



Programme Alter Connexion

Evaluation finale

Ismaël Ghodbane

Institut de Psychologie, Université de Neuchâtel

SOMMAIRE

	Préface	p.3
	Résumé	p.5
1.	Introduction : le programme Alter Connexion	p.6
1.1	La phase pilote	
1.2	Structure du programme Alter Connexion	
1.2.1	La commission	
1.2.2	Le Groupe de pilotage	p.7
1.2.3	Les mentors	
1.3	Fin de la phase pilote	p.8
1.4.	Statistiques à l'issue de la phase pilote	p.9
2.	Objectifs de l'évaluation scientifique	p.10
3.	Méthodologie	
4.	La notion de « rupture »	p.11
5.	Résultats	
5.1	Les dynamiques d'intégration	
5.1.1	Le rôle de leurs familles	p.12
5.1.2	Le rôle de leurs groupes de pairs	
5.1.3	Le rôle des activités de loisirs	p.13
5.1.4	Le rôle parfois perturbateur de certaines voies d'intégration	p.14
5.2	Le point de vue sur les institutions	
5.3	Actions et rôles des mentors	p.15
	Encadré n°1 : Actions des mentors	p.16
	Encadré n°2 : Rôles des mentors	p.17
5.4	L'impact du projet	p.19
	Encadré n°3 : Récapitulatif	p.25
6.	Les réalisations du programme Alter Connexion	p.26
6.1	Essai de modélisation du programme	
	Schéma	p.27
6.2	Points forts du programme	p.28
6.2.1	Le mentor	
6.2.2	Rôle du Groupe de pilotage.	
6.1.3	Engagement du jeune dans le projet	p.29
6.3	Elargissement et financement	
7	Conclusion	
	Bibliographie	p.30

PREFACE

Alter Connexion est un projet original. Il est innovateur dans son adaptation au contexte neuchâtelois du concept, déjà testé ailleurs, de *mentoring* de jeunes en rupture par des aînés issus du même milieu. Son Groupe de pilotage a eu le courage d'inviter un regard extérieur pour en évaluer l'action et ses retombées. En quête de reconnaissance et de ressources financières, il souhaite rendre des comptes ainsi sur son engagement; mais il désire aussi en vérifier l'efficacité et comprendre plus en profondeur les ressorts qui ont permis le succès de l'insertion d'un certain nombre de jeunes en voie de grande marginalisation.

La démarche d'étude s'est faite pour nous dans un climat de confiance particulièrement remarquable. D'abord, bien sûr, grâce aux promoteurs du projet, prêts à ouvrir les portes, à montrer leur travail et à répondre à d'innombrables questions de notre part. Ensuite parce que les jeunes eux-mêmes ont accepté le dialogue avec le psychologue, ayant compris qu'un retour réflexif sur leur parcours leur permettait à eux-mêmes de faire le point et de prendre conscience de leur propre croissance, et pouvait également servir la cause de certains de leurs camarades en perte de repères et/ou de liens. Car, en effet, une des choses qui apparaît clairement dans l'enquête, pour ces personnes précarisées, c'est le rôle fondamental de la rencontre de personnes de confiance, sachant écouter et montrer la voie, et acceptant de se faire point d'appui avec une certaine solidité. Les mentors ont réussi dans un nombre de cas remarquable cette tâche difficile faite de doigté et de force. Beaucoup témoignent que c'est également grâce au point d'appui ont trouvé auprès des animateurs du Centre de Loisirs. Les jeunes pointent un subtil ressort de leur remontée: ils n'ont pas demandé de l'aide, ils ont appris à la trouver! Et ceci grâce à la rencontre de personnes auxquelles ils ont pu s'identifier, intégrées socialement et professionnellement; et grâce aux adultes du Centre de Loisirs, disponibles comme points de repère.

L'enquête suggère que les jeunes concernés aiment partager avec les mentors autour d'activités communes et d'intérêts partagés (même musique ou même sport, etc.) sans doute autant que d'être liés par une commune origine régionale ou nationale. Mais surtout il apparaît dans cette enquête qu'un jeune qui s'en sort, entraîne d'autres, parfois en grappes, à sa suite, tant dans le milieu familial que dans celui des camarades. La démarche d'Alter Connexion semble donc réussir non seulement l'insertion d'un certain nombre de jeunes qu'elle approche, mais aussi celle de "collatéraux" voire se présente comme un outil de prévention important.

Il nous a semblé important de décrire plus explicitement que ce n'était le cas jusqu'à présent, la nature de l'intervention et les différents niveaux de collaboration mise en oeuvre. En effet, si cette expérience doit se poursuivre, ou si elle peut inspirer d'autres actions en d'autres lieux, il est important de savoir que sa réussite ne tient pas seulement au recours à des "mentors" mais à l'ensemble des éléments qui ont été soigneusement agencés pour permettre à l'action de remporter un certain nombre de succès appréciables malgré la difficulté.

L'action sociale auprès des jeunes est susceptible d'être enrichie non seulement par le travail d'Alter Connexion sur le terrain, mais aussi par l'important travail de réflexion, d'analyse des difficultés, et de description fait par le Groupe de pilotage qui a acquis là une expérience importante. Les initiateurs ont eu une intuition juste et féconde. Il reste maintenant à trouver les appuis

institutionnels nécessaires pour que l'action se poursuive et que des enseignements fructueux en soient tirés pour éviter ces marginalisations souffrantes et coûteuses.

Anne-Nelly Perret-Clermont
Directrice de l'Institut de Psychologie
Université de Neuchâtel

RESUME

Le but du projet Alter Connexion, piloté par le Centre de Loisirs de Neuchâtel, est de créer ou de maintenir une relation de confiance avec un adulte de référence (le mentor), pour mettre en route une dynamique positive d'insertion chez des jeunes en situation de rupture et de leur permettre de s'adresser plus facilement aux services d'aide. La mission des mentors est de redonner espoir en encourageant les jeunes dans la perception de leurs qualités propres à mobiliser, en plus d'être le lien entre le jeune et la société.

La présente évaluation scientifique vient clore la phase pilote du projet Alter Connexion qui a pris fin en février 2006, après deux ans de fonctionnement. Elaborée par l'Institut de Psychologie de l'Université de Neuchâtel, elle porte une attention particulière à ces problématiques:

- Quelles sont les dynamiques d'intégration de ces jeunes en rupture ?
- Le mentor : comment est-il perçu par les jeunes ? Plus largement quels sont ses fonctions et rôles effectifs sur le terrain.
- Quel est l'impact du projet au niveau social?

Nous avons interviewé neuf jeunes pour lesquels le programme s'était soldé par une réussite, c'est-à-dire une insertion professionnelle, une entrée en formation, ou un évitement d'abandon d'apprentissage.

L'attention a d'abord porté sur les dynamiques d'intégration, et le rôle joué par les familles, les groupes de pairs, et les activités de loisirs. Puis nous avons établi les actions effectives que les mentors entreprennent dans le but d'aider les jeunes, leur « boîte à outils » en quelque sorte. Ensuite nous nous sommes intéressés aux rôles que le mentor peut revêtir aux yeux du jeune et qui sont un gage de réussite, comme ceux de soutien psychologique, de modèle positif, et de tuteur. Enfin nous avons découvert un impact social tout à fait positif qui montre que le projet touche plus de personnes que celles qu'il aide directement, soit trente et une personnes supplémentaires. L'impact a également été mesuré au niveau des institutions cantonales : les résultats soulèvent l'idée d'une entrée dans une logique politique, en termes de financement, du programme d'aide.

Sur la base de l'architecture initiale du programme et des découvertes de l'évaluation, nous avons proposé une modélisation graphique, ainsi que les points forts du programme, à éventuellement prendre en compte lors de la prochaine phase du programme.

1. Introduction : le programme Alter Connexion

1.1 La phase pilote

Durant l'été 2002, des bagarres ont lieu entre groupes de jeunes dans la région de Neuchâtel. Ces événements débouchent sur une vraie réflexion autour de l'insertion des jeunes en général, et celle des jeunes issus de l'immigration en particulier. La situation économique, et donc les possibilités de trouver un emploi sont mises en avant, en même temps qu'un **déficit d'identification à l'adulte**, qui serait perçu en général comme un être punissant (police et services d'ordre privés). Afin de rectifier le tir, et de donner une autre image de la société, il semble urgent de fournir à ces jeunes des modèles d'identification positifs. En 2003, l'idée des mentors prend forme.

Des réflexions sur ces problématiques sont menées par Olivier Arni, animateur socioculturel et co-responsable du Centre de Loisirs de Neuchâtel, ainsi que Thomas Facchinetti, Délégué aux étrangers. En effet beaucoup de ces jeunes à l'origine de cette prise de conscience sont issus de l'immigration. M. Ausburger, Directeur des services sociaux s'intéresse au projet. Ces rencontres vont aboutir au projet Alter Connexion : les deux institutions mandatent le Centre de Loisirs pour lancer concrètement le projet en 2004.

La phase pilote du projet *Alter Connexion* a débuté au mois de janvier 2004 et se déroule sur deux ans, jusqu'en janvier 2006. Il comporte deux phases :

- Une première, allant de février 2004 à fin janvier 2005 : avec projet pilote, test du dispositif et ajustement. Puis une évaluation intermédiaire.
- Une deuxième qui s'étend de février 2005 à fin janvier 2006 : affinage, extension et ancrage du projet, ponctué par une évaluation scientifique, afin de mettre en évidence l'impact réel du projet et son efficience dans la poursuite du but visé, c'est-à-dire l'intégration socio-professionnelle des jeunes en rupture.

Le but est de créer ou de maintenir une relation de confiance avec un adulte de référence (le mentor), pour permettre aux jeunes en situation de rupture de mettre en route une dynamique d'insertion socio-professionnelle et de s'adresser plus facilement aux services d'aide. La mission des mentors est de redonner espoir en encourageant les jeunes dans la perception de leurs qualités propres à mobiliser (*empowerement*), en plus d'être le lien entre le jeune et la société.

Ce projet vise d'abord *les jeunes sortis de la scolarité obligatoire, qui ne s'inscrivent pas dans un projet de formation et/ou qui ne bénéficient pas d'un emploi régulier. Ces jeunes se trouvent souvent en situation de rupture, socialement et professionnellement. Ils n'ont que peu de contacts avec le monde « adulte ». Le plus souvent, les seuls adultes qu'ils rencontrent, hors du contexte familial, sont des agents du contrôle social, que ce soit le policier ou le contrôleur du bus.*

1.2 Structure du programme Alter Connexion

1.2.1 La commission

Le rôle de la commission est d'être un organe de pilotage stratégique, qui s'est réunie sept fois au long du projet. Les partenaires retenus sont les suivants : le Directeur des services sociaux de la ville de Neuchâtel, le délégué des étrangers du canton de Neuchâtel, l'Office du travail de la ville, le Bureau du délégué aux étrangers, Job Service, un enseignant en classe CLIP à l'ESRN, un représentant des classes préapprentissage, et un autre des classes JET, du CPLN.

