

Rapport synthèse sur le programme Répit-Urbain

**RÉSULTATS SUR
la clientèle rejointe
et la
perspective des intervenants et des participants**

Pour
Dianova Canada

Manon Mousseau
Michel Perreault
Catherine Laurier

Centre de recherche de l'Institut Douglas

10 avril 2008

Douglas
INSTITUT MENTAL HEALTH
UNIVERSITAIRE EN UNIVERSITY
SANTÉ MENTALE INSTITUTE

Remerciements

Nous tenons à remercier les intervenants de Dianova Canada pour avoir accepté de prendre part à ces consultations de groupe et au personnel de Dianova qui a recruté et informé les participantes et nous a fourni les locaux ainsi que le support pour la tenue des consultations. Nous tenons aussi à remercier les participants du programme Répit-Urbain, grâce auxquels cette consultation a été rendue possible. Cette consultation a pu être réalisée grâce à la collaboration de ceux-ci et de Monsieur Bruno Ferrari, Directeur-Général de Dianova.

Le financement de cette étude a été rendu possible grâce à Dianova-Canada et Fonds des Initiatives Communautaires de la Stratégie Antidrogue de Santé Canada.

I. DESCRIPTION DU PROJET

Dianova est un organisme sans but lucratif qui a pour but de réhabiliter les personnes toxicomanes. Pour ce faire, le centre s'appuie sur un programme résidentiel en communauté thérapeutique qui fonctionne avec un groupe formé de pairs et du personnel, représentant un modèle de famille stable et structurant. L'équipe d'intervenants est mixte, d'origine variée et en partie composée d'anciens toxicomanes jouant un rôle de modèle auprès des résidents. Toutes les communautés thérapeutiques du programme résidentiel sont distinctes en ce qui a trait à la structure et au mode de fonctionnement, mais elles sont orientées vers des objectifs communs : la restauration de l'estime de soi, la solidarité, la socialisation, la cohésion du groupe, l'instauration de relations interpersonnelles positives, l'identification et l'autonomie. Dianova propose deux programmes distincts, l'un destiné aux jeunes de la rue, l'autre aux adultes. Tous deux s'adressent aux personnes toxicomanes qui ont besoin d'un soutien plus important que celui qu'ils reçoivent dans les programmes externes. Ce rapport traite plus précisément du programme Répit-Urbain destiné aux jeunes de la rue.

1.1. Description du programme « Répit-Urbain » de Dianova

Le projet Répit-Urbain s'inspire du programme « Camp Deer Run », un camp de vacances associé à Dianova-USA (« The Dianova Community Outreach Program »). Aux États-Unis, ce camp offre un séjour aux jeunes à risque de développer des problèmes de consommation de drogues. L'approche du programme est de favoriser le développement personnel des jeunes, spécialement chez ceux ayant peu de modèles positifs et/ou sous l'emprise d'influences négatives. Le projet offre un séjour structuré à la campagne d'une durée de six jours à des jeunes de la rue issus des grands milieux urbains. Pendant le séjour, diverses activités et ateliers visent à favoriser le développement de compétences personnelles telles que les relations interpersonnelles, l'estime de soi, la gestion de la colère et la résolution de problèmes. Ces ateliers cherchent aussi à favoriser une prise de conscience chez les jeunes par rapport à la consommation de drogues et d'alcool sur leur santé. Pendant le séjour, des activités sportives (volleyball, bowling, glissade, raquettes, canoë) sont offertes de même que trois ateliers de type éducatif. Ces ateliers interactifs ont comme objectif de fournir des connaissances aux participants sur des sujets importants et critiques pour eux, correspondant aux aléas de la réalité de la vie dans la rue, tels les besoins de base, la sexualité, la drogue et l'alcool, ainsi que la nutrition. Comme le projet Répit-Urbain a lieu à l'extérieur de la ville, les jeunes qui y participent doivent compléter le séjour en entier à moins de circonstances extraordinaires telles que la maladie ou les expulsions.

L'objectif premier du projet « Répit-Urbain » est que 170 jeunes de rue issus des grands milieux urbains aient développé plusieurs compétences personnelles et aient pris conscience des déterminants négatifs pour leur santé des comportements associés à l'abus de drogues, incluant l'alcool, dans une perspective de réinsertion sociale à bas seuil d'exigences, par le biais d'un séjour structuré en campagne.

Le programme « Répit-Urbain » n'exige pas que les jeunes choisissent de quitter la rue définitivement, mais se propose de tirer partie de cette ambivalence en proposant une solution temporaire, une manière de souffler, un répit dans un court séjour structuré, dans un objectif d'apprentissage et de réinsertion sociale à bas seuil d'exigences.

Le projet « Répit-Urbain » s'adresse aux jeunes de la rue :

- Qui ont entre 18 et 30 ans,
- Qui souhaitent faire une pause dans la vie de la rue,
- Qui ont déjà entrepris des démarches auprès d'organismes communautaires,
- Qui sont référés par les organismes partenaires à Montréal, Québec, Toronto, Ottawa, Hull et St-Jérôme.
- Qui ne sont pas enracinés dans le mode de vie itinérant.

Le mode de fonctionnement du projet Répit-Urbain s'inscrit dans l'orientation du plan d'action interministériel en toxicomanie du Québec (2006-2011) qui vise la concertation entre les organismes travaillant de près ou de loin en toxicomanie (Gouvernement du Québec, 2006). Ce projet fait appel à un mode de collaboration étroit et novateur avec des organismes partenaires qui sont en lien avec les jeunes de la rue. Les organismes partenaires impliqués ont à (a) recruter des participants, (b) constituer des groupes, (c) participer à l'organisation du transport et à l'encadrement pendant le séjour et (d) répondre aux questions d'évaluation deux mois après le séjour. Ainsi, les intervenants des organismes partenaires (ou intervenants partenaires) prennent part au séjour à Répit-Urbain avec les groupes qu'ils ont préalablement constitués. Ils sont amenés à y jouer parfois un rôle d'accompagnateur, mais ils ont aussi à partager la responsabilité de l'animation avec les intervenants de Répit-Urbain. Ce type de partenariat est privilégié entre les intervenants partenaires et ceux de Répit-Urbain afin d'assurer à la fois une bonne cohérence dans l'intervention et un bon fonctionnement général des activités prévues.

1.2 Contexte de l'étude proposée

C'est à l'automne 2005 que l'équipe de Dianova-Canada a consulté l'équipe de recherche de Michel Perreault du Centre de recherche de l'Hôpital Douglas afin d'obtenir des informations relatives à l'évaluation d'implantation déjà entreprise par Dianova. Au début de l'année 2006, une demande d'évaluation d'implantation du projet pilote « Répît-Urbain » a été effectuée par l'équipe de Dianova à cette même équipe.

