

Le comité des usagers
du Centre jeunesse
de Montréal

Les relations parents-intervenants

Guide d'information à
l'intention des parents



Mot de bienvenue

Certains parents ont des relations positives avec leur intervenant, d'autres vivent des relations plus difficiles et tendues. Nous croyons donc important de vous rappeler certains éléments qui nous souhaitons, favoriseront vos échanges. Ce guide a été réalisé dans le but de vous donner des informations qui peuvent vous aider dans vos relations avec votre intervenant.

Si vous avez des questions qui sont laissées sans réponse après la lecture de ce guide, nous vous invitons à communiquer avec le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM).

Si vous avez des questions sur les modalités d'un hébergement dans une ressource du Programme jeunesse, nous vous invitons à vous procurer le guide L'hébergement. Pour en savoir plus sur le processus juridique, il existe aussi un Guide d'information juridique à l'intention des parents. Ces deux guides sont disponibles au comité des usagers ainsi que sur notre site Web.

Pour nous joindre : 514 356-4562

Site Web : **CUCJM.CA**

© Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal, 2012 Tous droits réservés, à l'exception de toute reproduction pour des fins non commerciales et sous une forme matérielle quelconque, à la condition d'en mentionner la source.

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : **cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca**

Remerciements

Nous tenons à remercier l'installation du Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire qui a contribué à l'élaboration et à la publication de la première version du guide en 2012.

Nous adressons aussi un remerciement au Comité des usagers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CUCI) pour sa contribution financière au renouvellement de ce guide.

De plus, nous remercions particulièrement les parents qui, au cours des dernières années, nous ont parlé de leurs préoccupations et de leurs difficultés rencontrées, ce qui nous a inspiré le contenu de ce guide... Il y a un peu de chacun de vous dans celui-ci.

Le masculin a été utilisé dans ce texte pour faciliter la lecture.

Production : Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal en collaboration avec la direction du programme jeunesse du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)

Graphisme : Ardecom

Version originale : 1^{er} trimestre 2012

Version révisée : 2^e trimestre 2020

Table des matières

- 1** Une intrusion dans votre vie
- 2** Des émotions fortes
- 3** Une confiance mutuelle à développer
- 4** Des bonnes attitudes à adopter
- 6** Votre opinion est importante
- 8** Une question de responsabilités
- 9** Des éléments importants à retenir
- 10** Quelques ressources pour vous aider
- 11** Un code d'éthique pour la conduite des intervenants



Une intrusion dans votre vie

Les parents sont les premiers responsables de leur enfant. Toutefois, il peut arriver que vous ayez besoin d'être supporté dans votre rôle parental. Ainsi, dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), l'intervenant social a pour mandat de prendre les moyens nécessaires pour protéger votre enfant. Il se doit de travailler avec vous pour améliorer la situation problématique et éviter qu'elle ne se reproduise.

Toutefois, il est normal que l'arrivée d'un intervenant de la direction de la protection de la jeunesse (DPJ) dans votre vie soit un événement bouleversant. Vous êtes envahi par cette situation et vous ne pensez plus qu'à ça. Vous vous sentez pris au dépourvu et vous avez l'impression d'être entré dans un tourbillon, ne sachant pas quand tout s'arrêtera. Votre vie vient d'être perturbée.

Vous pouvez avoir l'impression d'avoir moins de contrôle sur votre vie, de vous sentir jugé, observé ou analysé. Vous devez savoir que l'intervenant peut agir dans un contexte légal obligatoire, ce qui représente une forme d'autorité. Il est normal que vous soyez réticent à voir un inconnu entrer dans votre vie et vous donner des conseils parentaux concernant votre propre enfant. Toutefois, l'intervenant est présent dans votre vie pour vous aider à corriger la situation et vous devez lui faire un peu de place... même si cela doit prendre du temps.

L'intervenant est là pour vous aider à trouver des solutions.

Des émotions fortes

Que ce soit l'arrivée d'un intervenant dans votre vie ou le placement de votre enfant, ce ne sont pas des événements faciles à accepter et à vivre pour un parent. Comme vous êtes responsable de votre enfant et de sa protection, vous pouvez vivre un sentiment d'échec et/ou un sentiment de culpabilité énorme. On peut même comparer cette perte à celle d'un deuil... le deuil du parent ou de l'enfant idéal.