1.2.2 Le Groupe de pilotage

Outre la commission, considéré comme un organe ressource pour le projet, un *Groupe de pilotage*¹ est constitué, composé de trois animateurs socioculturels : Olivier Arni et Milko Morandini, co-responsables du Centre de Loisirs à Neuchâtel et Yves Scheidegger, responsable du Semestre de motivation neuchâtelois jusqu'à fin 2005. Ce groupe dispose de 36 heures mensuelles pour assurer la direction du projet, qui comprend :

- les relations avec la commission,
- les relations publiques et de communication externe,
- la gestion des ressources du projet,
- la mise en œuvre et les réflexions sur la ligne pédagogique souhaitée.

Au niveau de l'encadrement des mentors, leur mission est également d'offrir un accompagnement de qualité par le biais de réunions de groupe et individuelles auxquelles s'ajoutent :

- préparation, suivi, animation et relation écrite des réunions de coaching ;
- suivi individuel et collectif des mentors dans leurs pratiques hebdomadaires ;
- analyses et conseils lors des situations de crise auxquelles sont confrontés les mentors ;
- administration du projet

La formation continue des mentors vient s'ajouter aux réunions de coaching bi-mensuelle. Elle est basée sur :

- la connaissance du réseau d'aide en contexte neuchâtelois,
- l'acquisition de compétences relationnelles et d'accompagnement,
- jeunesse et rupture, et accompagnement dans la réalisation du projet professionnel.

1.2.3 Les mentors

Les mentors, d'abord au nombre de cinq, sont au nombre de sept dans la deuxième phase. Ils ont un rôle de relais, un statut de personne de référence, dont la mission est de travailler à l'intégration socioprofessionnelle de jeunes en rupture. Leur champ d'action couvre la Ville de Neuchâtel et ses environs. Leur rôle ne consiste pas à assumer des fonctions improvisées ou spontanées de mandataire, d'assistant social, d'éducateur, d'enseignant ou de représentant des institutions. Il se limite à maintenir un contact et à mettre en relation, pour que d'autres personnes ou institutions offrent leurs ressources spécifiques en vue de l'insertion socioprofessionnelle.

¹ Le groupe de pilotage était appelé « Groupe de gestion opérationnelle » avant 2005 dans le cadre du projet.

Les mentors ne sont donc pas des travailleurs sociaux. Chaque mentor a un emploi, et le programme *Alter Connexion* ne lui prend qu'une vingtaine d'heures par mois, à partager entre son accompagnement du jeune, mais aussi les réunions, entretiens et formations, ainsi que la rédaction de rapports succincts au Groupe de pilotage. Pour mener à bien leur mandat, ils sont dédommagés sur une base forfaitaire de frs 400.-.

Le profil des mentors engagés doit être le suivant :

- *Etre majeur.*
- *Avoir une bonne moralité et ne pas être sous le chef d'une inculpation judiciaire.*
- *Adhérer au but et à la mission d'Alter connexion.*
- *Etre intégré et actif dans la communauté ou sa communauté.*
- *Etre en lien avec des jeunes, notamment en rupture.*
- *Avoir des compétences relationnelles adaptées au rôle de mentor.*
- *Etre au bénéfice d'une occupation régulière (emploi ou études).*

Les mentors engagés dans le projet viennent d'horizons divers. La plupart bi-nationaux et naturalisés, ce sont pour une majorité des jeunes adultes issus de l'immigration (Haïti, Rwanda, Kosovo, Macédoine, Turquie, Italie). Sur les sept mentors, six d'entre eux ont entre 20 et 25 ans et un est âgé de 40 ans. Ils travaillent dans les métiers du bâtiment, comme employé de bureau, dans l'animation culturelle et sportive, à l'usine, ou sont en études (Université, HES, apprentissage).

La charte définit la mission des mentors, c'est-à-dire *être à l'écoute, créer des liens, accompagner et orienter*, et insiste sur :

- Le principe de confidentialité.
- La pédagogie de l'action, qui inclut le respect de la dignité humaine, l'écoute le soutien, l'accompagnement et le non-jugement.
- La précision du rôle du mentor qui est un relais au service du jeune.
- Ne pas utiliser les jeunes pour intérêt personnel.

1.3 Fin de la phase pilote

Rappelons que le projet *Alter Connexion* comporte deux phases :

- Une première phase de février 2004 à fin janvier 2005 : avec projet pilote, test du dispositif et ajustement. Puis une évaluation intermédiaire.
- Une deuxième phase de février 2005 à fin janvier 2006 : affinage, extension et ancrage du projet, ponctué par une évaluation scientifique, afin de mettre en évidence l'impact réel du projet.

Le groupe de pilotage a précisé les caractéristiques de la population concernée par *Alter connexion*. La population visée comprend des jeunes :

- sortis de la scolarité obligatoire,
- qui ne s'inscrivent pas dans un projet de formation,
- et/ou qui ne bénéficient pas d'un emploi régulier,

Toutefois certaines précisions ont été apportées pour l'année 2006 :

- l'âge des individus entrant dans le cadre du programme ne doit pas excéder 30 ans révolus.
- à titre préventif et après acceptation par le groupe de pilotage, les jeunes suivants peuvent aussi bénéficier du soutien des mentors :
 - Les jeunes qui rencontrent des difficultés scolaires telles que l'on puisse craindre leur exclusion de la scolarité obligatoire.
 - Les jeunes qui rencontrent des difficultés dans leur parcours de formation ou d'études, ce qui pourrait entraîner l'arrêt des études ou de la formation et par ce fait déclencher une rupture sociale importante.
 - Les jeunes qui se trouvent dans une situation de détresse sociale grave et qui souhaitent bénéficier d'un appui que le projet est susceptible de leur apporter.

Toutefois, le projet ne s'adresse pas aux personnes qui souffrent de troubles psychiatriques, toxicomaniaques, ni à celles qui pourraient représenter un danger ou une menace pour le projet ou le mentor.

1.4. Statistiques à l'issue de la phase pilote

70 jeunes suivis	33 solutions significatives	22 : travail fixe	Parmi ces réussites, 6 abandons, toujours en phase de suivi
		7 en formation	
		4 en mesure d'insertion	
	15 en cours de suivi		
	22 en phase de création de lien avec les mentors		

Tableau 1 : statistiques des jeunes suivis à l'issue la phase pilote

A fin janvier 2006, le bassin de jeunes suivis par les mentors, occasionnellement ou ponctuellement, est de **70** jeunes, essentiellement des jeunes de sexe masculin, âgés entre 17 et 25 ans, et issus de l'immigration. Au cours des 2 années, seulement 4 filles ont été suivies.

Les résultats sont d'entrée frappants, puisque **33** d'entre eux ont trouvé une solution significative à leurs problèmes.

- **22** ont trouvé un travail fixe,
- **7** sont en apprentissage ou ont commencé une formation,
- **4** ont été placés dans une mesure d'insertion.

Une des particularités du projet Alter connexion consiste à **assurer un suivi au-delà de la reprise** d'un emploi ou d'une prise en charge institutionnelle, grâce aux liens de confiance tissés entre le mentor et les jeunes bénéficiaires. Malgré ce suivi, **4** garçons et **2** filles ont abandonné leur apprentissage, leur travail ou une mesure d'insertion. Deux d'entre eux sont en prison.

15 jeunes bénéficient d'un suivi régulier et avancent, pas à pas avec le mentor, vers une orientation la plus appropriée possible. Les autres jeunes, au nombre de **22** sont en phase de création de lien ; c'est le stade le plus fragile de la relation mentorale, le moment où se crée la relation de confiance.

Quelques uns n'ont pas pu être suivi par des mentors en raison de problématiques personnelles trop complexes (toxicomanie, troubles psychiatriques).

2. Objectifs de l'évaluation scientifique

En accord avec la Commission et le Groupe de pilotage, la présente évaluation élaborée par l'Institut de Psychologie de l'Université de Neuchâtel portera une attention particulière aux effets du programme Alter Connexion :

- Quelles sont les dynamiques d'intégration de ces jeunes en rupture ?
- Le mentor : comment est-il perçu par les jeunes ? Plus largement quels sont ses fonctions et rôles effectifs sur le terrain.
- Quel est l'impact du projet au niveau social?

3. Méthodologie

La méthode retenue pour le recueil des données est l'entretien semi-structuré. La population visée était au départ l'ensemble des jeunes suivis par les mentors, qui se trouvaient donc avant la relation mentorale, dans la situation suivante:

- sortis de la scolarité obligatoire,
- qui ne s'inscrivent pas dans un projet de formation,
- et/ou qui ne bénéficient pas d'un emploi régulier,

Nous avons prévu de questionner des sujets aux destins divers après l'entrée dans le programme, qu'ils soient en situation de réussite, en cours de suivi, ou en échec. Toutefois, nous nous sommes rapidement rendu compte qu'interviewer des jeunes pour lesquels Alter Connexion n'avait pas fonctionné, c'est-à-dire ceux qui n'avaient pas trouvé de solution à leur problème d'insertion, allait être extrêmement difficile, à cause de la réticence de ces personnes, mais aussi des difficultés des mentors à renouer le contact qui devait nous permettre de les rencontrer

Nous nous sommes donc tournés vers les jeunes pour lesquels Alter Connexion avait été une réussite, c'est-à-dire qui avaient trouvé une formation, un emploi, ou qui finissaient leur apprentissage après une période à risque d'abandon. Les mentors ont rencontré ces jeunes et présenté l'intérêt de cet entretien, et de l'évaluation scientifique du projet en général².

En interrogeant des jeunes pour qui le programme a été une réussite, Nous nous plaçons dans la continuité de travaux qui focalisent sur l'émigration (Cesari-Lusso, 2001) ou sur l'efficacité d'un dispositif de formation (Zittoun, 2005a) à travers des expériences positives. Cette méthodologie est utile pour comprendre les processus en jeu : les parcours de ces individus nous renseigne sur les défis affrontés, et les ressources psychologiques mobilisées.

Nous avons proposé à ces jeunes le choix entre 3 modalités d'entretien :

- en face à face (au Centre de Loisirs) ;
- par téléphone ;

² Nous avons à cet effet élaboré un court argumentaire à l'usage des mentors, pour susciter l'intérêt des jeunes.

