

Entre CLSC et école : une équipe pour jeunes

L'infirmière scolaire, Danièle Bouchard

L'idée nous est venue de parler de la façon dont nous travaillons en équipe jeunesse au CLSC du Plateau Mont-Royal (Montréal), car le rôle que nous avons décidé de jouer nous a amenés à développer une approche pour rendre nos services accessibles et disponibles aux adolescents.

Le contexte de travail

Je suis infirmière et je travaille à l'école secondaire Jeanne-Mance, une école secondaire de 1400 élèves située sur le Plateau Mont-Royal. Il y a du secondaire I à V. Les élèves qui la fréquentent ont entre 11 et 18 ans. Nous avons beaucoup de Québécois, des Portugais, des Latinos, quelques noirs et asiatiques. Notre école est dans la liste des écoles défavorisées.

L'implication de l'école avec sa communauté est assez développée. Nous avons reçu le titre d'école ((exemplaire en 1996 parce que nous avons relevé le défi de nous adapter aux besoins des jeunes en difficulté.

Depuis 4 ans, les locaux dans lesquels je travaille sont appelés le «point de service du CLSC du Plateau Mont-Royal». Des murales originales ont été peintes par des élèves pour bien identifier le lieu. Tous les services offerts par l'équipe jeunesse à l'école y sont regroupés.

J'offre des services semblables à toutes les infirmières scolaires, mais le lien que les jeunes font avec mon travail et le CLSC est plus évident et ainsi, tout le processus de référence est facilité. Je suis le CLSC.

L'équipe

Heureusement que je fais partie d'une bonne équipe car la demande est grande à L'école Jeanne-Mance et je peux compter sur mes collègues, que ce soit à l'école même ou au CLSC.

Nous sommes sept personnes à faire partie de l'équipe jeunesse qui est coordonnée par le Secteur Enfance-Jeunesse-Famille. Nous avons deux intervenants sociaux qui viennent à l'école au point de service, à la porte voisine de la mienne. On trouvait important que l'un soit un gars et l'autre soit une fille, pour que les jeunes puissent être à l'aise. Ils assurent une présence à l'école deux journées par semaine, mais on les voit bien plus souvent que cela. En fait, les jeunes peuvent facilement les rejoindre toute la semaine, que ce soit à l'école ou ailleurs et moi, ça facilite beaucoup mon travail.

On a aussi une psychologue et les jeunes peuvent obtenir un rendez-vous avec elle dans un délai d'une semaine, et ce sans que ce soit très compliqué.

Dans l'équipe, on a une autre infirmière qui s'occupe de la clinique jeunesse au CLSC et les jeunes la connaissent bien car elle fait aussi des animations à l'école sur la gestion du stress, par exemple. Les jeunes peuvent facilement la consulter en dehors des heures de la clinique jeunesse. Notre médecin est un relais essentiel dans notre chaîne, Si on pense santé mentale. Les jeunes savent qu'ils peuvent la consulter pour tout problème de santé, pas juste la gynéco. Également, un organisateur communautaire s'occupe de démarrer des projets qui ont beaucoup d'impact sur la santé mentale des jeunes. Il est aussi notre penseur qui nous guide pour que notre orientation soit toujours axée en fonction des besoins des jeunes.

Rôle de l'infirmière

Le travail que je fais dans L'école est très varié. J'y suis présente cinq jours par semaine. Je suis intégrée à la vie de L'école lors d'activités communes de prévention, de festivités formelles ou non, que ce soit avec les élèves ou le personnel. Bref, je fais partie de la vie de l'école. Les élèves et le personnel me connaissent. Ils connaissent la nature de mon travail et, à travers toutes ces avenues, cela favorise le contact.

Pour m'assurer de leur collaboration et de leur compréhension, en début d'année scolaire, je rencontre les directions de niveau, leurs secrétaires (qui sont des personnes pivots) et la réceptionniste. Avec mes collègues, je fais la tournée des réunions d'enseignants et je leur explique comment ça se passe dans le bureau de l'infirmière, nous leur parlons de la confidentialité, les raisons pour lesquelles les jeunes viennent nous voir et comment ils peuvent s'y prendre. Nous leur offrons du support dans leur quotidien avec les élèves.

Ainsi, l'année peut commencer, tout est bien en place. De façon systématique, je rencontre les élèves de Secondaire I, une classe dans les groupes de FPS pour leur parler de petits trucs pour soigner leurs malaises et petits accidents. C'est une excellente occasion pour aborder des notions de psychosomatique et d'expliquer comment peut parfois s'exprimer la souffrance morale. Le fait de les rencontrer ainsi en classe entraîne une affluence dans les consultations. Le contenu de la rencontre a une certaine importance, mais le contact me semble plus déterminant.

Les motifs de consultation

Les jeunes viennent facilement me consulter pour des raisons variées, parfois banales, mais la plupart du temps très légitimes. Il n'y a aucun intermédiaire pour me consulter, ils viennent directement, sans rendez-vous, lorsque je suis disponible. Ils demandent à sortir de la classe pour venir me voir, mais il leur arrive de ne prétexter qu'un besoin d'aller à la toilette et ils s'arrêtent en chemin à mon bureau.