1.3 La pertinence d'une évaluation d'implantation

Essentiellement, l'évaluation d'implantation permet de préciser le fonctionnement d'un programme et les processus qui entourent sa mise en œuvre. L'évaluation d'implantation est donc indispensable pour pouvoir procéder à une étude d'impact et être en mesure d'interpréter les résultats qui se rapportent spécifiquement aux effets du programme (Patton, 1988).

1.4 Composantes du projet d'évaluation d'implantation de « Répît-Urbain »

L'évaluation de l'implantation du projet « Répît-Urbain » de Dianova-Canada vise à documenter le fonctionnement du programme et les processus qui entourent sa mise en œuvre en fonction de son mandat et des objectifs qui y sont proposés. Dans cette optique, les informations contenues dans le présent rapport concernent les démarches suivantes : 1) la consultation auprès des intervenants de Répît-Urbain, 2) la consultation auprès d'intervenants des organismes partenaires, 3) la consultation auprès des participants au projet Répît-Urbain et, 4) une description de la clientèle et sa perspective à l'égard du programme.

II. MÉTHODOLOGIE

2.1 Devis de recherche

Cette étude est de type qualitatif. Il s'agit d'une enquête de terrain exploratoire et descriptive portant sur la perception de la satisfaction envers les services et le projet de Répît-Urbain de Dianova à Nominique, dans un premier temps, puis à Terrebonne après la relocalisation des activités de Dianova en novembre 2006, au Québec. La collecte de données a été réalisée à partir de la technique de la consultation de groupe. Cette méthode permet de recueillir le point de vue des participants de façon rapide et peu coûteuse. Cette technique présente toutefois certaines limites, telles que la représentativité des propos émis par les participants. En effet, comme le recrutement est fait sur une base volontaire, cela ne

permet pas de généraliser les opinions des personnes consultées à l'ensemble des intervenants de Dianova, des intervenants des organismes partenaires et des participants au projet Répît-Urbain. Il s'agit néanmoins d'une méthode utile pour recueillir des données à titre exploratoire.

2.2 Consultations de groupe auprès des intervenants de Dianova, des intervenants d'un organisme partenaire et des participants du projet Répît-Urbain

Les intervenants de Dianova, les intervenants d'un organisme partenaire et les participants ont été consultés en groupes. Cette évaluation de la satisfaction des intervenants et des participants (utilisateurs de services) fournit l'opportunité d'évaluer dans quelle mesure les activités menées correspondent aux besoins des participants (MSSSQ, Québec, 1998). Treize groupes de consultation ont ainsi été formés :

- un pour les intervenants de Dianova impliqués dans le projet de Répît-Urbain;
- onze pour les intervenants d'un organisme partenaire;
- un pour les participants à Répît-Urbain au moment de la consultation.

2.3 Procédure d'analyse des résultats

Pour les consultations, la plupart des rencontres ont été enregistrées sur bande audio. Un observateur veillait à prendre des notes manuscrites. Suite à la discussion, l'animatrice et l'observateur ont fait un retour sur la rencontre et partagé leurs impressions. Une analyse plus approfondie a ensuite été effectuée lors de l'écoute de la bande audio en vue de produire ce rapport. Pour dix consultations avec les intervenants partenaires, les résultats de rapports écrits ont été utilisés pour l'analyse des données. Les résultats de ces différentes consultations sont présentés dans les prochaines sections de ce rapport. La prochaine section concerne la consultation auprès des intervenants de Répît-Urbain, suivie de la section portant sur la consultation effectuée auprès des intervenants provenant des organismes partenaires. Ensuite, les résultats de la consultation menée auprès de participants à Répît-Urbain seront présentés. Finalement, une brève description de la clientèle rejointe pendant la durée de l'évaluation d'implantation sera présentée de même que sa perspective à l'égard du projet.

PERSPECTIVE DES INTERVENANTS

III. CONSULTATION MENÉE AUPRÈS DES INTERVENANTS DE RÉPÎT-URBAIN

3.1 Déroulement

Les intervenants ont été rencontrés en groupe à Dianova situé à Nominique, village de la région des Laurentides au Québec, le jeudi 21 septembre 2006 entre 13h40 et 15h00. Un dernier intervenant a été rencontré individuellement dans les bureaux de Dianova à Montréal trois semaines plus tard, soit le 10 octobre 2006. Les rencontres ont débuté par la présentation des gens présents et l'explication des buts et du déroulement de la rencontre (tours de parole, durée de la rencontre). Les intervenants qui ont participé aux rencontres ont été assurés de l'anonymat de leurs propos et ils ont donné leur accord à l'enregistrement de la discussion.

3.2 Instrument de collecte de données

La discussion a été guidée par un canevas élaboré à partir de discussions entre les auteurs de la présente recherche et l'équipe de Dianova. Les questions de la consultation ont été préparées par des membres de l'équipe de recherche (Michel Perreault, chercheur, Noé Djawn White, coordonnateur de recherche, Madame Marie-Christine Héroux, coordonnatrice de recherche et Monsieur Bruno Ferrari, directeur-général de Dianova Canada). Ainsi, la discussion est divisée en 9 thèmes principaux : 1) la mise en place du projet Répît-Urbain, l'appréciation et l'amélioration possible des services; 2) le déroulement de la mise en place et les ajustements faits au programme; 3) les besoins et intérêts des participants à Répît-Urbain; 4) les services et activités en regard du mandat général du projet Répît-Urbain; 5) les relations de partenariat entre Dianova (Répît-Urbain) et les organismes partenaires; 6) l'intervention et l'accompagnement des participants au cours du séjour à Répît-Urbain et dans les cas de participants présentant des problématiques plus complexes; 7) les répercussions du projet Répît-Urbain sur les participants; 8) le point de vue des intervenants consultés sur le processus de consultation et 9) les commentaires supplémentaires. En outre, des sous-questions pouvaient également être posées afin de relancer la discussion ou pour préciser certains éléments non abordés spontanément par les participants à la consultation.

3.3 Participants

Tous les intervenants ont été invités à participer aux consultations de groupe. Ils ont été informés du processus de consultation par le directeur de Dianova, M. Bruno Ferrari. Tous les intervenants de

Répit-Urbain disponibles au moment de la consultation de groupe ont accepté d'y participer. Un intervenant supplémentaire, non disponible au moment de la consultation, a été rencontré individuellement trois semaines plus tard soit le 10 octobre 2006.