- par le biais d'un logiciel de discussion en ligne, par Internet (*chat*).

Les deux dernières modalités étaient prévues dans les cas où les jeunes ne voulaient pas avoir de contact avec une personne nouvelle et extérieure au programme Alter Connexion. Mais dans les trois cas, nous avons signifié aux répondants que l'anonymat était assuré, et qu'en aucun cas on ne pourrait remonter à leur cas particulier.

Finalement le recueil de données porte sur neuf individus: huit entretiens en face à face, et une discussion par internet.

Dans un souci méthodologique de triangulation, nous avons confronté les réponses des jeunes aux évaluations faites de chaque cas par le mentor, à intervalles réguliers, devant le Groupe de pilotage, mais aussi aux discussions informelles avec les mentors et les membres du Groupe de pilotage au sujet de ces mêmes jeunes.

4. La notion de « rupture »

Le terme de « rupture » est plus volontiers utilisé dans le cadre du programme Alter Connexion, plutôt que « déviance » ou « délinquance ». Tentons de clarifier cette notion au niveau théorique :

« Une rupture à laquelle les personnes sont exposées peut en effet être due à des changements de diverses échelles, identifiables à différents niveaux d'analyse :

- une rupture dans le contexte socioculturel, comme par exemple lorsqu'une guerre amène un important flux migratoire
- une rupture de la sphère d'expérience de la personne, soit qu'elle en change – par exemple, elle déménage ou change de métier, soit que cette sphère change – par exemple lorsque l'on introduit de nouvelles technologies ;
- une rupture au niveau interpersonnel : la personne a un nouvel ami, son enfant quitte la maison ;
- une rupture intra-personnelle : la personne grandit et son corps change ; elle a un accident ; ou bien elle en vient à développer de nouvelles idées. » (Zittoun, 2005b)

Les jeunes que nous avons rencontrés sont tous aux prises avec au moins un de ces types de rupture, certains accumulant jusqu'à trois ou quatre simultanément. Nous pouvons donner quelques exemples : quitter son pays parce qu'on y est traqué en temps de guerre civile et arriver dans un pays inconnu, vivre le divorce de ses parents, ou divorcer soi-même et changer de canton en laissant son enfant derrière soi, passer d'un échec scolaire à un pré-apprentissage, vivre la fin d'une vie de couple longue de plusieurs années quand on en est à peine majeur et qu'on a peu à peu perdu ses vieux amis...

5. Résultats des entretiens

5.1 Les dynamiques d'intégration chez les jeunes d'Alter Connexion

Nous proposons deux manières de voir le processus d'intégration, repris notamment par Cesari-Lusso (2001). La première est adoptée dans le champ psychosocial et politique. Elle serait le

résultat d'un double processus d'ouverture : d'un côté, de l'individu étranger à l'égard des normes, valeurs et usages du pays, et de l'autre, de la société d'accueil à l'égard des particularités culturelles des nouveaux venus et d'une possible participation sociale de leur part. Lorsque le deuxième processus d'ouverture fait défaut, on parle alors d'assimilation.

Dans cette optique, il est possible de diviser l'intégration en « extérieure », lorsque le sujet est intégré socialement, maîtrise la langue et les us et coutumes du lieu, et « intérieure », lorsque le sujet a établi des liens affectifs avec sa terre d'accueil, où il « se sent suisse ».

Une autre définition est plus sociologique, et renvoie essentiellement à la participation aux structures de la société (école, monde du travail et groupes divers). Cette perspective renvoie au concept d'intégration sociale, et s'oppose à la notion de marginalisation. Ici la notion d'assimilation est considérée comme le prolongement de l'intégration sociale.

Nous allons montrer quels rôles, positifs ou négatifs, jouent la famille, le groupe de pairs et les activités de loisirs dans les dynamiques d'intégration chez les jeunes rencontrés.

5.1.1 Le rôle de leurs familles

Dans notre échantillon, la famille a des difficultés à assumer son rôle de soutien et de socialisation, à part dans quelques rares cas. Les cas de divorce, et donc de famille monoparentale, sont légion. Les autres familles étrangères sont prises dans un processus d'intégration sociale difficile, surtout dans les cas où celle-ci est vécue comme temporaire, comme c'est le cas avec les réfugiés.

Toutefois si la famille ne facilite pas l'intégration en tant que telle, elle est importante car elle est garante de valeurs d'entraide et de respect, mais aussi parce qu'elle renferme des modèles d'identification positifs, comme une mère qui travaille dur par exemple.

Dans certains cas, la famille peut faciliter l'intégration professionnelle du jeune, en prêtant par exemple de l'argent pour monter une entreprise, ou en facilitant son entrée dans l'entreprise où travaille le père, afin de lui permettre de faire un apprentissage.

Il est intéressant de noter que deux mentors ont des liens de famille avec des jeunes suivis dans le cadre d'Alter Connexion.

5.1.2 Le rôle de leurs groupes de pairs

Le groupe de pairs joue un rôle important dans la socialisation du jeune, et dans sa construction identitaire, et ce particulièrement à l'adolescence. Nous pouvons avancer deux tentatives d'explication : la culture du groupe d'appartenance peut être en adéquation ou en rupture avec les normes de la société et le jeune, à la fois par normalisation et par conformisme, fait siens ces modes d'expression, ces lois de l'être ensemble, qui finissent par devenir celles de l'être. Le jeune peut aussi, au sein de ces groupes primaires, s'identifier à un modèle (un leader, un aîné, un exemple) et adopter certains comportements plus ou moins bien socialement acceptés.

Dans plusieurs cas le groupe primaire a joué un rôle néfaste à cet âge si particulier. Certains jeunes interrogés lui attribuent une grande place par exemple dans leur échec scolaire, dans un itinéraire déviant allant jusqu'à l'incarcération, ou mettent en avant de manière plus générale son influence négative.

Mais il peut également avoir un rôle constructif, quand la culture du groupe ne se base pas sur des déviances. Chez un de nos sujets, il a été un facteur important d'intégration sociale et

professionnelle ; malheureusement, un changement de contexte, et plus particulièrement de canton, a anéanti les bénéfices retirés de cette socialisation réussie, et poussé le sujet à une nouvelle intégration. Le fait de lâcher un groupe d'appartenance en contexte scolaire peut être également une des causes des difficultés de réussir une transition de l'école à l'apprentissage, si le jeune ne trouve pas dans la nouvelle classe le soutien social nécessaire, ici en l'occurrence à cause d'une grande différence d'âge. La tentation est donc grande de chercher la socialisation hors des heures de cours... c'est-à-dire quand le jeune devrait faire ses devoirs.

La vie en couple à l'adolescence peut également être un frein à la socialisation par le groupe de pairs. Le jeune avoue d'ailleurs avoir fait de grands efforts pour recréer un réseau d'amis après l'échec de son histoire amoureuse.

Le groupe primaire est aussi un endroit où les jeunes étrangers de l'échantillon ont commencé à utiliser la langue française, outil crucial d'intégration. Ils peuvent expérimenter au niveau linguistique, et donc profiter du « droit à l'erreur », important en termes de transition, et de développement ultérieur (Perret-Clermont & Zittoun, 2002)

5.1.3 Le rôle des activités de loisirs

Les activités de loisirs jouent un rôle important au niveau de l'intégration sociale. Le football, les sports de combats et le hip hop sont les loisirs les plus cités par les sujets.

Le sport de combat a permis à un sujet de se rendre compte qu'« à 30 ans on n'est pas vieux », et donc de l'aider à sortir d'une déprime à la suite d'une triple rupture (divorce, changement de canton, chômage). La possibilité de rencontrer d'autres personnes peut également permettre de se confronter à d'autres histoires de vie, à des itinéraires problématiques mais au dénouement positif sur lesquels prendre exemple (« si lui s'en est sorti pourquoi pas moi »).

Dans certains cas, le groupe de pairs et les activités de loisir forment un tout, et participent ensemble à l'intégration professionnelle et sociale, allant même jusqu'à devenir un moyen de travailler. Roulleau-Berger (2004) parle de groupe culturel re-constructif, dans un espace sociétal intermédiaire, entre marge et société. Un jeune qui fait partie d'un groupe de breakdance, la danse hip hop se trouve dans ce cas. Cette sous-culture dans sa version la plus authentique, est fondée à la base sur des valeurs de respect de l'autre, loin des fantasmes de violence et de richesse sans efforts véhiculés par les médias et une frange d'artistes, et donne donc une culture positive au groupe. De plus, la réussite récente d'un jeune neuchâtelois (il participe à une émission sur MTV, célèbre chaîne musicale) devient une ressource symbolique importante pour nombre de jeunes pratiquant cette danse urbaine dans la région, et pour notre jeune en particulier. Mais nous verrons que cet exemple de réussite peut avoir des effets pervers.

Une autre activité dans la sphère du hip hop a joué un rôle important pour l'un de nos répondants. Le beatbox est synonyme de percussion vocale. Il consiste à marquer le rythme, imiter des instruments, les scratches vocaux ou encore des mélodies. Le beatboxer peut donc jouer de la musique seul, sans instrument, seulement avec sa bouche, et accompagner des danseurs lors de réunions informelles. Mais l'aspect musical de cette activité n'est pas celle qui nous intéresse le plus ici : le jeune voit cette activité comme un exemple d'apprentissage, mais aussi comme une source de motivation, et un moyen de développer son estime de soi, lors d'une transition problématique de l'école secondaire à un apprentissage :

Quand je me sentais un peu seul, il suffisait que je fasse un peu de musique pour moi, un peu de beatbox et puis rien que ça, ça me faisait des ambitions (...) je savais que le beatbox j'ai commencé très bas, et je voyais que la situation elle montait peu à peu (...) je me disais que je voyais un truc qui évoluait sans fin en fait... plus les jours passent plus on améliore

ce genre de choses, et ça c'est ce qui me mettait... je me disais je sais rien faire et puis après je commençais à fait de la beatbox, et je voyais que je savais faire un bon truc.

Le sport entre amis, sans besoin d'une licence dans un club, peut être un bon moyen de s'intégrer pour un jeune, en particulier étranger. L'intégration sociale peut être facilitée par le caractère universel des compétences footballistiques, en l'occurrence. Puis dans cet espace d'activités communes, un exercice de la langue devient plus aisé.