Le placement par exemple, peut s'avérer être un long processus d'acceptation. Cela demande de l'énergie et du courage. Il est donc normal de vivre des émotions telles que :

- Vous ne comprenez pas pourquoi ça vous arrive à vous ;
- Vous refusez de voir la réalité telle qu'elle est ;
- Vous êtes en colère ;
- Vous vous sentez coupable ;
- Vous êtes soulagé, apaisé ;
- Vous ressentez du désespoir ;
- Vous avez peur.

Que vous passiez ou non à travers toute une gamme d'émotions, il est important d'en parler avec votre intervenant pour qu'il comprenne bien votre état d'esprit. Il ne peut pas toujours deviner vos sentiments. L'intervenant est là pour vous soutenir et vous aider à mieux traverser cette période difficile.



Une confiance mutuelle à développer

La confiance est nécessaire à une bonne collaboration. Elle doit donc s'établir entre deux personnes, soit entre vous et l'intervenant.

FAIRE CONFIANCE...

Vous pouvez avoir de la difficulté à faire confiance à votre intervenant. Dans la plupart des cas, vous n'avez pas choisi la présence de ce dernier dans votre vie et vous êtes dans une situation où vous vous sentez vulnérable. Toutefois, votre intervenant possède des connaissances et une expertise dont vous avez besoin pour vous aider à traverser cette période difficile.

Il y a des comportements qui démontrent que vous commencez à faire confiance à votre intervenant...en voici quelques exemples :

- Vous l'accueillez à votre domicile ;
- Vous lui parlez des difficultés que vous avez rencontrées avec votre enfant lors d'une visite ;
- Vous lui parlez de vos émotions avec moins de retenue ;
- Vous lui donnez votre nouvelle adresse avant votre déménagement ;
- Vous l'informez régulièrement sur ce qui se passe dans votre vie.

...ET INSPIRER DE LA CONFIANCE

L'intervenant va travailler avec vous afin que s'installe la confiance. Vous pouvez lui démontrer que vous êtes une personne de confiance en respectant vos engagements et vos promesses. L'honnêteté et la vérité sont toujours des valeurs gagnantes pour acquérir et conserver la confiance de votre intervenant. Vos comportements et vos actions doivent refléter vos paroles et témoigner de votre bonne volonté. Il appartient également à votre intervenant d'appliquer ces mêmes règles de base pour vous démontrer que vous pouvez lui faire confiance.

La confiance ne se construit pas en une seule journée ! Elle se bâtit peu à peu, au fur et à mesure que vous constaterez que votre intervenant est là pour aider votre enfant et votre famille.

Des bonnes attitudes à adopter

Nous croyons important de rappeler certaines attitudes qui peuvent vous aider à vivre une bonne relation avec votre intervenant.

RESPECTER

Demeurez toujours respectueux. Le ton de la voix, le langage utilisé favorisent ou non, le respect. Rappelez-vous que l'on a tendance à adopter la même attitude que son interlocuteur. Si vous êtes agressif, il est possible que votre intervenant soit moins réceptif à vos attentes et à vos préoccupations.

Ne faites pas du harcèlement. Le harcèlement est une forme d'insistance répétée et agressive qui n'est pas acceptable dans une relation. Par exemple, il est possible que votre intervenant ne retourne pas votre appel selon votre attente parce qu'il est occupé ou absent. Laissez-lui un message lui demandant de vous rappeler. Il existe une norme pour qualifier un délai raisonnable pour un retour d'appel, il est de 48 heures.

N'oubliez pas que l'intervenant est un être humain qui, comme vous, peut vivre des émotions. Toutefois, vous, tout comme votre intervenant, ne devez jamais accepter un manque de respect. ►



DÉMONTRER DE L'INTÉRÊT

Démontrez votre collaboration en posant des questions et en écoutant les réponses. Prenez le temps d'écouter votre intervenant, il peut vous donner des renseignements précieux sur le déroulement des événements.