On vient souvent consulter pour des malaises qui mènent à l'identification de problèmes autres, mais ça, le jeune ne s'en doute pas, la plupart du temps, en entrant dans mon bureau. La jeune fille en peine d'amour, en crise parce que cela fait remonter une souffrance d'inceste non avouée ne vient pas consulter pour cela. Elle vient parce qu'elle a mal au coeur, mal à la tête, mal au ventre. J'ai remarqué que les cas les plus tragiques

venaient le plus souvent pour les raisons les plus banales. Ça commence parfois avec un band-aid, ça se continue avec un test de grossesse et puis, ça débouche sur une souffrance intérieure plus complexe. Ce qui est bien, c'est que pour appuyer ma démarche, je peux compter sur le médecin de l'équipe. Un jeune chez qui je suspecte un problème de santé mentale, mais qui n'est pas prêt à aller au-delà de ses malaises physiques, peut être rassuré par une évaluation médicale et s'ouvrir à de l'aide psychologique lorsque sa santé physique est confirmée.

La référence

Je vais vous parler maintenant de la référence qui est un atout essentiel des services qu'on rend aux jeunes. Il m'arrive souvent de désamorcer simplement des situations, de prévenir l'aggravation, mais quand un jeune a besoin d'un accompagnement plus spécialisé, je peux compter sur le support des intervenants de mon équipe. Le fait que j'aie accès à un grand bassin de jeunes a été pour moi déterminant dans le rôle que j'ai à jouer au niveau du triage. La référence est facile, rapide, avec le moins de contraintes possibles. Le fait que je sois identifiée comme le CLSC facilite pour le jeune l'esprit de la référence. Nous avons beaucoup travaillé le processus de référence. Le succès, je crois, réside dans le fait qu'elle se fasse en respectant le rythme du jeune, sans aller trop à fond dans son histoire personnelle... Nous connaissons bien nos propres façons de travailler, nous avons appris à nous faire confiance entre nous dans l'équipe et c'est alors plus facile de la transmettre au jeune durant le processus de référence. Il vous arrive sûrement de référer à des gens à qui vous ne confieriez peut-être pas quelqu'un de cher ou dont le processus pour y arriver vous semble trop long et compliqué. La référence ne se fait pas toujours de façon formelle, parfois ce ne sont que des présentations du style Bonjour-Bonjour et je remarque parfois que ça prend deux mois, six mois, 1 an avant que le jeune revienne frapper à leur porte. Mais, on est là, on reste disponible. D'autres fois, un jeune vient téléphoner à mon bureau parce qu'il vient de se décider de prendre rendez-vous avec la psychologue.

Parfois, la référence n'est pas nécessaire ou non souhaitée par le jeune. Je peux alors compter sur le support de mes collègues. Nous ne tenons pas de rencontres multidisciplinaires, mais nous nous consultons volontiers au besoin, entre personnes concernées pour obtenir du renforcement, un avis, un support moral à l'intervention. Cela est possible sans procédures particulières car nous avons travaillé sur la communication à l'intérieur même de l'équipe.

Le suivi

Au début de mon entrée en fonction, je m'inquiétais du suivi des élèves, de la difficulté et du non résultat des relances. Que devenaient-ils... Puis avec le temps, je me rends compte que, si nous on reste disponibles, ils reviennent quand ils en ont besoin, quand ils sont prêts, car, ils continuent à cheminer même s'ils ne nous en avisent pas. Parfois, des situations se détériorent, mais même s'il est difficile de l'accepter, c'est souvent hors de notre contrôle, la relance ou le rendez-vous dirigé n'aurait servi à rien de plus qu'à nous rassurer, nous.

Mais être là, c'est être là. C'est être connu, disponible, accessible sans complication et dans un délai acceptable.

Et la santé mentale dans tout cela!

Je n'oriente pas mon intervention vers un problème de santé mentale spécifique. Comme mes collègues, mes préoccupations sont plutôt d'entendre ce que les jeunes ont à dire, de partir de leurs demandes et alors il y a place pour qu'ils expriment leurs problèmes de santé mentale, peu importe les symptômes. Et je pense que ce n'est pas tout d'être bien renseigné, outillé sur la santé mentale, il faut surtout être là pour les voir passer et leur apporter l'aide et le soutien nécessaire quand ils en ont besoin et de la façon dont ils en ont besoin.

De par ma fonction et mon accessibilité, je suis souvent le pont qui mène à une thérapie ou qui l'entretient. Parfois, des jeunes sont en thérapie avec un psychologue ou un psychiatre et viennent me voir pour que je fasse le relais. Ils ont besoin, on dirait, d'encouragement, de démystification, dans le milieu même où ils évoluent pour continuer à recevoir de l'extérieur (à l'hôpital ou au CLSC), une aide plus spécialisée. Et cela passe encore une fois par les symptômes et les malaises, etc.