5.1.4 Le rôle parfois perturbateur de certaines voies d'intégration

Dans un cas, une intégration initiée dans le monde de la danse, par le groupe de pairs et l'activité de loisirs, peut devenir un frein à une insertion scolaire. Cette activité a dépassé le cadre des loisirs car elle a permis au jeune en question de débiter une activité de danseur. Celle-ci a débuté par des spectacles, tous trouvés par le leader de son groupe ; il donne aussi des cours, à hauteur de 30 à 40% par semaine. Le problème est que ce jeune n'a aucune formation, et qu'il n'est entré en mesure d'insertion (SEMO) qu'à la faveur d'arrangements d'horaires laissant de la place à ses cours de danse. Il est très peu probable qu'un patron, lors d'un futur apprentissage en fasse de même. De plus sa mère le pousse à continuer la danse quoiqu'il arrive. Le jeune se rend déjà compte de sa situation problématique : il ne veut pas lâcher la danse pour commencer un hypothétique CFC, de peur de perdre ses cours, et préférerais trouver un job à temps partiel, taillé sur mesure, et donc rester en situation de précarité, sans diplôme.

Cette situation montre que l'intégration par le biais du groupe de pairs et de l'activité de loisirs, voire de la famille, peut se révéler à long terme problématique, car elle peut entrer en conflit avec une entrée dans une formation professionnalisante.

5.2 Le point de vue sur les institutions.

Au cours des entretiens, les jeunes ont donné leurs visions des différentes institutions helvétiques. Si beaucoup d'entre eux ont été en situation d'échec scolaire, la faute est rarement donnée à l'institution formatrice. En effet, des difficultés psychosociales et/ou l'effet néfaste de la culture du groupe de pairs, basée sur des déviances, et allant même jusqu'à des incarcérations qu'ils jugent justifiées voire tardives, sont plutôt mis en avant. On peut également ajouter que l'obtention d'un diplôme de CFC, par le biais d'un apprentissage ardemment recherché, est vue comme un moyen sûr d'insertion professionnelle.

En revanche les jeunes sont plus critiques envers les services sociaux. Là aussi, si quelques expériences avec des assistantes sociales se sont avérées globalement satisfaisantes, certains se sont plaint du fait de voir changer souvent changer d'interlocuteur, et ont la sensation que ces changements n'arrangeaient pas la connaissance de leur dossier. En outre, quelques jeunes ont le sentiment que dans certains cas la relation d'aide ne débouche pas sur un développement personnel, à cause du manque d'échanges autour des démarches entreprises. Au final, le but est souvent de « sortir des services sociaux » pour favoriser l'insertion professionnelle et sociale.

Deux jeunes ont émis le souhait de tenter une expérience à l'étranger, car ils ont l'impression que le contexte suisse ne leur permettra pas de grandir au niveau professionnel, de faire carrière. Toutefois dans la majorité des cas les répondants ne semblent pas accabler la sphère de l'emploi, préférant se concentrer sur les moyens à mettre en œuvre pour faciliter leur intégration sociale et professionnelle, qu'ils jugent possible.

Dans les cas où les jeunes ont été accueillis en tant que réfugiés, ceux-ci n'oublient jamais de souligner leur reconnaissance envers la Suisse, en regrettant toutefois une situation de blocage en terme d'insertion professionnelle, notamment par rapport aux limites posées par leur permis de séjour spécifique.

5.3 Actions et rôles des mentors

Le mentor (appelé aussi coach, tuteur, conseiller, ou moniteur) est censé aider une personne moins qualifiée à croître et à acquérir des compétences particulières.

Mais, selon les jeunes, quelles sont les différentes actions que le mentor entreprend dans ce but, quelle est sa « boîte à outils » ? Et quels rôles revêt-il aux yeux du jeune ?

Situation initiale du jeune	Actions du mentor	Actions des autres membres d'Alter Connexion	Rôles du mentor
Sans formation Emplois précaires Problèmes familiaux et de couple.	Fixer des objectifs et des buts Motivation à finir sa formation	Confection de CV et lettres de motivation	modèles positifs de réussite professionnelle
Divorce Dépression Difficultés d'intégration sociale et professionnelle dues à un changement de canton	Discussion, écoute Au niveau du travail : auto-présentation, documents, présentation et bouche à oreille. Intégration sociale par le sport		Soutien psychologique Tuteur d'intégration sociale (relais)
Emploi à 30% Sans formation	Motivation à débiter une mesure d'insertion (SEMO)		Ami
Emplois à 1000.- (Services sociaux) Instance de divorce	Interface avec l'avocat (langue) Recherches de solution pragmatiques en binôme pour les problèmes privés Explication des démarches entreprises		Soutien psychologique Ami privilégié Tuteur développemental
Emplois précaires Recherche une formation complémentaire	Recherche d'emploi (présentation à des boites intérimaires, à des patrons) Suivi	Mise en confiance	Ami Tuteur d'intégration professionnelle
Sortie de prison Probation Sans formation	Recherche d'emploi (présentation à des boites intérimaires, à des patrons)	Soutien psychologique Mise en confiance	Modèle de réussite, d'entraide communautaire. Soutien psychologique Tuteur d'intégration professionnelle
Sortie de prison Sans formation	Aide à la création d'entreprise Trouver des chantiers Suivi Trouver des solutions en binôme	Aide administrative et juridique	Tuteur développemental
Sans formation	Trouver une place en entreprise afin de débiter un apprentissage	Jobs Aide administrative Mise en confiance	Ami Soutien psychologique Modèle positif Un ancien Modèle d'intégration

Tableau 2 : récapitulatif des actions des mentors et des autres membres du programme, ainsi que des rôles des mentors selon la situation initiale.

Dans les quelques cas où le mentor est allé à l'encontre du jeune, le but était de faire connaître le programme. La connaissance de sa communauté permet aussi de cibler les éventuels besoins des jeunes. Mais l'entrée du jeune dans le programme, dans la relation mentorale, doit être une décision personnelle : il est préférable que ce soit le jeune qui aille vers le mentor pour demander de l'aide. L'engagement du jeune sera d'autant plus fort qu'il est accompagné d'un sentiment de liberté (Joule & Beauvois, 2002).

Que fait concrètement le mentor pour aider le jeune en rupture à sortir de sa période délicate ? Voici une typologie des actions des mentors, sur la base des réponses des jeunes.

Encadré n°1

Les actions du mentor : récapitulatif

Au niveau de la formation

- Motivation du jeune
 - à entrer en mesure d'insertion,
 - à ne pas abandonner une formation en cours.
- Recherche d'une place dans une entreprise afin de commencer un apprentissage

Au niveau de l'insertion professionnelle

- Aides à la recherche d'emploi :
 - Création de documents (CV, lettre de motivation).
 - Savoir-être (comment se présenter à un entretien).
- Relais
 - Présentation à des boîtes intérimaires, des patrons.
 - Bouche à oreille.
- Aide à la création d'entreprise.
 - Recherche de chantiers.
 - Trouver des solutions en binôme.
- Suivi de l'évolution de la situation.

Au niveau de l'intégration sociale

- Socialisation par le biais d'un club sportif.

Aides dans la sphère personnelle

- Régler des problèmes administratifs (permis...).
- Régler des problèmes juridiques (instance de divorce, interface avec l'avocat).
- Discussion, écoute, empathie.
- Recherche de solutions concrètes en binôme.
- Explication des démarches entreprises.

Les jeunes qui ont désiré répondre à notre entretien sont donc sortis d'une spirale négative, ont trouvé une solution à leurs problèmes, et ce sous l'égide du mentor. Il semble important de mettre en évidence comment ce dernier est perçu par le jeune, puisqu'il semble évident que c'est dans cette représentation positive que réside une bonne partie du processus d'identification, dont est tributaire l'issue positive de la relation mentorale.

Encadré n° 2

Les rôles effectifs du mentor³

- Un modèle positif

- **de réussite professionnelle et sociale** : Le mentor est vu ici au travers de sa place dans la société, au niveau de l'emploi ou de sa participation à la vie publique de la ville ;

- **d'intégration sociale et/ou professionnelle** : le jeune sait que le mentor, qui est issu de sa communauté dans la grande majorité des cas, a lui aussi traversé des moments difficiles avant de se faire une place, et d'être accepté ;

- **d'entraide communautaire** : le fait de donner de son temps pour permettre l'intégration de membres de sa communauté fait du mentor un « frère » sur lequel on doit prendre exemple.

- **Un soutien psychologique** : toujours disponible, prêt à discuter, à offrir une oreille attentive, et surtout sans juger, le mentor est un soutien psychologique important. Ce rôle est facilité par le fait de parler la même langue que les jeunes en rupture quand le français n'est pas leur langue première, leur permettant de mieux extérioriser leurs sentiments.

- Un tuteur

- **développemental** : le jeune apprécie la faculté du mentor à lui permettre de comprendre, de grandir, de se développer ;

- **d'intégration sociale et/ou professionnelle** : le mentor peut être perçu comme un relais vers des groupes sportifs, associatifs, ou vers le monde du travail, en présentant le parrainé à d'hypothétiques employeurs, ou en parlant de lui.

Il nous semble important de mettre en évidence l'importance pour les jeunes interviewés des membres du Centre de Loisirs autres que les mentors. Les plus cités sont ceux qui font partie du Groupe de pilotage. Ils travaillent dans l'ombre de la relation mentor-jeune, mais offrent leur aide précieuse, en matière de démarches administratives ou juridique, ou pour faire une lettre de motivation. Ils bénéficient d'une image très positive auprès des jeunes, grâce à une relation construite dans le temps, un soutien de tous les instants, autour de contacts répétés au Centre de Loisirs, qui est vécu comme véritable lieu de soutien, un repère pour toute une jeunesse neuchâteloise. L'équipe dirigeante est d'ailleurs considérée par certains comme une base sûre, un gage de confiance, condition *sine qua non* pour participer au programme Alter Connexion.

3 Nous avons décidé de faire figurer le rôle d'« ami » hors de cette liste, car, même si sa charge affective est évidente, il reste flou et ambivalent: il est représentatif des relations de confiance qui se nouent au fil de la relation d'aide et du soutien psychologique, mais peut également découler de relations antérieures au programme Alter Connexion.

Nous pouvons apporter un éclairage théorique aux rôles et fonctions du mentor dans la transition vécue par le jeune qui, selon Perret-Clermont et Zittoun (2002), peut aboutir à un développement si la personne étend ses compétences, expérimente de nouveaux rôles identitaires, de nouvelles relations interpersonnelles, lui permettant de gérer la nouveauté et d'y trouver un sens.

En revanche, si tel n'est pas le cas, certaines personnes vivent très mal de tels bouleversements personnels ou de leur cadre de vie ; elles les fragilisent, elles peuvent se sentir en détresse et avoir de la peine à « se faire » à la situation et à apprendre.

