois un nouveau parent, que ça soit ton troisième enfant, ton cinquième. Que tu aies un maximum d'expérience parce que tu as *dealé* avec des enfants toute ta vie... il n'y a vraiment pas de niveau. N'importe quelle personne qui a besoin d'aide pour sa famille peut se permettre d'aller voir les membres du *Service à la famille* parce qu'ils ont de l'expérience et je crois que, avec les années, et avec tout ce qu'ils ont vécu avec les jeunes qu'ils ont accompagnés, ils ont accumulé beaucoup de connaissances. C'est à *dealer* avec des jeunes de la rue ou qui viennent à peine de sortir de la rue, il faut qu'ils touchent plus que la famille. Il faut qu'ils soient au courant d'un paquet de choses. Ils ont vraiment un réseau large et une vision large, ce qui leur permet de voir des lacunes ou tout simplement de voir des choses que d'autres personnes ne verraient pas. Et c'est ce qui leur permet d'aider aussi bien;
- du monde qui sont là pour te supporter avec ton enfant ou durant ta grossesse;
- (du monde qui) sont là pour te conseiller;
- (du monde qui) sont là pour essayer de t'aider à trouver des solutions;
- (du monde qui) sont là pour t'aider à trouver des ressources quand tu en as besoin, à te donner des références;
- (un service qui s'adresse) c'est sûr à une clientèle qui a des enfants;
- (un service qui peut s'occuper de) différents types de problématiques avec la famille, les enfants. (C'est un service qui fait) des suivis plus proches (où) ils vont avoir besoin de travailler avec la DPJ. Ils vont s'adapter à différentes problématiques qu'on retrouve dans la famille;
- comme une béquille. Quand tu as besoin justement de t'appuyer sur quelqu'un, parce qu'il te manque de quoi, quand tu as besoin de t'appuyer sur quelqu'un pour avoir l'information qui te manque, c'est vraiment pour ça qu'ils sont là;

- (des personnes qui sont là) pour te montrer ce qui t'attend, pour te montrer tes forces, pour t'aider à améliorer tes faiblesses.
- (des personnes qui sont là) pour te montrer qu'il n'y a pas juste la vie de parent qui reste non plus, dans le sens que eux-autres vont donner des outils pour t'en sortir comme parent, mais elles n'oublient jamais le côté humain, dans l'sens qu'elles te rappellent constamment que, que oui tu as le droit de passer une fin de semaine, tu as le droit d'envoyer (ton enfant) chez ta sœur, chez ta cousine passer la fin de semaine. Et tu n'as pas besoin de te sentir coupable, d'en profiter et de te faire du fun de ton côté;
- vraiment du monde qui sont là pour t'aider;
- des intervenantes qui aident, un programme qui vise à aider les jeunes parents qui ne sont pas nécessairement dans la rue, mais elles aident les jeunes familles à se procurer admettons des meubles pas chers ou des vêtements pas chers, des appareils électroménagers;
- du monde qui aide les jeunes familles.