Informez l'intervenant de tout changement important (changement de conjoint, de numéro de téléphone, d'adresse, etc.) ou de tout événement nouveau (paroles ou gestes significatifs de l'enfant, etc.).

S'IMPLIQUER

Impliquez-vous dans l'élaboration, l'application et la révision du plan d'intervention. Le plan d'intervention est un contrat signé par chacune des parties (parents, jeune de 14 ans et plus, intervenants et toute personne impliquée dans la résolution de la situation). Il définit les objectifs d'amélioration à atteindre, les moyens pour y parvenir et la période de temps nécessaire pour le faire. Vous devez ainsi connaître et partager les objectifs d'intervention et les mesures pour les atteindre. Soyez certains d'avoir bien compris ce qu'on attend de vous. Dans le doute, posez des questions !

Respectez les droits de visite, les heures de téléphones, les ententes que vous prenez avec l'intervenant. Informez-vous régulièrement sur le cheminement de votre enfant.

N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous avez en tête, l'intervenant est là pour répondre à vos interrogations et vous informer sur le déroulement des événements à venir.

Votre opinion est importante

Nos opinions rencontrent celles des autres. Il est donc normal que vous soyez en désaccord avec une décision, une intervention ou des paroles dites par votre intervenant. Ainsi, il est important d'exprimer à votre intervenant votre désaccord. Ainsi, vous éviterez d'accumuler plusieurs insatisfactions et d'exploser le jour où vous ne pouvez plus en prendre ! Voici quelques trucs pour vous permettre de bien dire les choses et vous faire comprendre.

CHOISIR LE BON MOMENT

Pour parler à votre intervenant, il est préférable d'attendre le bon moment. Ne le faites pas au moment où il est débordé ou encore lorsque le téléphone risque de vous déranger à tout moment lors de votre rencontre. Prenez plutôt rendez-vous avec lui, dans un lieu neutre comme une salle de réunion.

DIRE LES CHOSES CALMEMENT

Il est possible d'exprimer calmement vos insatisfactions ou votre point de vue, sans vous emporter (ça ne sert jamais à rien d'être agressif). Vous avez le droit d'être en colère et de l'exprimer, mais vous devez le faire en demeurant respectueux.

Le comité des usagers peut vous offrir du soutien si vous désirez exprimer et présenter votre point de vue à votre intervenant. Ainsi, l'accompagnement dans une rencontre de clarification peut vous permettre de faciliter vos échanges avec votre intervenant, mais ne vise pas à orienter les interventions dans un sens ou un autre. Vous devriez trouver au comité des usagers, une écoute empathique, un guide et un facilitateur de communication. ►

PROPOSER DES ALTERNATIVES

Si votre intervenant vous propose un moyen d'intervention avec lequel vous n'êtes pas à l'aise, discutez-en avec lui et examinez ensemble d'autres alternatives possibles. Vous pouvez convenir d'une façon de faire qui conviendra aux deux parties. Pour vous aider à retenir les sujets sur lesquels vous souhaitez échanger avec votre intervenant, notez-les sur un papier. Ainsi, vous ne risquez pas d'oublier certains sujets qui vous préoccupent.

PARLER DE SES INSATISFACTIONS

Il est possible que vous pensiez que vous ne recevez pas un bon service. Vous pouvez interpeller votre intervenant à ce sujet en lui présentant des faits qui, si tel est le cas, viendront appuyer ce que vous pensez. Par la suite, vous pourrez discuter avec lui de vos besoins et des moyens pour améliorer les services que vous recevez.

L'intervenant est là pour vous offrir des services qui vous aideront à améliorer votre situation. Toutefois, vous devez être conscient qu'il peut y avoir certaines limites à ses disponibilités et aux moyens dont il dispose.



Une question de responsabilités

Votre intervenant a le mandat d'assurer la protection et le développement de votre enfant. Cependant, il y a certaines décisions que votre intervenant ne peut pas prendre et qui appartiennent et relèvent de la responsabilité d'un juge de la Chambre de la jeunesse.