Quelles composantes doivent avoir les cadres dans lesquels se vivent des transitions susceptibles d'aboutir à un développement ? Selon Perret-Clermont et Zittoun (2002) elles sont liées :

- aux cadres sociaux dans lesquels elles ont lieu, *ici la relation mentor-jeune, dans le cadre du Centre de Loisirs*
- à la qualité de l'espace relationnel, *entre le jeune et son mentor, mais aussi les autres membres d'Alter Connexion dans certains cas*
- à la présence de ressources symboliques *telles que la réussite d'un mentor de sa communauté, dans la sphère socioprofessionnelle, associative, culturelle...*
- à une orientation de ce cadre vers l'extérieur, *vers le monde du travail, et la société suisse en général.*
- à la possibilité d'émergence de moments de « gratuité », *soit des moments informels de discussion.*

Le mentor est perçu à la fois comme un pair et comme un « ancien », et ses différents rôles découlent de cette dualité : « Les échanges avec les pairs et des proches sont important tant pour le soutien émotionnel que pour le travail de co-élaboration de l'expérience et de significations, de co-résolution de tâches et d'échanges de savoirs. Les relations intergénérationnelles ont une place spécifique. Au-delà du rôle des aînés dans la transmission de connaissances et la construction de compétences, ceux-ci peuvent transmettre des ressources symboliques ou liées à leur expérience du passage de la transition, ou offrir des modèles identificatoires » (Perret-Clermont & Zittoun, 2002).

Plusieurs fois, les jeunes m'ont fait part de leur préférence pour la figure du mentor par rapport à celle de l'assistant-e social-e, sur la base des explications faites lors des différentes démarches : le mentor expliquait quoi et comment faire (ou « on cherchait ensemble »)⁴. Nous pouvons donc rapprocher le mentorat d'une interaction de tutelle, c'est-à-dire qu'il utilise l'étayage (ou *scaffolding*), soit « l'ensemble des interactions d'assistance de l'adulte permettant au novice d'apprendre à organiser ses conduites afin de pouvoir résoudre seul un problème qu'il ne savait pas résoudre au départ. »

⁴ L'assistant social, selon plusieurs jeunes, ne permet pas cet apprentissage des démarches ; en effet certains perçoivent comme une « rétention d'informations », au nom de sa connaissance du fonctionnement du pays, et craignent d'être maintenus dans la dépendance d'une relation d'aide.

5.4 L'impact du projet

L'aide apportée par le mentor dans le cadre du programme Alter Connexion peut être évaluée à deux niveaux : par le nombre de réussites, c'est-à-dire de solutions significatives, et par le nombre de personnes et d'institutions qui profitent de manière plus ou moins directe de l'insertion sociale et/ou professionnelle du jeune en rupture. Nous pouvons appeler « capillarité » les répercussions du programme de mentorat. Afin d'en donner une idée claire, nous avons utilisé la méthode graphique propre au sociogramme. Nous avons décidé de différencier les types de répercussions :

- **La normalisation, ou l'amélioration des liens socio-affectifs** avec la famille, ou le conjoint. La « sortie du tunnel » du jeune aidé dans le cadre d'Alter Connexion peut avoir un effet bénéfique sur son environnement familial proche. Nos répondants citent presque à l'unanimité un changement d'attitude positif (en cours ou effectif) de la part de leurs parents, et de leur fratrie, à leur égard. Dans les deux cas où le jeune est également un mari et un père, nous pouvons voir des effets tels que la reprise de la vie de famille après une instance de divorce déjà initiée, ou une reprise des contacts avec l'ex-conjointe quand le divorce est déjà prononcé. Dans ces dernier cas il y a présence d'un enfant en commun, dont l'équilibre psychologique profite bien sûr de cette embellie socio-affective.

- **Le mentorat secondaire auprès d'autres jeunes** : le jeune devient en mesure de donner à son tour des conseils à d'autres jeunes. D'une position de sujet soutenu, le jeune peut passer à une situation où c'est lui qui soutient ses pairs, ou des membres de la famille (frères et sœurs en particulier) en difficulté. Cette volonté de transférer la relation d'aide démontre que la transition est réussie, et semble déboucher sur une estime de soi positive. Dans certains cas où la situation du jeune ne s'est pas encore totalement arrangée, cette envie est déjà présente, en gestation, et pensée pour le futur. Cette volonté d'aider à un niveau psychologique ou plus pragmatique dénote une prise de responsabilité par rapport à la société, qui devrait éloigner le sujet de conduites déviantes. Nous sommes face à un indice visible d'intégration sociale, puisque le sujet donne des conseils sur « comment faire partie de la Suisse », alors qu'il y a quelques mois, c'est une question qui lui brûlait l'esprit. La relation d'aide a donc permis à ces jeunes de passer une frontière symbolique.

- **L' enrôlement d'autres pairs dans le programme** : le jeune amène des personnes de son entourage à rentrer en contact avec un mentor du programme, afin de bénéficier d'une aide et d'un suivi qui ont été bénéfiques pour lui. Cette démarche démontre que la confiance du parrainé envers le mentor, et par ricochets, envers le Centre de Loisirs, une « institution » suisse à l'image positive. Le nombre de jeunes touchés est donc plus important que les neuf jeunes qui ont bien voulu répondre à nos entretiens. Si la structure du programme permet de suivre un nombre plus grand de jeunes en rupture, les effets pourraient être spectaculaires à moyen et long terme, si chaque bénéficiaire en amène un ou plusieurs autres. Alors se posera la question de l'augmentation du nombre de mentors, ou du temps de travail de ceux déjà en fonction, pour préserver les résultats positifs

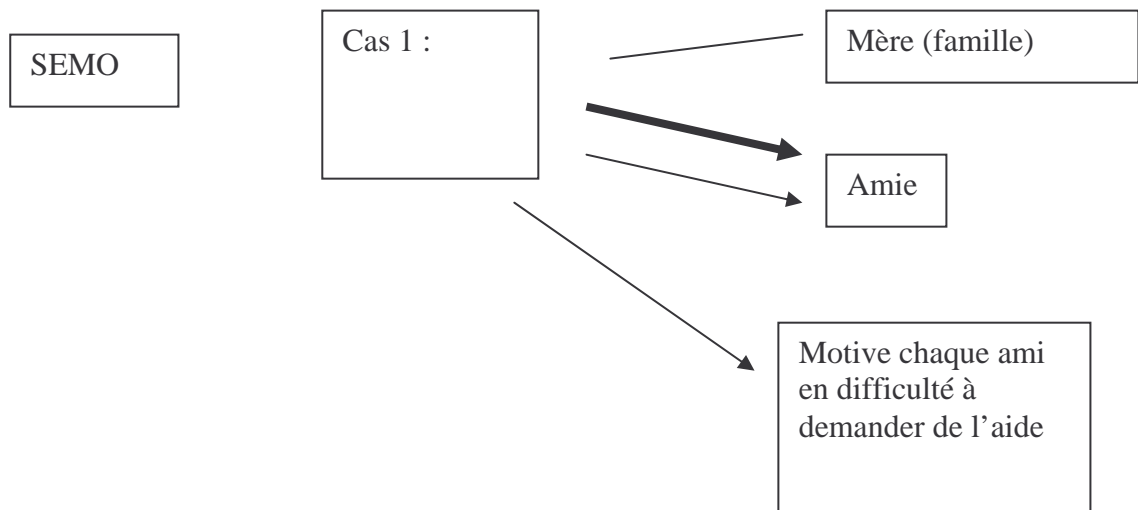
Dans les sociogrammes, les liens se présentent comme suit:

- normalisation, ou l'amélioration des liens socio-affectifs : **ligne simple** ;
- mentorat secondaire : **flèche en trait fin** ;

- enrôlement d'un pair dans le programme : **flèche en trait épais**.

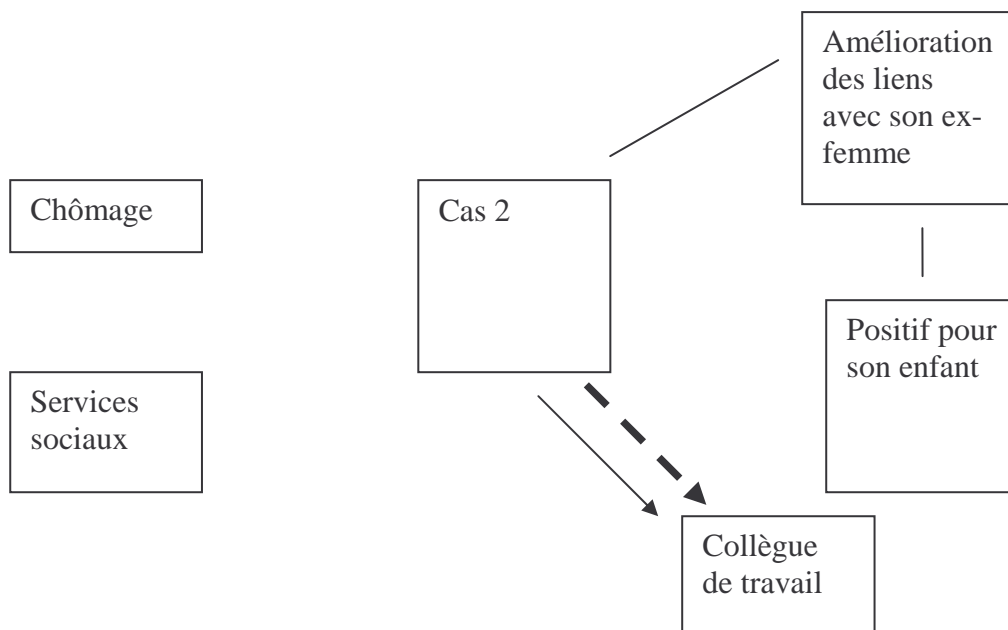
Afin d'être plus près de la réalité, nous avons nuancé ces différents types de liens en:

- Liens concrets (**en trait continu**) : les jeunes nous ont fait part de la **réalité de l'effet** sur l'entourage.
- Liens potentiels (**en trait discontinu**) : le jeune nous a fait part d'une d'un **effet probable**.
- Liens « en creux » (**pas de trait**): **l'effet est hypothétique**, inséré par le chercheur sur la base des dires du sujet. Il peut s'agir d'un arrêt temporaire d'une prise en charge institutionnelle (services sociaux, probation, justice, chômage...).