En partant de leurs demandes, en les laissant s'exprimer, on arrive à identifier des besoins qui étaient flous pour eux et à faire un bout de chemin avec eux. Nous espérons aussi qu'ils tirent de cette expérience, la confiance pour demander, obtenir et accepter de l'aide quand ils en auront encore besoin plus tard, quand ils ne seront plus sur le même chemin que nous.

L'intervenante sociale, Sylvie Boutin

Parler des services du CLSC en milieu scolaire, c'est d'abord parler d'une équipe. L'équipe jeunesse du CLSC du Plateau Mont-Royal se compose de sept personnes. Cette équipe existe depuis quelques années dans sa forme actuelle. Auparavant, il y avait trois personnes. Au fil des ans, nous nous sommes bâtis une équipe solide, crédible et reconnue comme dynamique, autant à l'intérieur du CLSC qu'à l'extérieur. Je me permets d'insister quelques instants sur notre vie d'équipe et le sens particulier que nous lui donnons. Cette vie d'équipe que nous alimentons et à laquelle nous tenons joue un rôle déterminant dans le travail que nous faisons et dans la manière dont nous l'accomplissons.

Le travail d'équipe révèle l'esprit de cohésion qui règne entre nous, le respect et la confiance que nous nous portons. Les jeunes demeurent sensibles à ces aspects; c'est pourquoi nous soignons notre vie d'équipe et y accordons une attention particulière, entre autres à la dimension relationnelle. Cela peut paraître évident énoncé ainsi, cependant nous avons le souci de bien nous traiter.

Le respect des spécificités professionnelles, la confiance en nos compétences demeurent des outils importants pour offrir des services adéquats aux jeunes de l'école.

En effet, lors du moment de la référence, il est important de pouvoir le faire auprès d'une professionnelle en qui nous avons nous-mêmes confiance et dont nous connaissons la façon de travailler.

La méfiance du jeune peut l'amener à hésiter ou à résister. Il est donc important, pour travailler la référence que le jeune puisse croire ma parole lorsque je lui dis que telle ou telle personne sera plus en mesure de l'aider. Pour ce, je dois donc y croire moi-même.

Que faisons-nous pour soigner notre vie d'équipe ? Nous avons appris à nous connaître dans le travail et quelques fois à l'extérieur du travail. Nous favorisons que la parole circule entre nous autant par les instances officielles reconnues par l'institution (réunions, comités, etc.), que par des instances plus informelles où nous cherchons un conseil, un support, prenons le temps d'émettre une opinion, de nommer notre limite, de lancer une réflexion.

Ces échanges permettent de consolider notre travail, de lui donner force et cohérence et également de le porter ailleurs.

Autres milieux de vie

Porter notre action sur les différents milieux de vie des jeunes, aller vers eux nous apparaît essentiel pour qu'ensemble on puisse travailler sur les difficultés qu'ils rencontrent.

L'école (Jeanne-Mance) est un milieu de vie qui retient davantage notre attention dans le cadre de ce colloque. Cependant, il faut également la mettre en perspective avec d'autres milieux de jeunes. Nous pensons que ce n'est pas la majorité des jeunes qui se présentent au CLSC. Il faut chercher à provoquer des rencontres ailleurs, sur leur propre terrain.

Cette préoccupation constante que nous avons de rejoindre les jeunes, d'être disponibles pour eux nous a demandé un travail important pour qu'existe une vie associative de quartier.

Pour y arriver, nous avons développé une approche socio-communautaire à trois temps à l'intérieur de laquelle se situent nos activités d'intervention, soit: s'impliquer, s'implanter, agir sur les réalités.

Que ce soit auprès d'un organisme jeunesse, de l'école Jeanne-Mance ou d'un groupe de parents, nous procédons sensiblement de la même façon.

S'impliquer

C'est d'être présents dans les différents milieux de vie des jeunes, dans leur espace quotidien (cafétéria, café étudiant, place publique, salon des professeurs, etc.), être avec

les gens, créer des liens. Il faut d'abord se placer dans une position d'apprentissage, apprendre et comprendre le milieu, les jeunes et les adultes qui y gravitent. Observer, être à l'écoute. Par notre implication dans le milieu, nous tentons de rencontrer les gens autrement, ce qui favorise souvent des rencontres plus spontanées et plutôt dans le processus. On peut éviter ainsi de se retrouver avec des situations plus détériorées, que ce soit avec les jeunes, les parents, les enseignants et les intervenants jeunesse.

S'impliquer demande du temps, de la disponibilité, de la motivation et de la volonté. Chose pas facile dans nos contextes de travail actuel.

S'implanter

C'est lorsque les rencontres qui ont lieu durant la période d'implication deviennent suffisamment significatives pour se transformer en une action conjointe qui va nous permettre d'agir ensemble sur la réalité.

C'est être avec eux (les jeunes, les parents, etc.), les accompagner dans la réalisation de leurs projets. C'est de créer des opportunités d'association qui permettront de développer des projets, des espaces de parole toujours dans le même optique, soit d'influer sur les conditions de vie des jeunes et sur un certain nombre de leurs réalités.