Le groupe de discussion des intervenants de Dianova était constitué de quatre participants (une femme et trois hommes). Une de ces personnes anime les groupes de Répit-Urbain, une autre dirige les ateliers de discussion prévus dans le cadre du programme, une troisième voit au recrutement des groupes avec les organismes partenaires et de leurs activités, la quatrième est responsable du programme dans son ensemble et la dernière collabore à la coordination des groupes de Répit-Urbain.

3.4 Procédure d'analyse des résultats

Cette rencontre a été enregistrée sur bande audio. Lors de la rencontre, deux observateurs veillaient à prendre des notes manuscrites. Suite à la discussion, l'animatrice et les observateurs ont fait un retour sur la rencontre et ont partagé leurs impressions. Une analyse plus approfondie a ensuite été effectuée lors de l'écoute de la bande audio en vue de produire ce rapport.

3.5 Résultats de la consultation

3.5.1 Mise en place du projet Répit-Urbain, appréciation et amélioration des services

Ce thème porte sur les raisons de la mise en place du programme, ses points forts et ceux à améliorer.

- Mise en place du projet
 - Initialement prévu pour répondre à la demande d'intervenants d'organismes partenaires;
 - Inspiré d'un programme similaire initié aux Etats-Unis par Dianova;
 - Fait suite au constat que les jeunes de la rue éprouvent le besoin d'une « pause ».
- Points forts du programme
 - La souplesse du projet Répit-Urbain;
 - La diversité des activités offertes qui permettent aux jeunes d'avoir accès à des expériences différentes de celles qu'ils vivent dans la rue;
 - la proximité géographique avec le programme résidentiel de Dianova
- Améliorations souhaitées
 - Prévoir des mesures de réinsertion des participants dans leur milieu après le séjour à Répit-Urbain de façon à prévenir les rechutes;

- Formation continue pour les intervenants pour permettre d'actualiser les connaissances concernant les réalités vécues par les jeunes;
- Ajustement du contenu de certains ateliers pour tenir compte des réalités vécues par les jeunes.

3.5.2 Le déroulement de la mise en place et les ajustements du projet Répit-Urbain

Ce thème porte sur le déroulement de la mise en place du programme et les ajustements qui ont été nécessaires.

- Collaboration avec les organismes partenaires pour favoriser une meilleure compréhension de la problématique des jeunes de la rue.
- Ajustements apportés aux ateliers pour permettre plus de souplesse et favoriser l'implication des jeunes.

3.5.3 Les besoins et intérêt des participants au projet Répit-Urbain

Les intervenants mentionnent que le projet Répit-Urbain est adapté aux besoins des participants.

- Accueil personnalisé
- Contenu des ateliers qui favorise le développement et l'expression des jeunes
- La diversité des activités permet de vivre du plaisir dans un autre contexte que la consommation
- L'environnement différent de la rue qui permet une pause
- Importance de préparer le groupe avant la participation au programme afin de bien répondre aux besoins des jeunes et éviter de créer des attentes irréalistes
- Intérêt des participants pour les activités et les services du projet

3.5.4 Services et activités du projet Répit-Urbain en regard de son mandat général

- Le rythme de six jours permet aux jeunes l'apprentissage de la vie en groupe
- Les activités permettent de créer des liens entre les jeunes eux-mêmes et entre les jeunes et les intervenants qui les accompagnent

3.5.5 Relations de partenariat avec les organismes partenaires du programme

- Importance de mobiliser l'organisme partenaire

3.5.6 Intervention et accompagnement durant le programme Répît-Urbain et participants avec problématiques plus complexes

- Rôle d'accompagnement et de soutien des intervenants de Répît-Urbain auprès des intervenants des organismes partenaires

3.5.7 Répercussions du projet Répît-Urbain

- Effets durant le programme
 - La réflexion effectuée par les jeunes permet une prise de conscience de leur situation personnelle;
 - Reprise des activités de la vie quotidienne qu'ils négligent lorsqu'ils sont dans la rue;
 - Anxiété vécue en regard du retour en ville;
 - Intentions de changement émises dans la semaine;
 - Développement d'une relation de confiance entre le participant et l'accompagnateur de l'organisme partenaire.
- Effets positifs à plus long terme à l'effet que des changements ont lieu après le séjour à Répît-Urbain selon des commentaires reçus des intervenants des organismes partenaires

3.5.8 Point de vue sur le processus de consultation

Les intervenants rencontrés sont satisfaits du processus de consultation. Ils considèrent qu'il serait utile pour Dianova puisqu'il permet de poser un regard différent sur ses activités. Ils estiment qu'il est important de consulter les intervenants sur le terrain dans une évaluation d'implantation puisque cela permet de montrer les résultats positifs chez les participants par un regard extérieur.

Les intervenants de Répît-Urbain considèrent qu'il est important de rencontrer les participants au projet et les intervenants des organismes partenaires en vue d'une amélioration du programme.

3.5.9 Commentaires supplémentaires

- Besoin de formation pour les intervenants de Dianova concernant les problématiques vécues par les jeunes de la rue
- Questionnement à l'égard du mandat de Répît-Urbain pour la fréquentation du programme à plus d'une reprise par un même participant

- Participants généralement heureux de leur séjour à Répit-Urbain
- Penser à étendre ce programme à d'autres clientèles (ex. : personnes itinérantes plus âgées).

IV. CONSULTATION MENÉE AUPRÈS DES INTERVENANTS DES ORGANISMES PARTENAIRE

4.1 Déroulement

Au cours de cette étude d'implantation, 25 intervenants provenant des organismes partenaires ont accompagnés les 17 groupes ayant pris part au projet Répit-Urbain entre 18 octobre 2005 et le 17 octobre 2006. Les intervenants accompagnateurs des groupes provenaient de neuf organismes partenaires. Sept de ces organismes partenaires n'ont organisé qu'un groupe, un en a organisé deux et le dernier a constitué à lui seul 8 groupes (pour un total de 77 jeunes), représentant presque la moitié de l'ensemble des groupes ayant pris part au projet Répit-Urbain. Jusqu'à cinq intervenants ont accompagné chacun des groupes organisés, majoritairement des femmes (64,7%). En moyenne, deux intervenants partenaires ont participé au séjour en tant qu'accompagnateurs des groupes. Il est cependant important de noter qu'à une occasion, un groupe a participé au projet Répit-Urbain sans intervenant partenaire accompagnateur.