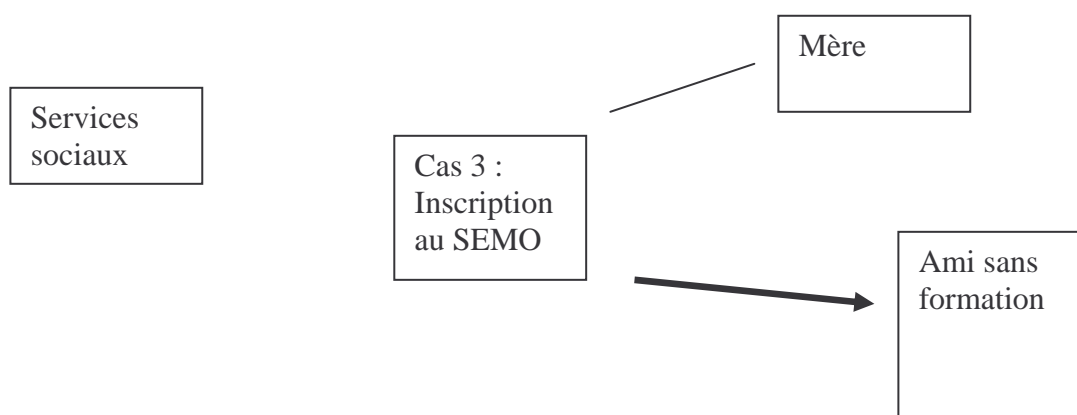


Dans le cas n°1, la personne parrainée n'a aucun diplôme ; elle a abandonné son apprentissage à la suite de problèmes de division du travail avec sa patronne, avec laquelle elle est d'ailleurs en procès. On peut y ajouter des problèmes dans sa vie familiale et amoureuse.

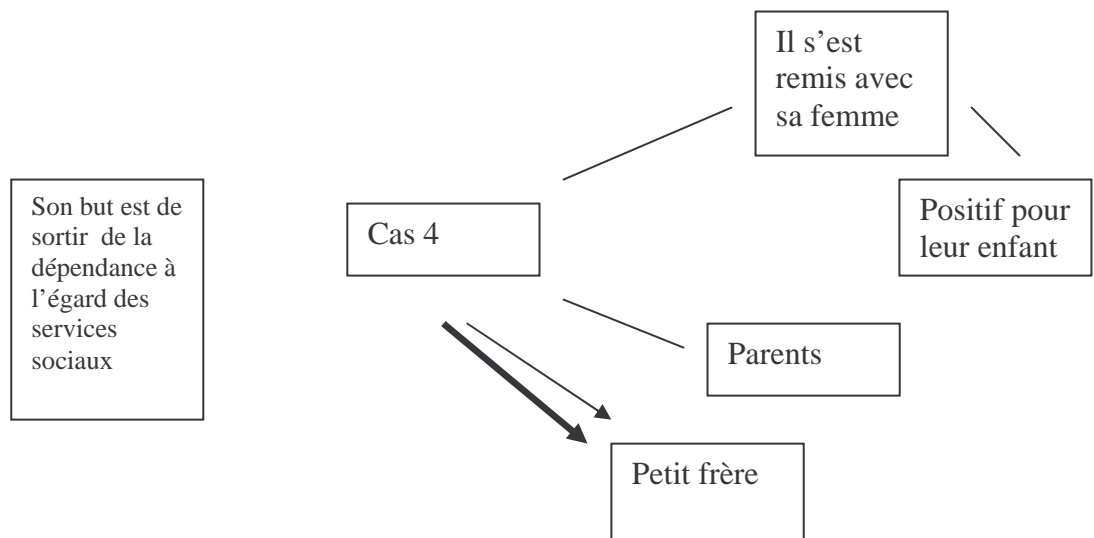
Nous pouvons noter une amélioration des liens avec la famille, à la grâce d'une situation plus stable du sujet qui est entré en formation. Une tierce personne a également fait l'objet d'un soutien psychologique de sa part, et d'une tentative de présentation au mentor. Son expérience le pousse également à diriger ses amis traversant une période difficile à demander de l'aide, « à ne pas tout faire tout seul ».



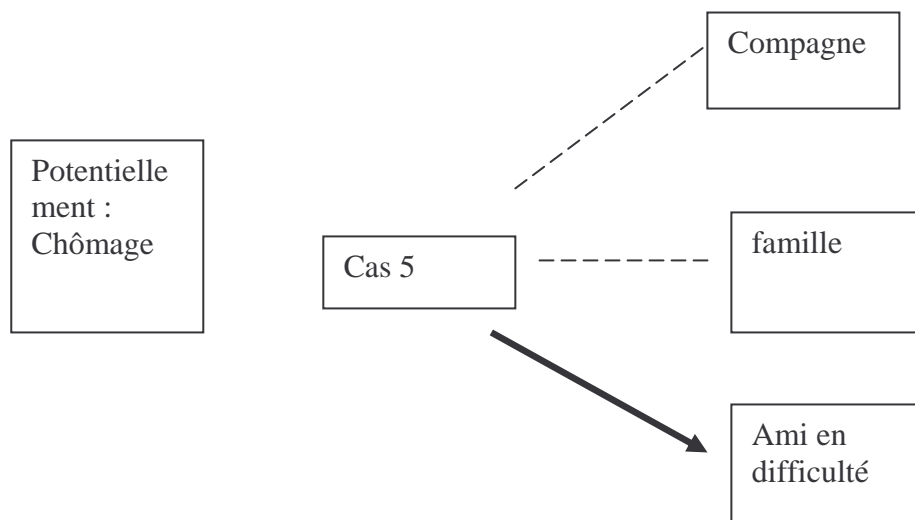
La prise en charge du cas n°2 a permis de normaliser les relations avec son ex-femme. Leur enfant profite bien évidemment de cette accalmie. Il aide un collègue de travail en étant discutant et en étant à l'écoute. Au moment de l'entretien, il pensait à le présenter à son mentor. Celui-ci en lui fournissant une aide psychologique, et des conseils sur sa la façon de se présenter aux entretiens d'embauche, a également joué un rôle en permettant au parrainé de ne plus devoir dépendre des institutions sociales, comme le chômage et les services sociaux.



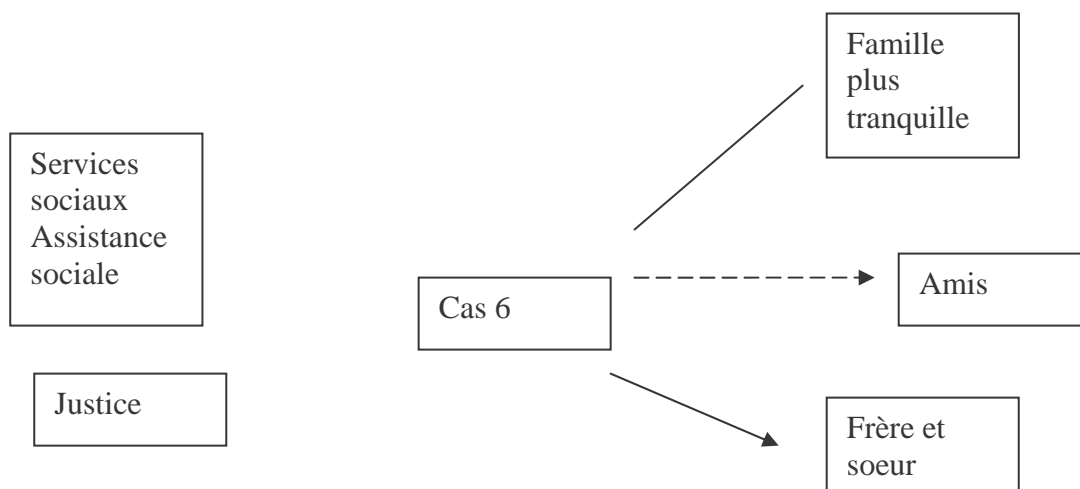
Dans le cas n°3. Le mentor a motivé le jeune afin qu'il s'inscrive au semestre de motivation (SEMO) afin qu'il reprenne un apprentissage, ou qu'il trouve une place de travail. A court ou moyen terme, le jeune est donc appelé à ne plus dépendre des services sociaux. Nous pouvons aussi remarquer une amélioration des liens avec sa mère. Enfin, ce sujet a amené un autre jeune en rupture à participer au programme.



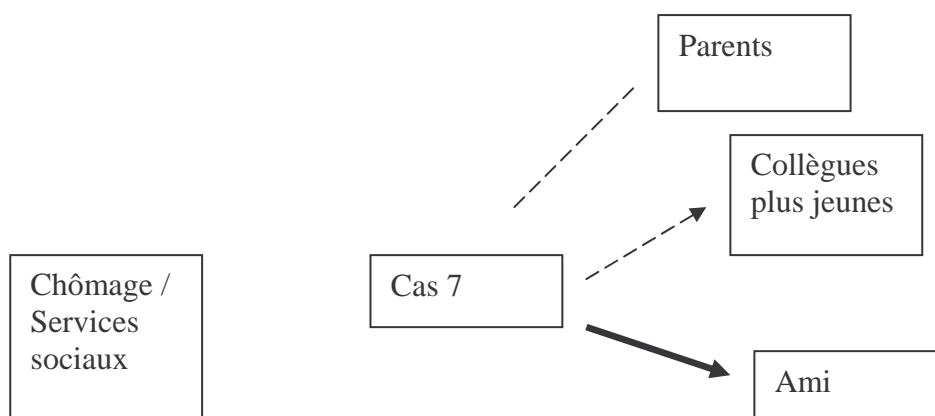
Ici, les bénéfices pour l'entourage sont multiples. En instance de divorce, le sujet a finalement sauvé son couple et donc sa famille. Ses parents sont heureux de cette situation plus tranquille. Il pense maintenant à présenter son petit frère, qui a quelques difficultés à trouver du travail, à son mentor, mais l'aide déjà en le motivant à faire des efforts. Ce sujet n'a qu'un but, et l'amélioration de sa situation sociale l'en rapproche : quitter les services sociaux et les « boulots à 1000 F ».