Agir sur les réalités

C'est finalement le développement d'actions concrètes. L'action en association avec d'autres partenaires, à titre d'exemples, mentionnons le Forum jeunesse sur les conditions de vie des jeunes, l'événement du goût de vivre, la prévention de la violence dans les relations amoureuses chez les jeunes, projet Médiation parent - jeune.

Ces projets se font en collaboration avec l'école Jeanne-Mance, l'équipe jeunesse du CLSC et des organismes jeunesse du quartier.

Entre autres, le projet Médiation mérite qu'on s'y arrête quelques instants. Ce projet, issu d'une proposition du Forum jeunesse, regroupe cinq organismes jeunesse du quartier et le CLSC et a pris vie par le biais du comité de travail en toxico. Il s'adresse aux jeunes et leur famille qui vivent une situation conflictuelle et acceptent volontairement de participer à sa résolution. Une équipe de médiation peut être rejointe trois soirs semaine de 18h00 à 22h00, en composant un # de cellulaire. Ce service s'adresse aux jeunes du territoire du CLSC, à ceux qui fréquentent les organismes jeunesse et l'école secondaire Jeanne-Mance. D'ailleurs, ce service est inscrit dans l'agenda des étudiants et un envoi postal a été fait aux 1 400 élèves, en même temps que le bulletin.

Par nos rencontres, nos associations avec les jeunes, les parents, les groupes jeunesse, les enseignants, notre intervention s'est également transformée. Nos objectifs de travail social sont atteints différemment. On travaille de moins en moins de façon individuelle et de plus en plus en petit collectif.

Notre approche demeure globale et nous devons sans cesse renouveler nos trois temps et continuer à s'impliquer, s'implanter et agir sur les réalités. Les jeunes changent, les actions aussi.

Intervention

Comme vous, sans doute, nous situons l'adolescence comme une période de changement. Sans être problématique pour tous, elle génère parfois des situations aiguës de conflits, des manifestations diverses de détresse où s'entremêlent différents symptômes.

Le combat que se livrent à eux-mêmes les adolescents, dont l'aboutissement se veut la différenciation, gage de l'identité, se joue à deux niveaux.

Soit un premier niveau, plus profond, qui touche le monde intérieur des conflits et un autre niveau qui touche davantage toute la relation au monde extérieur. C'est à travers le dernier aspect que nous inscrivons notre action sociale auprès des adolescents et de leur entourage.

Nous intervenons la plupart du temps à deux. Rapidement avec la personne qui fait la demande, ça peut être le jeune, le parent, le conjoint ou autres, nous tentons de mobiliser les gens concernés par la situation. Nous considérons le problème dans son ensemble social. Comment il peut toucher différemment plusieurs personnes à la fois. Nous travaillons toujours dans le même sens, favoriser que la parole circule et que des liens se créent ou se recréent à nouveau.

Pour revenir plus spécifiquement à l'école Jeanne-Mance, nous abordons notre travail de la même façon. C'est par le travail d'implication et d'implantation de ce milieu qu'est né le point de service du CLSC. En effet, le travail de corridor, la présence assidue à la cafétéria et l'ouverture de l'école elle-même sur son milieu ont donné naissance à ce point de rencontre. Les jeunes, tout le personnel peuvent venir nous y rencontrer. Deux intervenants sociaux sont présents deux jours/semaine. Bien sur, la présence permanente de l'infirmière, clairement identifiée au point de service du CLSC, demeure un pivot important, comme Danièle nous l'a expliqué plus tôt.

Les jeunes savent où nous trouver, quelles sont nos journées de présence à l'école. Si le besoin est plus pressant, Danièle nous contactera pour que nous tentions de répondre plus rapidement à la demande. Il n'est donc pas rare que nous nous déplaçons plusieurs fois par semaine à l'école. Notre leitmotiv demeure disponibilité, accessibilité et confidentialité.

Confidentialité

Précisons notre lien avec le CLSC, nous ne sommes pas employés de la CECM. Nous sommes là, dans un premier temps, pour les jeunes et visons l'amélioration de leurs conditions de vie. Ce qui se dit reste entre nous à moins qu'ils nous donnent évidemment la permission d'en discuter. Nous nous en tenons à ça et l'indiquons toujours lors des

premières rencontres. La confidentialité, un aspect déterminant dans l'établissement du lien de confiance ; nous avons souvent eu l'occasion de le vérifier.

Accessibilité

Favoriser que ces rencontres aient lieu. Les jeunes se positionnent dans l'espace et dans le temps de façon marquée et sans délai. Lorsqu'ils sollicitent un rendez-vous, c'est important de pouvoir y répondre en considérant cet aspect d'ici et maintenant. C'est à ce point qu'intervient le rôle primordial de l'infirmière scolaire. Sa présence permanente à l'école facilite grandement l'accès aux services du CLSC, que ce soit un rendez-vous avec la psychologue, le médecin, l'infirmière à la clinique jeunesse. Elle sert d'intermédiaire et peut nous aider à organiser un rendez-vous car elle peut rejoindre les jeunes plus facilement, même en classe.