Dans son rapport présenté au Tribunal, l'intervenant peut recommander au juge certaines orientations. Toutefois, seul un juge a le pouvoir d'ordonner...

- Un maintien à domicile ;
- Un suivi en thérapie ;
- Un interdit de contact entre un enfant et un parent ;
- Un hébergement obligatoire en centre de réadaptation, en foyer de groupe, en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial ;
- Une prolongation de placement ou statuer sur un projet de vie dans lequel le retour de votre enfant dans sa famille n'est plus envisagé ;
- Une admissibilité à l'adoption ;
- Un placement en vue d'une adoption.

Par la suite, l'intervenant doit s'assurer que les décisions du juge soient appliquées.

Des éléments importants à retenir

Nous espérons que ce guide vous accompagnera tout au cours de l'intervention et que vos relations avec votre intervenant ne seront que meilleures. Finalement, nous souhaitons vous rappeler trois choses essentielles à garder en tête :

- Vous demeurez les premiers responsables de votre enfant ;
- Il est important de transmettre à votre intervenant toute information pouvant vous aider ;
- Pensez toujours à l'intérêt de votre enfant.

Si vous avez des questions, nous vous invitons à communiquer avec nous au comité des usagers. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre ainsi que de vous assister et/ou de vous accompagner dans vos démarches.



Quelques ressources pour vous aider

LE COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Le comité des usagers a pour mandat de défendre, protéger et respecter les droits des jeunes et de leurs parents. Nous pouvons vous aider dans votre recherche de renseignements sur vos droits et vos obligations, vous accompagner si vous avez une insatisfaction par rapport aux services que vous recevez et vous assistez dans vos démarches.

De plus, nous tenons des rencontres périodiques auxquelles assistent des parents désirant :

- s'impliquer dans l'amélioration de la qualité des services offerts par les directions de la protection de la jeunesse et/ou du programme jeunesse ;
- représenter et défendre les intérêts des usagers.

Pour nous joindre : 514 356-4562

LE BUREAU DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Lorsqu'un parent ou un jeune est insatisfait des services reçus, il peut porter plainte en s'adressant au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Un conseiller recevra la plainte de façon écrite ou verbale. Le délai de traitement d'une plainte peut prendre un maximum de 45 jours. Des recours sont prévus si les résultats de la plainte ne sont pas satisfaisants.

Pour des renseignements ou pour porter plainte : 514 593-3600

Un code d'éthique pour la conduite des intervenants

Les intervenants du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) doivent se conformer à un code d'éthique. Ce Code traduit les conduites que l'intervenant doit respecter dans son intervention auprès de vous et des jeunes.

AINSI, DANS SON INTERVENTION AUPRÈS DU JEUNE, L'INTERVENANT DOIT :

- Respecter et protéger le jeune ;
- Communiquer au jeune les informations qui le concernent ;
- Favoriser la participation du jeune et de ses parents ;
- Respecter les règles de confidentialité des informations sur le jeune et sa famille ;
- Établir des objectifs et des moyens d'intervention avec la participation du jeune et de ses parents.

DANS SON INTERVENTION AUPRÈS DES PARENTS, L'INTERVENANT DOIT :

- Être soucieux de maintenir le contact avec les parents, de les informer et de les impliquer dans l'intervention ;
- S'assurer de ne pas prendre la place des parents et leur laisser les responsabilités qui leur appartiennent (exemple : accompagner leur enfant à un rendez-vous médical, se rendre à l'école pour rencontrer le professeur, etc.).

Si vous constatez qu'un intervenant manque à ses engagements éthiques, parlez-en avec lui ou avec son chef de service.

Si cette situation ne se règle pas ainsi, vous pouvez interpellier le comité des usagers ou le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour porter plainte. (Voir les coordonnées à la page 10)

Une copie du code d'éthique est disponible sur le site du CCSMTL. Une fois sur le site, allez sur l'onglet **À propos**, puis sur **Documentation et rapports** et sur **Code d'éthique**.

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

8147, rue Sherbrooke Est, Montréal, Québec H1L 1A7

Téléphone : 514 356-4562 ou 514 356-4528

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

cucjm.ca

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec