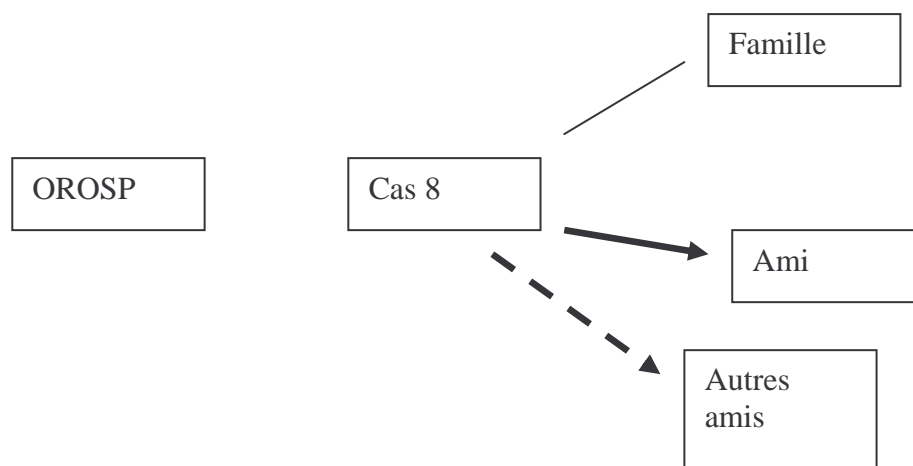
Le cas n°5 demande surtout à son mentor de lui trouver des opportunités d'emploi. Il est donc potentiellement plus éloigné d'une inscription au chômage. Sa situation assez satisfaisante permet de ne pas inquiéter outre mesure sa famille et sa compagne. Il a également présenté un ami à son mentor, afin qu'il commencent un suivi qu'il espère couronné de succès.



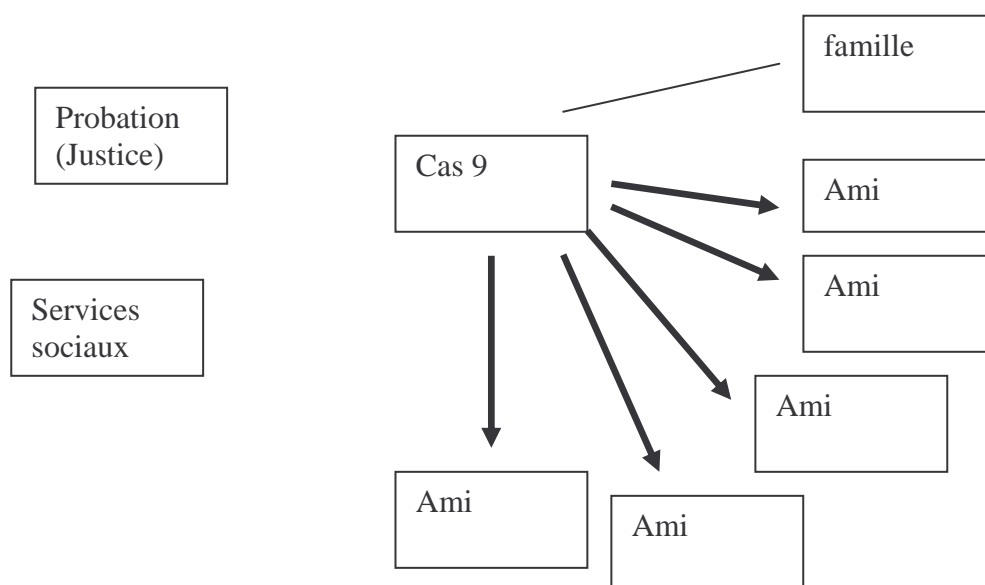
Au niveau des répercussions institutionnelles, le fait que le cas n°6 soit remis sur de bons rails pourrait permettre à la justice, et éventuellement aux services sociaux de ne plus entendre parler de lui. A un niveau plus social, on note une amélioration des liens avec la famille, un projet de transférer la notion d'entraide entrevue avec le mentor dans son entourage.



Dans ce cas, le fait que le jeune continue son apprentissage, et arrive à décrocher un CFC, permettrait de tranquilliser des parents plutôt inquiets à la vue de la scolarité difficile de leur enfant. Ce jeune a aussi émis la possibilité de faire profiter des jeunes qui rencontreraient des difficultés semblables de son expérience. Enfin, lors de notre entretien, il était accompagné d'un ami qu'il devait présenter à son mentor, pour un éventuel suivi. Le fait que ce jeune ne quitte pas sa formation en cours devrait lui permettre de ne pas grossir les rangs des chômeurs, ou des assistés.



L'aide apportée dans le cadre du programme a permis au cas n°8 de trouver un patron afin de commencer un apprentissage, et de récupérer un permis B. Cette nouvelle situation a permis d'améliorer les relations familiales. Le jeune a également intégré un ami dans Alter Connexion, pour qu'il soit suivi par un mentor, mais cet ami ne devrait pas être le dernier, puisque plusieurs autres connaissances sont dans l'impasse et ont besoin d'un soutien. Par ailleurs, le jeune a énoncé le fait que le mentorat lui permet d'abandonner les contacts avec l'Office régional d'orientation scolaire et professionnelle du canton de Neuchâtel, avec lequel il n'avait pas trouvé de solution satisfaisante.



La résolution de ce cas est sans doute l'un des plus fécond en matière de répercussions. En effet ce jeune a amené cinq autres jeunes en rupture dans le programme de mentorat. Les liens avec la famille sont meilleurs depuis que le jeune a trouvé une solution : monter sa propre entreprise. Ayant un passé récent assez difficile (une incarcération), ce jeune qui a décidé à la suite de sa relation avec le mentor de se concentrer sur le travail, est susceptible de rompre avec des expériences pouvant le mener à nouveau à avoir des problèmes avec la justice. Il n'aura également plus à demander l'aide des services sociaux.

La notion de capillarité permet donc de mettre en avant les répercussions sociales de l'insertion sociale et/ou professionnelle. Une quantification de ces effets collatéraux semble en fait plus à

même d'évaluer l'impact du programme Alter Connexion qu'un simple compte des réussites des jeunes parrainés pris individuellement. L'effet d'entraînement est en effet important.

Nous rappelons que notre échantillon portait sur 9 jeunes ayant reçu une aide au résultat positif. Mais combien d'autres personnes de leur entourage ont profité de cette amélioration de leur situation ? Le décompte des retombées du programme est exposé dans l'encadré n°3.

Encadré n°3

Impact du projet Alter Connexion : récapitulatif

Impact au niveau social

Les **9** jeunes qui ont réussi sont à l'origine de changements positifs chez **31** personnes:

- Enrôlement d'autres jeunes dans le programme : 13

- effectif : **11** autres jeunes ont été présentés aux différents mentors par les jeunes ;
- potentiel : **2** autres jeunes en rupture sont en attente d'être insérés dans le programme.

- Mentorat secondaire : 7

- effectif : au moins **5** connaissances des jeunes parrainés bénéficient de leur expérience ;
- potentiel : **2** autres parrainés se disent prêts à apporter leur aide à leur entourage.

- Amélioration des liens avec la famille : 8

- effectif : **6** jeunes affirment que leur nouvelle situation a permis de bonifier leur relation avec le cercle familial ;
- potentiel : la normalisation des rapports familiaux est en devenir pour **2** parrainés.

- Normalisation des liens avec le conjoint (ou l'ex-conjoint) : 3

- couple avec enfant : normalisation effective pour **2** personnes;
- couple sans enfant : le parrainé énonce le fait qu'une dégradation de sa situation aurait un effet sur sa vie de couple.

Impact au niveau institutionnel

Les jeunes pour lesquels Alter Connexion est une réussite sont enclins à ne plus dépendre, à plus ou moins long terme, des institutions cantonales oeuvrant dans l'action sociale, la recherche d'emploi, la justice, ou l'orientation.

Services sociaux : 5 jeunes dont la situation s'est améliorée n'ont plus besoin de l'aide des services sociaux au moment de l'interview. **Un autre** travaille activement avec son mentor afin de les quitter à l'avenir.

Chômage : 3 jeunes bénéficiant de propositions de postes de travail par le biais de leur mentor sont susceptibles de ne plus avoir besoin de l'aide du chômage pour l'instant.

Justice : 2 jeunes ayant eu des problèmes avec la justice (incarcération) voient leur situation s'améliorer. Leur insertion sociale et/ou professionnelle positive permet de faire baisser la probabilité de les revoir commettre des actes juridiquement punissables.

OROSP : un jeune affirme que l'aide du mentor a permis de relayer celle fournie par l'office régional d'orientation scolaire et professionnel du canton de Neuchâtel.

Cette notion de capillarité est intéressante pour comprendre l'impact du programme Alter Connexion. En partant des **neuf** jeunes qui ont répondu à l'entretien, nous pouvons voir que

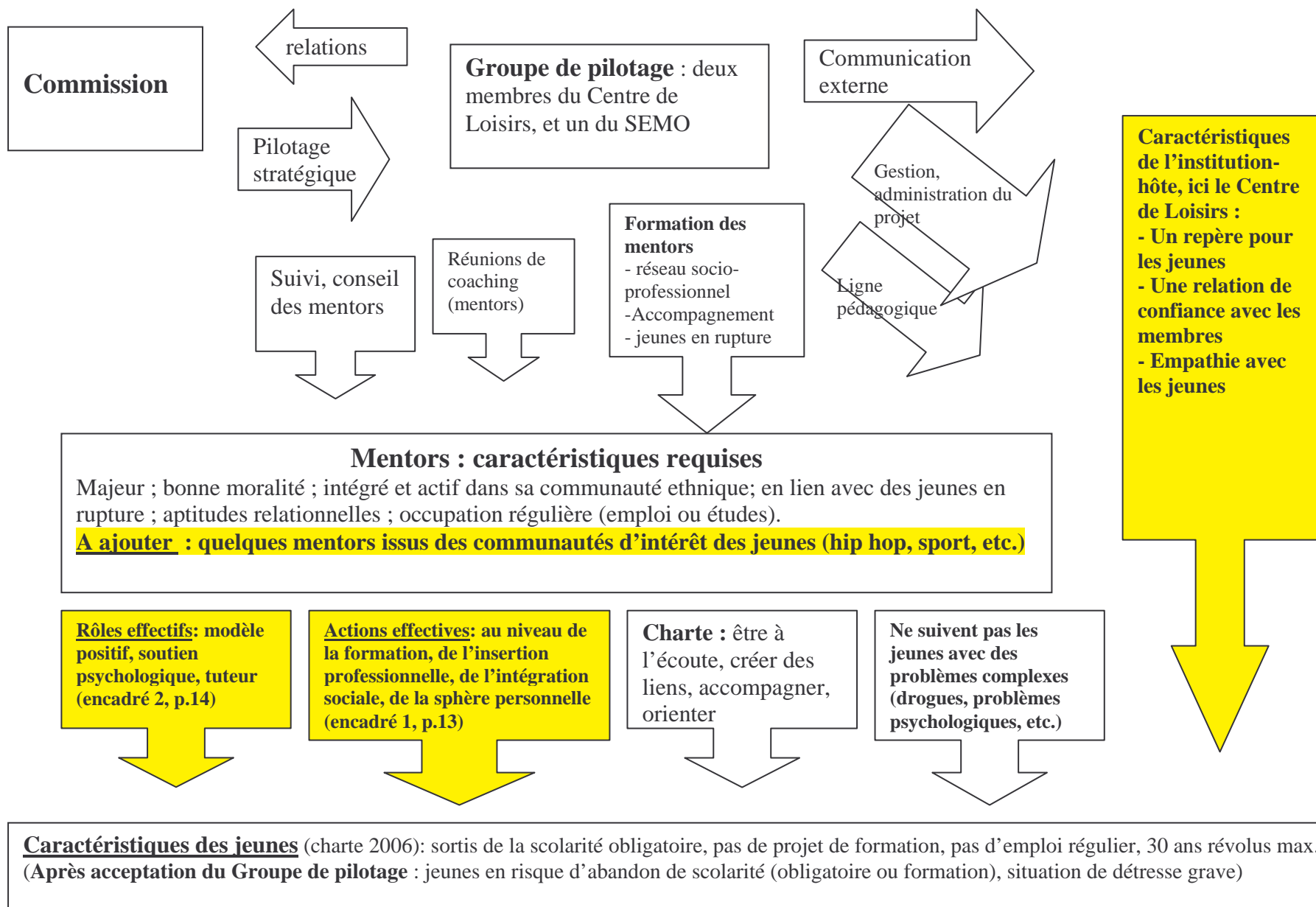
- **31 personnes** ont été touchées de manière plus ou moins directe,
- **les institutions cantonales ont 12 cas de moins à gérer**, pour un laps de temps variable, ou de façon potentielle (même si le but du programme n'est pas de les remplacer).