Disponibilité

Être disponible auprès des jeunes et de leurs parents, c'est une question de priorité. C'est donc un choix que nous avons fait en jeunesse de ne pas avoir de liste d'attente. S'il y a demande, de façon générale, il y a réponse dans la semaine qui suit. Bien sûr, ce choix entraîne d'autres, dont celui d'accorder et de consacrer moins de temps à une certaine technocratie.

Entre le milieu scolaire et la famille: Un espace d'écoute pour les adolescents

Danielle Monast, psychologue

De façon paradoxale, je dirai que je suis très présente aux jeunes de l'école Jeanne-Mance et pourtant je n'y ai jamais mis les pieds ! Comment être présente de façon significative auprès des adolescents ? Je répondrai à cette question en vous parlant du cadre d'intervention et d'écoute mis en place au CLSC du Plateau ainsi que de mon travail avec l'équipe jeunesse. Si nous avons le temps, je vous présenterai un aspect du travail fait avec une jeune fille de 12 ans, Mélanie. Mais d'abord voici quelques repères cliniques qui soutiennent mon travail clinique auprès des adolescents.

Le milieu scolaire est pour l'adolescent un milieu de vie important puisqu'il y investit les personnes de façon significative et cela dans un cadre autre que celui de la famille. Des 1914, Freud, dans un court texte intitulé **«Sur la psychologie du lycéen»** (ce texte a été écrit au moment du 50e, anniversaire de son lycée) évoque de façon nostalgique ses années d'études au lycée entre l'âge de 9 et 17 ans. Freud y décrit la relation professeur-élève et l'importance de celle-ci dans le développement psychique du garçon. Les professeurs représentent pour les élèves des personnes substitutives et sont l'objet de transfert. Les attitudes des élèves à l'égard des professeurs ne peuvent être comprises sans référence aux premiers objets de l'enfance. Freud souligne les découvertes faites par l'enfant lorsqu'il regarde vers le monde extérieur et les effets importants sur son estime

originaire" et le détachement de ce premier idéal que fut pour le garçon, son père. La rencontre avec le professeur, comme substitut paternel est donc très important pour le lycéen. Le professeur peut être objet d'amour et de haine, de critique et de vénération. Ainsi l'ambivalence est au centre des relations entre les adultes investis par les adolescents. Aussi, Freud insiste-t-il, sur la fonction de substitut qu'occupe les professeurs durant cette période du développement; enfin, il considère l'école comme un espace transitoire entre la famille et le monde que l'adolescent découvre peu à peu. L'intérêt pour ce texte réside principalement dans le fait que Freud met en lumière, par sa réflexion, l'importance de se situer du lieu de sa propre adolescence pour comprendre la psychologie de l'adolescent.

Dans un autre court texte intitulé **«Pour introduire la discussion sur le suicide (1910)»** Freud aborde plus spécifiquement la fonction de l'école à ce moment important du développement du garçon. Le lycée, selon Freud, doit offrir "un point d'appui" et de "soutien" à une époque où les jeunes sont contraints, de par les conditions de leur développement, de "distendre leur relation à la maison parentale et à leur famille" (p.131). La tâche de l'école serait selon Freud "d'offrir un substitut de la famille et éveiller l'intérêt pour la vie à l'extérieur, dans le monde" (132). L'école, selon Freud, "ne doit jamais oublier qu'elle a affaire à des individus encore immatures, auxquels ne peut être dénié le droit de s'attarder dans certains stades, même fâcheux, de développement"(p.132). De plus, l'école ne doit pas revendiquer pour son compte "l'inexorabilité de la vie" et "ne doit pas vouloir être plus qu'un jeu de vie" (p.132). Ainsi, même Si Freud a très peu écrit sur l'adolescence, deux aspects ici sont cependant mis en lumière:

- 1) l'importance de milieu de vie
- 2) l'importance de se souvenir de sa propre adolescence lorsqu'on travaille avec les jeunes.

En ce qui concerne la question de la santé mentale, je préfère parler de l'adolescence comme étant à la fois un processus normal et un passage incontournable important qui n'est pas sans risque pour ceux qui s'y engagent. Ce passage dans lequel s'engage l'adolescent comporte un risque d'effondrement mais aussi les potentialités de vie nouvelle. L'adolescence constitue une potentialité traumatique, car ce temps de passage exige pour le psychisme un travail qui est de contenir, de donner sens et d'organiser les transformations qui affectent le sujet. L'adolescent, on le sait, est confronté à une image différente de lui-même; il n'est pas toujours certain que le corps qui se transforme "colle" à l'image. L'adolescent est au prise avec un sentiment d'étrangeté; il ne se reconnaît pas, il est perdu et sans repères. La rupture dans «continuité d'être» introduit chez l'adolescent une série d'écarts. Celui-ci est alors confronté à l'écart entre:

- 1) la représentation de soi enfant et la nécessité d'intégrer un nouveau corps sexué;
- 2) entre les nouveaux modèles identificatoires et les identifications parentales;
- 3) entre ses moyens et l'aspiration à satisfaire ses désirs et ses projets. En bref, l'adolescent est confronté au pouvoir du temps.