Des entrevues de groupe structurées d'une durée variant entre 60 et 90 minutes ont été menées auprès des 25 intervenants des ressources partenaires de Répit-Urbain. Une de ces entrevues a été menée au cours d'un séjour par les chercheurs, dans le cadre du développement du protocole d'entrevue alors que les autres ont été effectués par des responsables du projet, dans les locaux des ressources partenaires, de un à six mois après le séjour (moyenne de trois mois). Les rapports d'entrevues et les enregistrements ont ensuite fait l'objet d'analyses par l'équipe de recherche. En ce qui a trait aux consultations avec les intervenants, le matériel obtenu par les entrevues a fait l'objet d'une analyse de contenu. Les premières entrevues ont été enregistrées et retranscrites dans le but de développer un canevas d'entrevues et d'en dégager les thèmes émergents. Pour les autres, ce sont les notes et les rapports des interviewers qui ont servi de matériel pour l'analyse de contenu. La liste des organismes partenaires dont provenaient les intervenants rencontrés, de même que le nombre de groupe qu'ils avaient accompagnés est présentée dans le tableau suivant.

Tableau 1
Répartition des participants ayant pris part au projet Répit-Urbain entre octobre 2005 et octobre 2006

Organisme	Nombre de groupes	Nombre total de participants
Dans la rue	8	77
Spectre de rue	2	10
YMCA Substance abuse program	1	9
Amitié Autochtone	1	6

Accueil Bonneau	1	11
Old Brewery Mission; Passage	1	9
Centre de jour St-James	1	11
Cactus (en coll. avec Dans la rue)	1	9
S.O.S. Toronto	1	6
Total	17	148

4.2 Résultats de la consultation

4.2.1 Mise en place du projet Répît-Urbain, appréciation et amélioration des services

Ce thème porte sur les motifs ayant conduit à la mise en place du projet et aux services offerts à la clientèle desservie par le projet. Cette section vise à recueillir les opinions des intervenants des organismes partenaires sur le projet Répît-Urbain, les services et la clientèle qui en bénéficie. La question a été posée de manière à ce que les intervenants de l'organisme partenaire s'expriment sur les raisons de la mise en place du projet, ses points forts et ceux à améliorer.

- Le projet vise à répondre à la demande de la clientèle
- Le projet est adapté à la réalité des personnes marginalisées
- Le projet permet aux jeunes de « prendre une pause »
- Points forts du projet

La satisfaction générale en regard du projet est très bonne.

- Les installations physiques de Répît-Urbain et sa distance des grands centres urbains
- Les services et les activités du projet
- Les activités et les ateliers de groupe
- La souplesse du projet qui permet un bon équilibre entre les règles inhérentes au groupe et la liberté personnelle des participants
- Améliorations souhaitées
 - Mieux organiser l'accueil des participants
 - Diversifier des activités et des ateliers pour ceux qui viennent plus d'une fois
 - Prévoir des mesures de réinsertion des participants après le séjour à Répît-Urbain
 - Prévoir un transport (comme Old Brewery Mission)
 - Faire des ajustements aux horaires
 - Certains ateliers à revoir : « Besoins de base » et « Nutrition »

4.2.2 Besoins et intérêts des participants de Répît-Urbain

- Répond aux besoins physiologiques des participants
- Répond aussi aux participants qui ne sont pas prêts pour une thérapie
- Les participants sont avisés avant de partir qu'ils auront à participer aux activités
- Les participants sont intéressés aux ateliers

- Améliorations souhaitées
 - Équilibre entre les activités qui se déroulent à l'intérieur et celles qui ont lieu à l'extérieur
 - Tenir compte des besoins des jeunes pour fixer les moments de la journée où ont lieu les différents ateliers et les activités

4.2.3 Activités et services en regard du mandat général du projet

Les intervenants de l'organisme partenaire mentionnent que les activités et les services du projet Répit-Urbain répondent bien à son mandat général. Les participants y viennent pour se reposer et effectuer un arrêt de consommation. Ils en profitent pour réfléchir à leur situation personnelle.

- Le besoin de socialisation des jeunes est comblé
- Développement de la confiance en soi et par rapport aux intervenants

4.2.4 Relation de partenariat avec Dianova

- Favorisée par la connaissance de Dianova
- Importance de la présence et de l'accompagnement par les intervenants de Dianova pendant le séjour

4.2.5 Intervention, accompagnement et choix des participants de Répit-Urbain

- Intervention et accompagnement
 - Approche « éducative » avec le participant
 - Violence physique et verbale non tolérée
 - Développement d'un lien de confiance entre les intervenants et les participants

- Choix des participants au Répit-Urbain
 - Personnes connues de l'organisme partenaire
 - Bon fonctionnement en groupe
 - Pas de cas complexes et psychiatriques

- Penser à organiser des groupes pour les 30 ans et plus ou composé exclusivement de femmes

4.2.6 Problématiques plus complexes chez les participants

- Collaboration et travail d'équipe entre les intervenants de l'organisme partenaire et les intervenants de Dianova – important surtout dans les situations de crise

4.2.7 Impact du projet Répit-Urbain sur les participants

Les intervenants de l'organisme partenaire mentionnent que le projet Répit-Urbain a de multiples impacts sur la vie des participants, même après le séjour.

- Arrêt de la consommation de drogues
- Confiance en soi
- Développement d'un lien de confiance avec les intervenants

4.2.8 Point de vue sur le processus de consultation

Les intervenants de l'organisme partenaire considèrent qu'il est important d'obtenir l'opinion des acteurs sur le terrain pour évaluer un projet, ce qui rend ce processus intéressant pour les intervenants.

PERSPECTIVE DES PARTICIPANTS

V. CLIENTÈLE REJOINTE PAR LE PROJET RÉPIT-URBAIN

Au moment de présenter ce rapport, 242 jeunes issus de grands centres urbains ont participé à un séjour dans le cadre du programme Répit-Urbain. À la suite du séjour, les jeunes devaient compléter un questionnaire sur l'amélioration perçue en regard des effets du programme et dont les résultats ne sont pas incluses dans le présent rapport. Il faut mentionner que parmi ces 242 participants, certains avaient séjourné à plus d'une reprise. Le nombre de participants qui ont résidé à Répit-Urbain plus d'une fois n'était pas disponible, les données concernant la clientèle rejointe par le programme sont donc légèrement biaisées. Toutefois, l'objectif de départ à l'effet que 170 jeunes participent au programme semble avoir été atteint. Concernant les 242 répondants au questionnaire d'amélioration perçue, les données sur l'âge et le sexe étaient disponibles pour 196 d'entre eux. Ces participants étaient âgés en moyenne de 29,77 ans (é.t. = 12,2 ans) pour les hommes et de 28,16 ans (é.t. = 10,54 ans) pour les femmes. L'étendue allait de 18 à 67 ans ce qui représente une forte variation de la clientèle en ce qui a trait à l'âge. Le nombre de participants âgés de 35 ans et plus était de 36, soit environ 15% de la clientèle. Ces résultats sont conformes avec les commentaires exprimés par certains intervenants des organismes partenaires à l'effet qu'il y aurait un besoin pour ce type de ressource destiné aux personnes plus âgées.

Dans les deux prochaines sections du rapport, les résultats des consultations menées auprès de 11 participants de même que ceux du sondage de satisfaction effectué auprès de 148 jeunes seront présentés.

VI. CONSULTATION MENÉE AUPRÈS DES PARTICIPANTS DU PROJET RÉPÎT-URBAIN

6.1 Déroulement

Les participants ont été rencontrés en groupe au site de Dianova, situé à Nominique, village de la région des Laurentides au Québec, le jeudi 21 septembre 2006 de 15h30 à 17h00. Ils étaient accompagnés par une intervenante de l'organisation avec laquelle ils prenaient part à Répît-Urbain. La discussion a duré une heure trente minutes. La rencontre a débuté par la présentation des gens présents et l'explication des buts et du déroulement de la rencontre (tours de parole, durée de la rencontre). Les intervenants qui ont participé à la rencontre ont été assurés de l'anonymat de leurs propos et ils ont donné leur accord à l'enregistrement de la discussion.

6.2 Instrument de collecte de données

La discussion a été guidée par un canevas élaboré à partir de discussions entre les auteurs de la présente recherche et l'équipe de Dianova. Les questions de la consultation ont été préparées par des membres de l'équipe de recherche (Michel Perreault, chercheur, Noé Djawn White, coordonnateur de recherche, Madame Marie-Christine Héroux, coordonnatrice de recherche et Monsieur Bruno Ferrari, directeur-général de Dianova Canada). Ainsi, la discussion est divisée en 6 thèmes principaux : 1) l'expérience vécue par les participants à Répît-Urbain; 2) leur appréciation du projet Répît-Urbain; 3) les suggestions d'amélioration au projet; 4) les retombées envisagées du séjour à Répît-Urbain sur la situation personnelle; 5) l'influence de leur passage à Répît-Urbain quant au retour en ville; 6) le point de vue des participants sur la présente consultation. Des questions ont été formulées à propos de ces six thèmes. De plus, des sous-questions pouvaient également être posées afin de relancer la discussion ou pour préciser certains éléments non abordés spontanément par les participants.

6.3 Participants

Les participants au groupe de Répît-Urbain présents à Dianova au moment de la collecte de données (semaine du 17 au 23 septembre 2006) ont été invités à participer au groupe de discussion. Ceux-ci ont été informés du processus de consultation par les responsables de Répît-Urbain et les intervenants de l'organisme les accompagnant. Des 11 participants, 5 ont accepté de prendre part à la consultation (4 hommes et 1 femme). Parmi ceux-ci, deux en étaient à leur premier séjour à Répît-Urbain, un était déjà venu sans toutefois rester plus de quelques heures, un en était à son deuxième séjour, alors qu'un autre

participant en était à son quatrième séjour. Du fait qu'une seule femme n'ait pris part au groupe, seul le genre masculin sera utilisé afin de préserver l'anonymat des participants.

6.4 Procédure d'analyse des résultats

Cette rencontre fut enregistrée sur bande audio. Deux observateurs veillaient à prendre des notes manuscrites. Suite à la discussion, l'animatrice et les observateurs ont fait un retour sur la rencontre et ont partagé leurs impressions. Une analyse plus approfondie a ensuite été effectuée lors de l'écoute de la bande audio en vue de produire ce rapport.

6.5 Résultats de la consultation

6.5.1 Expérience à Répit-Urbain

- Leur permet de s'éloigner de la ville et de la consommation;
- Certains participants avaient une connaissance antérieure du programme;
- Leur séjour est vu comme une expérience positive
- Difficultés liées à la vie de groupe, règles de vie

6.5.2 Appréciation du projet Répit-Urbain par les participants

- Environnement apprécié
 - Éloignement par rapport à Montréal
 - Environnement physique : installations et localisation en pleine nature
- Activités proposées auxquelles les participants auraient difficilement accès dans la rue
- L'intervention efficace qui donne envie de faire des démarches de thérapie
- Souplesse des règles de fonctionnement

6.5.3 Suggestions d'amélioration

- Rendre les ateliers et activités non obligatoires
- Durée du séjour trop brève (l'idéal serait 10 jours)

6.5.4 Retombées envisagées sur situation personnelle

En ce qui a trait aux retombées perçues du passage à Répit-Urbain sur leur situation personnelle, chacun des participants identifie un effet distinct.

- Importance de demeurer actif

- Nouvelles connaissances et compétences qui permettent de se projeter dans l'avenir
- Ne pas être intoxiqué permet de constater nos capacités
- Permet de prendre du temps pour soi
- L'aide reçue est appréciée

6.5.5 Attentes en regard du séjour à Répit-Urbain (question non prévue au canevas)

L'adéquation entre les attentes initiales des participants et le déroulement effectif de leur séjour a été documentée ici.

- Séjour conforme aux attentes initiales
- L'information donnée avant le séjour était pertinente
- Pour certains, le séjour va au-delà des attentes initiales

6.5.6 Influence du séjour à Répit-Urbain sur le retour en ville

- Influence positive du programme dans leur vie
- Se sentent moins seuls à vouloir changer
- Se sentent plus positifs face à leur vie

6.5.7 Point de vue sur le processus de consultation

Afin d'évaluer l'importance accordée par les participants au processus consultatif auquel ils ont pris part, nous avons recueilli leur point de vue sur la pertinence de cet exercice. Ils apprécient le fait que l'équipe de Répit-Urbain s'intéresse à leur opinion. Les trois participants qui ont répondu à cette question ont considéré qu'il s'agit d'une démarche positive.

6.5.8 Autres commentaires ou suggestions

- Réticences par rapport au déménagement en banlieue
- Une évaluation médicale faite avant le programme est suggérée pour les participants qui consomment beaucoup

VII. PERSPECTIVE DE LA CLIENTÈLE

7.1 Déroulement

Un total de 17 groupes a pris part au projet Répit-Urbain entre le 18 octobre 2005 et le 17 octobre 2006. Ces groupes ont totalisé 148 jeunes provenant de Montréal et de Toronto. De ce nombre, 117 (79%) sont des hommes. La majorité des groupes étaient mixtes (n = 10 groupes), d'autres étaient constitués exclusivement d'hommes (n = 5 groupes) ou exclusivement de femmes (n = 2 groupes). Les groupes étaient constitués de quatre à douze participants, pour une moyenne de près de neuf (8,7) participants par groupe.

La période pour laquelle la perspective des participants au projet Répit-Urbain a été évaluée s'étend sur sa première année d'opération, entre le 18 octobre 2005 et le 17 octobre 2006. Les participants ont été invités à remplir un court questionnaire lors de la dernière journée de leur séjour. Les participants étaient libres de participer à cette consultation anonyme. En moyenne, dix minutes étaient nécessaires pour y répondre.

7.2 Participants à l'étude

Cent quarante huit personnes ont participé au projet Répit-Urbain pendant la période évaluée. Parmi celles-ci, 102 ont rempli le questionnaire de satisfaction suite à leur séjour (taux de réponse : 68,9%). La moyenne d'âge des participants à l'étude ($X=30,6$ ans; é.-t. = 12,7) ne diffère pas ($p > 0,01$) de celle des non-participants. Les hommes constituent 71,6% des participants ayant répondu au questionnaire de satisfaction; aucune différence n'apparaît ($p > 0,01$) dans la répartition selon le sexe entre les répondants à l'étude satisfaction et l'ensemble des participants à Répit-Urbain.

7.3 Instrument de collecte de données

Dans le but d'obtenir la perspective des participants quant à leur satisfaction en regard de Répit-Urbain, un questionnaire auto-administré comprenant trois questions ouvertes et une section de renseignements personnels anonymes, documentant l'âge et le genre, a été administrée aux participants à la fin du séjour. Il appert que l'utilisation de questionnaires auto-administrés représente une méthode simple permettant l'évaluation de la perspective des utilisateurs de services, tout aussi valable que les méthodes utilisant des protocoles d'entrevues beaucoup plus intrusifs et coûteux (Perreault, Pawliuk,

Veilleux, & Rousseau, 2006). Deux des trois questions visaient à documenter la satisfaction en regard de l'expérience vécue à Répit-Urbain. Les participants étaient invités à y inscrire les aspects des services qu'ils avaient le plus appréciés et ceux qui pourraient être améliorés. Ces questions ont déjà été utilisées fréquemment dans des études sur la satisfaction des clientèles (Perreault, Leichner, Sabourin, & Gendreau, 1992; Perreault Pawliuk, Veilleux, & Rousseau, 2006; Perreault et al., 1999b; Tempier, Pawliuk, Perreault, & Steiner, 2002). Les résultats ont aussi déjà fait l'objet de comparaisons avec le CSQ (Client Satisfaction Questionnaire), questionnaire le plus fréquemment utilisé pour l'évaluation de la satisfaction pour les services en santé mentale (Perreault, Leichner, Sabourin, & Gendreau., 1993). Les résultats indiquent une plus grande capacité de ces questions à dépister les sources d'insatisfaction. La troisième question administrée interrogeait les participants sur les acquis qu'ils estimaient retirer de leur séjour.

7.4 Procédure d'analyse des données

Une analyse de contenu a été effectuée afin de classer les réponses aux questions ouvertes. Les commentaires formulés par les participants au sujet des aspects des services les plus appréciés et ceux qui pourraient être améliorés ont été analysés selon une grille d'analyse adaptée de la grille proposée par Perreault et ses collègues (1993, 2006). Les commentaires ont été classés en fonction des catégories suivantes: 1) commentaires généraux sur le programme; 2) organisation des activités et structure du programme; 3) activités spécifiques proposées dans le programme; 4) environnement physique, matériel et ambiance des lieux (emplacement des installations, matériel disponible, locaux, atmosphère); 5) travail et façon d'être du personnel (façon dont le personnel traite les participants); 6) règlements (règles de vie lors du séjour); 7) socialisation en général et avec les autres participants; 8) disponibilité et qualité des services connexes (nourriture); 9) autres commentaires. Après avoir été classé dans une de ces catégories, chacun des commentaires ont reçu une cote indiquant s'il s'agit d'un commentaire (1) d'insatisfaction, (2) mitigé, ou (3) de satisfaction. Grâce à ce système de classification, les commentaires émis après le séjour dans le cadre des deux questions citées précédemment (appréciations et améliorations souhaitées) ont pu être regroupés.

Les réponses à la question concernant les acquis que les participants estiment avoir retirés après le séjour ont été classifiées selon le modèle des catégories prédéterminées (L'Écuyer, 1988). Ainsi, quatre catégories découlant des objectifs initiaux décrits dans l'élaboration du projet ont été définies. Selon cette classification, chacun des acquis évoqués par les participants pouvaient porter sur : 1) les connaissances retirées des ateliers présentés à Répit-Urbain (sous-catégories : a) besoins de base, b) sexe, drogue et alcool, c) nutrition); 2) le développement personnel (sous-catégories : a) estime de soi et confiance en soi,

b) coopération, leadership et socialisation); 3) les bienfaits physiques (sous-catégories : a) repos, b) abstinence de consommation); 4) autres.

7.5 Résultats

7.5.1 Répartition de l'ensemble des réponses concernant la satisfaction à l'égard du projet Répit-Urbain

Un total de 263 commentaires quant à la satisfaction ou à l'insatisfaction à l'égard du projet Répit-Urbain ont été formulés par les 102 participants ayant répondu au questionnaire (moyenne = 2,6 commentaires par personne, é.-t = 1,3; voir tableau 2). Cinquante-deux pourcent (52%) des répondants ont émis une ou deux opinions alors que les autres en ont formulé entre trois et six.

La grande majorité (77,2%) des commentaires exprimés révèle la satisfaction des participants à l'égard du projet Répit-Urbain. Les commentaires mitigés représentent 7,2% des énoncés tandis que 15,6% traduisent de l'insatisfaction.

Tableau 2

Répartition des commentaires de satisfaction et d'insatisfaction selon la dimension abordée

Dimensions	Total comm.		Type de commentaire			Participants ^t	
	n	%	Satisf.	Mitigé	Insatisf.	n	%
Activités spécifiques proposées dans le programme	73	28,5	59 (81%)	6 (8%)	8 (11%)	56	4,9
Environnement physique, matériel et ambiance	56	21,3	50 (89%)	0	6 (11%)	42	41,2
Commentaires généraux sur le programme	40	15,2	38 (95%)	2 (5%)	0	33	32,4
Travail et façon d'être du personnel	24	9,1	20 (83%)	1 (4%)	3 (13%)	24	23,5
Disponibilité et qualité des services connexes	23	8,7	16 (70%)	1 (4%)	6 (26%)	22	21,6
Socialisation en général et avec les autres participants	19	7,2	14 (74%)	1 (5%)	4 (21%)	19	18,6
Organisation des activités et structure du programme	15	5,7	2 (13%)	7 (47%)	6 (40%)	15	14,7

Règlements	9	3,4	1 (11%)	8 (89%)	9	8,8
Autres commentaires	4	1,5	4 (100%)	0	0	3,9
TOTAL	263		203 (77%)	19 (7%)	41 (16%)	102

^t participants qui ont fait au moins un commentaire dans cette dimension.

7.5.2 Principales sources de satisfaction

- Activités
 - Les activités proposées (sportives, ateliers)
- Environnement physique
 - Les ressources matérielles
 - L'ambiance (à la campagne)
- Commentaires généraux
 - Satisfaction générale à l'égard du programme
- Travail et façon d'être du personnel
 - L'attitude des intervenants, le respect, la disponibilité
- Disponibilité et qualité des services connexes
 - La disponibilité et la qualité des services connexes (la nourriture, un abri pour dormir)
- Socialisation
 - Permet de rencontrer d'autres personnes

7.5.3 Aspects moins appréciés

- Organisation et structure du programme
 - Séjour trop court
 - Activités mal préparées ou mal organisées
- Règlements
 - Réveil trop matinal
 - Règlements de sortie trop sévères

7.5.4 Acquis perçus du séjour à Répit-Urbain

Un total de 150 « acquis » différents ont été formulés par 98 participants, pour une moyenne de 1,53 acquis (é.t. = 0,74) par répondant. Les participants ont estimé retirer jusqu'à trois acquis distincts,

mais pour 61,2% d'entre eux (n = 60), un seul a été formulé. Ces « acquis » perçus par les participants ont été regroupés (tableau 3) selon les objectifs initiaux qui ont conduits à l'élaboration du projet Répit-Urbain, tel que décrits dans la section méthodologie.

Tableau 3
Répartition des commentaires relatifs aux acquis retirés de la participation à Répit-Urbain selon la dimension abordée

Dimensions	Commentaires		Participants ¹	
	n	%	n	%
Développement personnel	49	32,7	42	42,9
Estime et confiance en soi	15 (30,6%)		15	15,3
Coopération, liens sociaux	6 (12,2%)		6	6,1
Non spécifique	28 (57,1%)			
Physique	43	28,7	38	38,8
Repos	15 (34,9%)		15	15,3
Abstinence	11 (25,6%)		11	11,2
Non spécifique	17 (39,5%)			
Connaissances	14	9,3	14	14,3
Sexe, drogues, alcool	3 (21,4%)		3	3,1
Nutrition	1 (7,1%)		1	0,6
Non spécifique	10 (71,4%)			
Autres	44	29,3	37	37,8
Total	150		98	

- Développement personnel
 - Amélioration de l'estime ou de la confiance en soi
- Bénéfices physiques
 - Répit de la consommation
 - Se sentent plus reposés
- Connaissances acquises
 - Ateliers permettent d'accroître les connaissances concernant surtout le sexe, les drogues et l'alcool.

VII. CONCLUSION

7.1 Résultat des consultations

Les différentes consultations effectuées au cours de l'évaluation d'implantation auront permis de rencontrer cinq intervenants de Répit-Urbain, 25 intervenants d'organismes partenaire, ainsi que cinq participants au projet Répit-Urbain, pour un total de 35 personnes consultées. Cependant, en raison du mode de sélection privilégié (participation volontaire) il importe de rappeler que le processus de consultation privilégié dans ce cas-ci ne permet pas de généraliser les résultats à d'autres groupes ou participants de Répit-Urbain, à d'autres intervenants de Répit-Urbain et d'organismes partenaires.

Les consultations menées auprès des participants et des intervenants de Répit-Urbain et des intervenants d'un organisme partenaire ont permis de dégager des opinions partagés sur les points les plus appréciés de ce projet et sur des éléments qui seraient à améliorer. Cette conclusion se veut donc un rappel des principaux points ayant émergés des consultations effectuées.

Appréciation quant au projet

- *Appréciation générale du projet Répit-Urbain*

Que ce soit de la part des intervenants de Répit-Urbain et des organismes partenaires ou des participants qui ont fait l'objet des consultations, le projet Répit-Urbain dans son ensemble fait l'objet de nombreux commentaires positifs. En ce sens, le projet semble répondre au mandat général qui est « d'offrir une pause » aux jeunes de la rue. Les intervenants de Répit-Urbain et ceux des organismes partenaires qui ont été rencontrés observent que les activités proposées sont appréciées par les participants. Quant aux participants qui ont pris part aux consultations, ils apprécient leur séjour à Répit-Urbain et considèrent que les activités proposées sont intéressantes, bien que la vie de groupe nécessite certains ajustements.

- *Environnement physique*

Les participants rencontrés s'entendent pour dire que le site de Dianova est exceptionnel et permet réellement de « prendre une pause » de la rue. De plus, le fait que ce site soit situé en campagne est apprécié et a contribué pour plusieurs dans leur décision de participer au projet. Les aspects les plus appréciés par les participants se rapportent à l'environnement où se déroule le projet. Plus précisément, la

distance des lieux par rapport à Montréal, le site en tant que tel et les installations de Dianova sont jugés positivement par les participants et les intervenants de l'organisme partenaire qui ont été consultés. En outre, les intervenants de Répit-Urbain et un participant soulignent que la proximité de Répit-Urbain aux installations du programme résidentiel de Dianova peut présenter une influence positive en faisant connaître le programme résidentiel et en permettant aux jeunes d'entrevoir la possibilité d'entreprendre une thérapie.

- *Souplesse du projet Répit-Urbain*

Selon les commentaires émis tant par les intervenants de Répit-Urbain que ceux de l'organisme partenaire, la souplesse du programme constitue un élément positif. Du côté des participants, c'est la souplesse des règles qui est relevée. Cette souplesse s'exprime entre autres par une ouverture permettant d'adapter les activités et les ateliers proposés en fonction des intérêts des participants et de la dynamique des groupes. Ainsi, depuis les débuts du projet, certaines activités ont été modifiées ou ajoutées et d'autres ont été retirées du programme. Il semblerait que cette souplesse soit une force du projet Répit-Urbain qu'il faudrait veiller à conserver et à valoriser afin d'améliorer constamment ce programme.

- *Développement du lien de confiance avec l'intervenant de l'organisme partenaire*

Les intervenants rencontrés s'entendent pour souligner qu'un des éléments positifs majeurs du projet Répit-Urbain est l'établissement d'un lien de confiance entre les jeunes et l'intervenant de l'organisme partenaire. En effet, le fait de passer six jours en compagnie d'un intervenant (de l'organisme partenaire) permet pour les participants de renforcer le lien avec ce dernier. Cette relation établie est particulièrement importante puisqu'elle est amenée à se maintenir après le séjour à Répit-Urbain, lors du retour en ville. En ce sens, l'intervenant ayant pris part à Répit-Urbain avec le groupe devient un intervenant « significatif » auprès de qui le jeune peut ensuite se référer en cas de besoin une fois de retour en ville.

- *Structure du programme pour les jeunes qui participent à Répit-Urbain plus d'une fois*

Lors des consultations avec les intervenants et les participants, certains ont mentionné qu'il arrivait que des jeunes participent plus d'une fois au projet Répit-Urbain. Des cinq jeunes rencontrés, trois avaient déjà été en contact avec le projet avant d'y participer cette fois-ci. La question de la participation au projet soulève une question d'ordre pratique : les activités devraient-elles être adaptées pour ceux qui les ont déjà faites? En outre, cela soulève la question du mandat du projet Répit-Urbain : est-ce de faire

profiter d'un séjour en dehors de la ville à un plus grand nombre de jeunes? Rappelons que la mission du projet Répit-Urbain est « le développement de compétences personnelles et la conscientisation face aux déterminants négatifs des comportements associés à l'abus de drogues, incluant l'alcool, pour leur santé, dans une perspective de réinsertion sociale à bas seuil d'exigences ». En ce sens, selon la perspective adoptée, il pourrait être ou non pertinent de proposer plus d'un répit à un même jeune. Néanmoins, la règle à cet effet ne semble pas être explicite, tant pour les intervenants de Répit-Urbain que pour ceux des organismes partenaires. Ainsi, une réflexion plus approfondie de la part des responsables de Répit-Urbain, incluant la perspective des partenaires, serait nécessaire afin de préciser les critères soutenant le choix des participants au Répit-Urbain. Ensuite, il serait pertinent de la communiquer les critères retenus aux organismes partenaires en vue du choix des participants au projet Répit-Urbain.

- *Répercussions à long terme de la participation au programme*

Selon les commentaires provenant de certains intervenants des organismes partenaires et transmis à ceux de Répit-Urbain soit durant le séjour ou pendant la période qui suit le séjour, des effets positifs à long terme se manifestent chez les jeunes. Ces effets commencent par une prise de conscience par les jeunes de leur situation personnelle et par des intentions de changement émises pendant le séjour. Ensuite, selon les commentaires transmis par des intervenants des ressources partenaires, les jeunes effectuent des changements dans différents domaines de leur vie. Par exemple, certains participants reprennent contact avec leur famille après le séjour, certains se trouvent un emploi ou retournent à l'école alors que d'autres entreprennent des démarches pour une thérapie.

Améliorations souhaitées

- *Organisation des activités pendant le séjour*

Certaines suggestions quant au programme ont été émises et concernent principalement les points suivants : 1) les ateliers (« Nutrition » : il serait souhaitable de mieux l'adapter à la réalité des jeunes de la rue, la nourriture n'étant pas nécessairement disponible dans la rue et « Besoins de base » : l'atelier pourrait être revu puisqu'il ne semblait pas apprécié de plusieurs jeunes), 2) l'horaire : (veiller à favoriser un équilibre entre les activités se déroulant à l'extérieur et celles se déroulant à l'intérieur et tenir compte des besoins physiologiques des jeunes et les moments de la journée où auront lieu les activités).

- *Préparation et organisation du retour en ville après le séjour*

Selon les commentaires recueillis auprès tant des intervenants de Répit-Urbain et de ceux des organismes partenaires que des participants eux-mêmes, des efforts seraient à fournir afin de mieux encadrer le retour à la ville pour les participants au projet. En effet, il semble que le retour en ville soit parfois difficile et générateur d'anxiété chez les participants. En ce sens, une des possibilités émises serait d'établir des structures pour accueillir les jeunes qui le désireraient après leur séjour à Répit-Urbain. Nous pourrions aussi suggérer d'aborder cette question lors d'un atelier au cours des derniers jours du séjour pour discuter avec les jeunes des ressources disponibles et des moyens dont ils disposent s'ils en éprouvent le besoin.

- *Actualisation des connaissances*

Des intervenants de Répit-Urbain ont mentionné qu'il serait intéressant que tous les intervenants bénéficient d'une formation continue de façon à permettre d'actualiser les connaissances à l'égard des réalités vécues par les jeunes de la rue. De plus, la concertation avec les organismes partenaires devrait être maintenue pour permettre une meilleure compréhension de la problématique de ces jeunes.

7.2 Perspective de la clientèle à l'égard du service

À la lumière des commentaires recueillis avec le questionnaire sur la satisfaction en regard du programme auprès de 148 jeunes, les principales sources de satisfaction identifiées rejoignent celles exprimées lors des consultations avec les intervenants des différents organismes et celles des participants rencontrés. De façon générale, le programme fait l'objet de commentaires de satisfaction de la part de 95% des répondants. Les activités proposées (sportives et ateliers) de même que l'emplacement du site ressortent comme des éléments particulièrement appréciés par les jeunes (81% et 89% de commentaires de satisfaction). La dimension « travail et façon d'être du personnel » fait également l'objet de nombreux commentaires positifs (83%).

En ce qui a trait aux améliorations souhaitées, les commentaires d'insatisfaction concernent principalement les règlements (89%) notamment en ce qui concerne le réveil trop matinal et la sévérité des règlements de sortie. L'organisation et la structure du programme fait aussi l'objet de commentaires d'insatisfaction (40%) principalement en raison du fait que le séjour est perçu comme trop court par la plupart des participants.

En ce qui concerne les acquis que les participants souhaitent retirer durant le séjour, il est possible de constater que la dimension relative aux résultats et aux aspects thérapeutiques constitue celle pour laquelle le plus de commentaires sont formulés. Ils sont 81 (82,7% de tous les participants ayant identifié au moins un bénéfice de leur séjour) à identifier une amélioration ou un résultat concret de leur passage à Répit-Urbain, que ce soit au niveau physique ou psychologique. De tous les commentaires formulés en réponse à cette question, 75,2% se rapportent aux résultats ou à d'autres aspects thérapeutiques découlant du séjour. En effet, la façon dont est posée la question suscite ce type de réponse (il est demandé aux participants d'indiquer avec « quoi » ils ont l'impression de partir du séjour passé à Répit-Urbain).