6. Les réalisations d'Alter Connexion

6.1 Essai de modélisation du programme Alter Connexion

Nous proposons une modélisation graphique du programme Alter connexion (p.26) dans son ensemble, c'est-à-dire sur la base de l'organisation, des différents documents et contrats qui régissent le projet, mais aussi en fonction des résultats de la présente évaluation (**en jaune**). Dans un souci de lisibilité, les thèmes sont résumés, et il suffit de se référer aux parties correspondantes dans le texte pour avoir tous les éléments de réflexion. Dans cette configuration, le programme a eu des résultats tout à fait positifs, et elle semble une bonne base pour une application dans un autre contexte.

Alter Connexion est un concept bien pensé dans son organisation, mais il est encore mieux conçu que le laisse présager sa structure de fonctionnement. En effet certaines composantes du programme qui n'étaient pas spécialement prévues dans le projet pilote revêtent une importance particulière, comme la participation active de certains mentors à des associations culturelles ou sportives proches des goûts des jeunes, ou encore le rôle élargi du Groupe de pilotage.



6.2 Points forts du programme

Les responsables d'Alter Connexion ont engagé des discussions avec le Service de l'Emploi afin de penser un élargissement du programme au niveau cantonal. Connaître les points forts de ce programme original et innovant est nécessaire afin de permettre une extension géographique positive et efficace. Les points forts portent sur le choix des mentors et des membres du Groupe de pilotage, critères que nous avons reconnu comme des gages de succès.

6.2.1 Le mentor

Le programme Alter Connexion a fait le pari qu'une insertion socioprofessionnelle réussie devrait faire aussi baisser les actes violents. Il se différencie ici des « grands frères » qui n'agissaient avec les jeunes que sur le symptôme, c'est-à-dire la violence. Dans cette optique la figure du mentor, et principalement son rôle de relais social, qui fait le lien entre le jeune et un tissu social non apprivoisé, est la pierre angulaire du programme. Les formations (notamment celle portant sur la connaissance du réseau social neuchâtelois) et l'intégration dans des réseaux préexistants au programme permettent de dépasser un rôle de simple médiateur, et de devenir un maillon fort de l'intégration sociale et professionnelle de jeunes aux prises avec des transitions problématiques, et manquant de modèles de réussite dans la culture d'accueil. Car c'est le deuxième aspect central d'Alter Connexion : quand les « grands frères » avaient tendance à être recrutés dans les rangs des chômeurs, ce qui démontre une intégration socioprofessionnelle déficiente, les mentors ont une occupation régulière, souvent un emploi dans diverses branches (industrie, vente...) et peuvent servir d'exemple de carrière, et créer chez le jeune l'image d'un destin possible dans des domaines socialement acceptés : une intégration positive et achevée. Toutefois ceci ne les empêche pas de connaître les jeunes, leur quartier, et d'être proches d'eux.

Un point particulier issu de l'évaluation peut s'ajouter à ces derniers qui découlent des chartes, règlements et contrats d'Alter Connexion: le fait que **certains mentors soient actifs** non seulement dans leur communauté ethnique, mais aussi **dans des associations culturelles ou sportives**, est importante, afin de partager des communautés d'intérêt avec les jeunes, et de permettre une identification même dans les cas le jeune n'est pas issu de l'ethnie du mentor (ce cas de figure est possible quand les jeunes sont enrôlés dans le programme par des pairs déjà parrainés).

6.1.2 Rôle du Groupe de pilotage.

Le Groupe de pilotage est formé de deux membres dirigeants du Centre de Loisirs et d'un membre du SEMO. Ils sont au contact journalier d'une majorité des jeunes prenant part au programme. **L'évaluation a montré qu'ils ne se cantonnent pas à la gestion, de la communication externe, de l'idéation de la ligne pédagogique, etc⁵. En effet leur rôle est prépondérant dans la réussite du projet : il aident les jeunes, les écoutent, et représentent l'adulte respecté.** Cette qualité des relations permet d'asseoir une relation de confiance qui facilite l'entrée dans le programme de mentorat de certains jeunes. Ils bénéficient également d'une relation privilégiée avec les jeunes dans la mesure où ils travaillent, ou passent du temps, dans l'institution qui est le « quartier général » d'Alter Connexion (ici le Centre de Loisirs) où les adolescents se retrouvent pour leurs activités, ou être ensemble, et qui jouit d'une image tout à fait positive.

⁵ Vous trouverez ces rôles dans le résumé graphique

6.1.3 Engagement du jeune dans le projet

Le jeune ne doit faire l'objet d'aucune pression pour entrer dans le programme. Il sera d'autant plus engagé qu'il aura l'impression d'avoir décidé seul de demander l'aide du mentor. Toutefois le mentor peut aller vers certains jeunes, de manière informelle, et parler du programme, de son fonctionnement, tout en tâchant de laisser l'impression que la personne est libre d'y prendre part ou non. C'est une des spécificités du projet : ce ne sont pas les jeunes qui viennent demander de l'aide, mais bien le programme qui, par les biais des mentors, va à leur rencontre.

6.3 Elargissement et financement.

La première mouture du projet était financée par la Ville, le Bureau des étrangers de l'Etat de Neuchâtel, et la Commission fédérale des étrangers, pour un total de 54'000.-.

2006 est une année de transition : cette année, la Ville et le Canton (Bureau des étrangers) mettent ensemble 47'000.-, puisque la Commission fédérale des étrangers a retiré la part qu'elle a donné durant les premières années, la Confédération n'ayant suivi le projet, que dans sa phase pilote.

A la vue de l'impact social et institutionnel du projet, on pourrait suggérer que les services de l'Action Sociale et de l'Emploi du canton financent majoritairement ensemble Alter Connexion, puisque ce sont principalement ces services, avec l'Orientation scolaire et professionnelle et la Justice dans une moindre mesure, qui bénéficient des retombées de l'intégration sociale et professionnelle des jeunes. Sur la base de l'impact de ce programme d'action sociale, le programme pourrait être soutenu par le canton. L'objectif étant de permettre au Groupe de pilotage de passer plus de temps sur les problématiques internes au programme (coaching, suivi, ligne pédagogique, etc.) que sur des recherches de fonds externes à intervalles réguliers, et donc de gagner en efficacité.

7. Conclusion

Alter Connexion est un programme d'aide sociale qui a su quitter l'état de projet ambitieux pour venir prouver son efficacité sur le terrain. Il a su s'adapter au contexte et développer des réponses adéquates (à formaliser dans la prochaine version du concept).

Le programme a touché 70 jeunes et permis l'insertion (réalisée ou en cours) de 48 d'entre eux.

9 personnes ont été interrogées en profondeur, et ces entretiens ont révélé que ces 9 jeunes ont entraîné positivement 31 autres personnes dans leur sillage.

Le Groupe de gestion opérationnel, moteur du projet, qui a un rôle déterminant auprès, bien sûr des mentors, mais aussi des jeunes (Cf. modélisation du programme) devrait passer trop de temps à chercher des fonds en restant dans une logique associative. On peut se demander, si vu l'impact du projet sur les institutions cantonales, un financement politique régulier et partagé ne serait pas une solution pour éviter les dispersions de forces vives, et ainsi asseoir une efficience à long terme.

Ismaël GHODBANE

Vendredi 23 juin 2006

Bibliographie

- Cesari-Lusso, V. (2001). *Quand le défi est appelé intégration*. Bern : Peter Lang
- Joule, R. & Beauvois, J.-L. (2002). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.
- Perret-Clermont, A.-N. et Zittoun T. (2002). Esquisse d'une psychologie de la transition. *Education permanente*, 1, 12-14.
- Rouleau-Berger, L. (2004). Youth between integration and disaffiliation in french cities. In A.-N. Perret-Clermont, C. Pontecorvo, L. B. Resnick, T. Zittoun & B. Burge (Eds), *Joining Society. Social interaction and learning in adolescence and youth*. Cambridge: Cambridge University Press, 71-85.
- Yersin, S. (2005). *Mentorat et travail social*. Mémoire HES animateur socioculturel. Lausanne : EESP
- Zittoun, T. (2005). *Insertions. A quinze ans, entre échec et apprentissage*. Bern : Peter Lang.
- Zittoun, t. (2005). Transitions développementales et ressources symboliques. *Cahiers de Psychologie*, 40, 17-26.

ANNEXE

Détails des tâches et de leur durée

Participation à plusieurs réunions (et à l'assemblée générale)	6h
Création d'un document à l'usage des mentors	1h
Création de la grille d'entretien	2h
Contact téléphonique avec les mentors, voire les jeunes	2h
Rendez-vous informels avant entretien	5h
Huit entretiens en face à face	12h
Un entretien en <i>chat</i>	1h
Transcription des entretiens	20h
Triangulation	5h
Analyse des données	30h
Rédaction	50h
Réunions internes à l'Institut de Psychologie	6h
Total	<hr/> 140h