Mon travail auprès des adolescents m'a amené à m'interroger sur la clinique des états de crise et sur la question de la temporalité dans les processus psychiques. Selon l'étymologie, *Krisis* veut dire jugement, sentence; dans la tragédie grecque, il s'agissait de l'instant du dénouement, de la minute de vérité. On parle très souvent de l'adolescence comme d'une crise: peut être la désigne-t-on ainsi parce qu'elle constitue le moment où va se décider l'avenir du sujet ? Racamier (1984) différencie, à juste titre il me semble, la crise de l'accès. Le processus de crise est un processus de changement important qui se déclenche, se déroule et se termine. La crise transforme le fonctionnement psychique, redistribue les énergies pulsionnelles et remanie les identifications. Elle est un processus normal et potentiellement restructurant. Selon Racamier (1984), les crises d'adolescence qui ont été empêchées et non résolues peuvent aboutir à des problèmes sévères. L'accès, selon sa définition, est pathologique car il est le fruit souvent répétitif d'une crise qui s'enclenche mais n'aboutit pas. Dans ce cas, c'est l'éclatement psychotique qui survient parfois à la fin de l'adolescence. Les cliniciens qui travaillent auprès des adolescents soulignent tous la proximité entre les crises d'adolescence et les psychoses. Sans en faire une catégorie structurale précise, mais bien en considérant les réaménagements psychiques importants qui surgissent au moment de l'adolescence, tant au niveau pulsionnel qu'au plan des identifications, elles s'apparentent aux psychoses, psychose entre guillemets, temporaire et bénigne (Mannoni, 1988). Comme c'est un temps de réaménagements intenses, il faut être à mon avis très prudent pour ne pas transformer des problèmes psychologiques en problèmes pathologiques. Nous remarquons deux attitudes fréquentes devant la crise adolescente: dans certains cas l'acharnement symptomatique l'objective et la transforme en pathologie; dans d'autres cas ce qui est présent c'est une négation des problèmes. Dans les deux cas, l'écoute est absente et la souffrance devient silencieuse.

La demande

L'aspect essentiel du cadre clinique est la demande. Les adolescents demandent à venir parler, ils veulent comprendre ce qui leur arrive. La demande de consultation psychologique des adolescents suppose un appel à l'altérité, à parler autrement et ailleurs l'incompréhensible et le non-sens. La demande inscrit leur désir et introduit un écart entre leur souffrance et une réponse immédiate aux besoins. Elle permet une appropriation subjective de leur souffrance. A quel moment de leur trajectoire les adolescents adressent-ils une demande d'aide ? Lorsqu'ils sont confrontés à un moment de passage difficile, lorsqu'ils sont en crise. L'évaluation psychologique (qui demande ? / qu'est-ce qui est demandé ?), quoique très spécifique avec les adolescents, est essentielle afin de déterminer si le cadre institutionnel. À cet égard, le travail de concertation avec les autres intervenants concernés est nécessaire et essentiel. Le travail avec l'équipe jeunesse du CLSC permet aussi une meilleure orientation de l'intervention à partir de la demande. L'orientation appropriée de la demande demeure la clé de réussite de l'intervention auprès des adolescents. Pour cela il faut prendre le temps de repérer la demande qui m'est adressée et identifier les enjeux psychologiques de cette demande pour l'adolescent.

Le travail avec l'équipe jeunesse du CLSC consiste en un travail multidisciplinaire de concertation dans l'intervention auprès d'un adolescent (c'est toujours un travail de cas par

cas) où l'on tient compte des différents aspects du problème (difficultés de l'adolescent, du parent, problèmes dans la relation parent-adolescent). Aussi, un autre aspect de mon travail consiste à offrir un soutien aux intervenants de l'équipe jeunesse du CLSC et aux intervenants du milieu. Enfin les services psychologiques incluent aussi la consultation et le soutien psychologique auprès de parents d'adolescents.

La demande de consultation, les adolescents ne la soutiennent pas toujours seuls, c'est-à-dire qu'il semble nécessaire pour eux que les parents soient d'accord avec cette consultation. Il est très important de considérer l'avis des parents. On ne peut pas se substituer à eux en allant à l'encontre de la demande des parents. Ne pas prendre parti, mais tenir une position d'écoute qui va permettre d'entendre ce qui se joue dans la dynamique parents-adolescents. Parmi les adolescents rencontrés au CLSC, il est intéressant de constater que même si le parent ne sait pas que cet adolescent consulte, d'emblée celui-ci nous informe de l'accord de ses parents. Les adolescents ont des indices et des signes que les parents sont d'accord avec cette consultation et me le disent dès le départ. On voit l'importance pour eux de ne pas aller à l'encontre des parents sinon la consultation pourrait se vivre comme une trahison et moi dans une position de complice dans cette trahison. Le travail avec les parents est parfois nécessaire. Il arrive que des mères ou certains pères appellent pour obtenir de l'information sur les services psychologiques et souhaitent prendre un rendez-vous pour leur enfant; je leur explique alors l'importance que ce soit les adolescents eux-mêmes qui prennent rendez-vous. Lorsque la demande de consultation origine des parents, il est nécessaire de pouvoir les rencontrer ou encore leur parler au téléphone afin d'en savoir plus sur les motifs de leur demande de consultation; souvent, ils sont angoissés et inquiets d'un comportement de leur adolescent. Ce travail spécifique auprès des parents permet notamment une implication subjective des parents et évite une objectivation des difficultés de l'adolescent.

Les entretiens cliniques

Au moment où l'adolescent demande à me rencontrer, il y a un rendez-vous qui est donné rapidement. Les demandes me sont acheminées directement sans intermédiaire. Il n'y a aucune liste d'attente pour la consultation psychologique auprès des adolescents, ni aucune pré-évaluation téléphonique: j'ai appris au cours de ma pratique que lorsque la demande surgit, il faut lui donner rapidement un cadre. Les adolescents sont dans un rapport d'immédiateté, d'urgence par rapport aux expériences qu'ils vivent; le temps de ponctuation spécifique au moment de l'adolescence ne supporte aucun délai. Le cadre clinique est souple et modulé à partir des demandes spécifiques. Le défi pour moi, c'est d'offrir un cadre qui soit à la fois suffisamment solide pour supporter les débordements des adolescents et en même temps assez souples pour suivre leur rythme à eux. Dans ce moment de passage, où les enjeux psychiques sont la mort à l'enfance et le meurtre symbolique des parents, les adolescents demandent à venir parler; ils viennent à quelques rencontres au CLSC, ou encore à une seule rencontre, puis disparaissent pour un certain temps. Au moment où la traversée devient à nouveau périlleuse, ils réadressent une demande. Le travail d'écoute permet une réorganisation dialectique de leur désir. Les entretiens cliniques sont aussi un temps de reconnaissance de la souffrance du sujet où l'appropriation subjective de leur histoire se conjugue avec des réaménagements

psychiques fondamentaux. Ces rencontres sont importantes dans la mesure où elles représentent pour l'adolescent une mise à l'épreuve de l'Autre, une garantie existentielle concernant leur identité et leur subjectivité. Leurs expériences sont-elles reconnaissables comme humaines ?, se demandent-ils. Le thème de la normalité demeure au cœur de leur discours.

Quant aux motifs de consultation, ils sont multiples. Les adolescents expriment des plaintes somatiques floues tels que la fatigue, le manque d'énergie. D'autres diront qu'ils sont déprimés, agressifs, ont des sautes d'humeur, en bref, ils ne se reconnaissent plus et ils ne se comprennent plus. Plusieurs invoqueront une démotivation scolaire, l'isolement social et un sentiment de solitude. Ils viennent aussi parce qu'ils ont des conflits avec les parents (surtout avec la mère), avec une amie ou encore parce qu'ils ont connu une rupture amoureuse qui les laisse déprimés et découragés. Enfin, certains demandent à me rencontrer car un événement traumatisant du passé (lié très souvent à des situations d'abus ou d'agression sexuelle) resurgit suite à une situation fortuite. Ce sont surtout les adolescentes qui consultent. Je peux repérer deux moments importants de passage lorsqu'elles consultent qui sont l'entrée dans l'adolescence et le passage vers le monde adulte. Les adolescents viennent consulter surtout au moment de l'âge de la majorité et au début de la vingtaine. Ils me sont adressés par les intervenants jeunesse du CLSC, par les parents ou encore ils viennent sans aucune référence. Il s'agit dans presque tous les cas d'une première consultation psychologique. Près de la moitié des adolescentes qui consultent vivent seules avec leur mère. De plus, pour près de 50% des adolescents rencontrés, le père est absent: le père est soit décédé, ou encore ils ne l'ont jamais connu ni rencontré, même si quelques-uns savent qui il est ou encore ils n'ont pas eu de ses nouvelles depuis plusieurs années. Il est très souvent absent du discours de la mère. Dans tous les cas, cette absence du père est problématique et concerne la demande latente des adolescents. On retrouvera dans le discours de ces adolescents une préoccupation importante autour de la question de la trahison des parents et la crainte d'être trahi par ceux-ci. De plus, l'absence du père rend le détachement et la désidérialisation parentale très problématique.

La confidentialité

La confidentialité des rencontres est aussi extrêmement importante chez les adolescents: elle concerne leur intimité et l'espace psychique dont ils sont en train de consolider les limites. Le droit à cette intimité est une condition essentielle pour qu'ils puissent penser et se penser. Certaines mères me demandent de leur faire parvenir un bilan des entretiens ou encore m'appellent pour me demander si leur fille est venue à leur rendez-vous, elles veulent savoir le contenu de l'entretien. A cet égard, ma position demeure toujours très claire et très ferme: je refuse de révéler à qui que ce soit le contenu des entretiens, j'invite plutôt la mère à en parler avec sa fille. Si la confidentialité n'est pas respectée, les adolescents ne peuvent pas parler librement et n'y a pas de travail d'écoute qui soit possible. De plus, je demande toujours à la mère d'informer l'adolescent de notre conversation et elle est prévenue que je ferai de même lors de l'entretien avec l'adolescent. Il est très intéressant de constater que c'est souvent autour des rencontres au CLSC que l'adolescent va rétablir un dialogue avec ses parents; lorsque la

communication devient possible entre les parents et les adolescents, ceux-ci bien souvent mettent fin aux rencontres et me disent que ça va mieux avec leurs parents, c'est-à-dire qu'ils sont maintenant capables de se parler et que même s'il y a divergence et désaccord au moins il y a communication entre eux; ce qui est pour plusieurs adolescents l'essentiel de leur problème tel qu'ils le définissent.

Il m'est apparu important aussi de ne pas rencontrer les adolescents dans leur milieu de vie, tant à l'école, qu'à la maison ou encore dans les différents milieux où ils se regroupent. Je crois qu'il faut conserver un espace de rencontre autre qui ne révèle pas de leur réalité quotidienne afin de leur assurer d'une part, l'entière confidentialité et, d'autre part, leur assurer le maintien d'un espace séparé où ils peuvent venir parler de ce qu'ils ne peuvent pas toujours aborder dans ces milieux de vie. Ainsi j'ai été amenée à décliner l'offre de me rendre à l'école secondaire du quartier ainsi qu'à la maison des jeunes; par ailleurs je maintiens toujours une ouverture pour rencontrer au CLSC les intervenants du milieu et les professeurs qui demandent à discuter de l'intervention auprès d'un adolescent. Il est important que ces intervenants puissent être soutenus dans leur travail car la référence d'un adolescent en difficulté est quelque fois problématique car celui-ci a déjà établi une relation de confiance avec cet intervenant. Ainsi il est souvent plus indiqué de soutenir l'intervenant dans son intervention que de tenter de faire consulter l'adolescent en psychologie.

Le dossier

Le dossier est confidentiel. Je suis toujours attentive en écrivant le dossier de ne pas inscrire des choses qui pourraient porter préjudice aux adolescents dans le futur; il est important de distinguer ce qui relève du vécu fantasmatique de l'adolescent et ce qui constitue les faits et sa réalité quotidienne; ne pas distinguer ces deux registres et les inscrire de façon indifférenciée dans le dossier de l'adolescent pourrait avoir des conséquences importantes pour l'adolescent. De plus, puisque c'est le dossier de l'adolescent, à la lecture de celui-ci il devrait s'y reconnaître, y retrouver son discours, ses signifiants, en bref, le dossier est une partie de lui-même. Le dossier constitue aussi pour l'adolescent la mémoire institutionnelle de son passage au CLSC.

Conclusion

Les services psychologiques du CLSC du Plateau Mont-Royal offre un espace de parole qui soutient l'adolescent dans la production d'un savoir où il peut symboliser ses questions demeurées jusqu'alors en suspens, non élaborées. La demande des adolescents à venir parler à pour effet de créer un espace entre l'événement de rupture (situation de crise) et ce qui surgit pour eux sur la scène psychique. Cet espace tiers, permet une appropriation subjective de leur histoire. La ponctuation des rencontres relance le mouvement libidinal et balise le passage où peut se projeter une séparation anticipée avec les parents. Même Si les effets de parole sont significatifs, les adolescents repèrent très bien que ce temps de l'adolescence dans lequel ils se retrouvent n'est pas clos et donc que le mouvement temporel se conserve au-delà des temps de rupture.

Les entretiens cliniques avec les adolescents nous enseignent l'importance de l'écoute: que je puisse les entendre dans leur souffrance psychique, les amène à en parler, sans qu'il n'y ait aucune réponse dans la réalité. De plus, la ponctuation des rencontres permet un ancrage symbolique du mouvement temporel: les adolescents mesurent ainsi le chemin parcouru et balisent la voie dans laquelle ils se sont engagés au déclin de l'enfance. Le travail clinique avec les adolescents n'est pas simple: il nécessite un travail de pensée et de réflexion dans l'après-coup des rencontres et ce de façon peut être plus spécifique lorsqu'on travaille avec les adolescents. Cela est lié entre autre au caractère souvent très intense des rencontres et au fait du petit nombre de rencontres. A chaque fois que je reçois un adolescent, je me dis que ce sera peut-être la seule rencontre que nous aurons ensemble. De plus, je ne sais jamais d'avance quelle sera la suite à donner à cette première rencontre: à chaque fois il faut réévaluer la demande de l'adolescent. Ces déterminants commandent donc de ma part un type d'investissement intense et un travail psychologique spécifique qui est possible parce que le CLSC offre encore aux adolescents un espace de parole. Parler à quelqu'un qui lui offre un espace où il sera écouté, permet à l'adolescent de retrouver ses repères symboliques. De façon un peu métaphorique, je dirais que mon travail auprès des adolescents consiste à leur permettre que dans le cadre des rencontres au CLSC, ils puissent "écrire" un chapitre de leur histoire, donner un sens à leur vie et renouer le fil du temps qui s'était rompu.