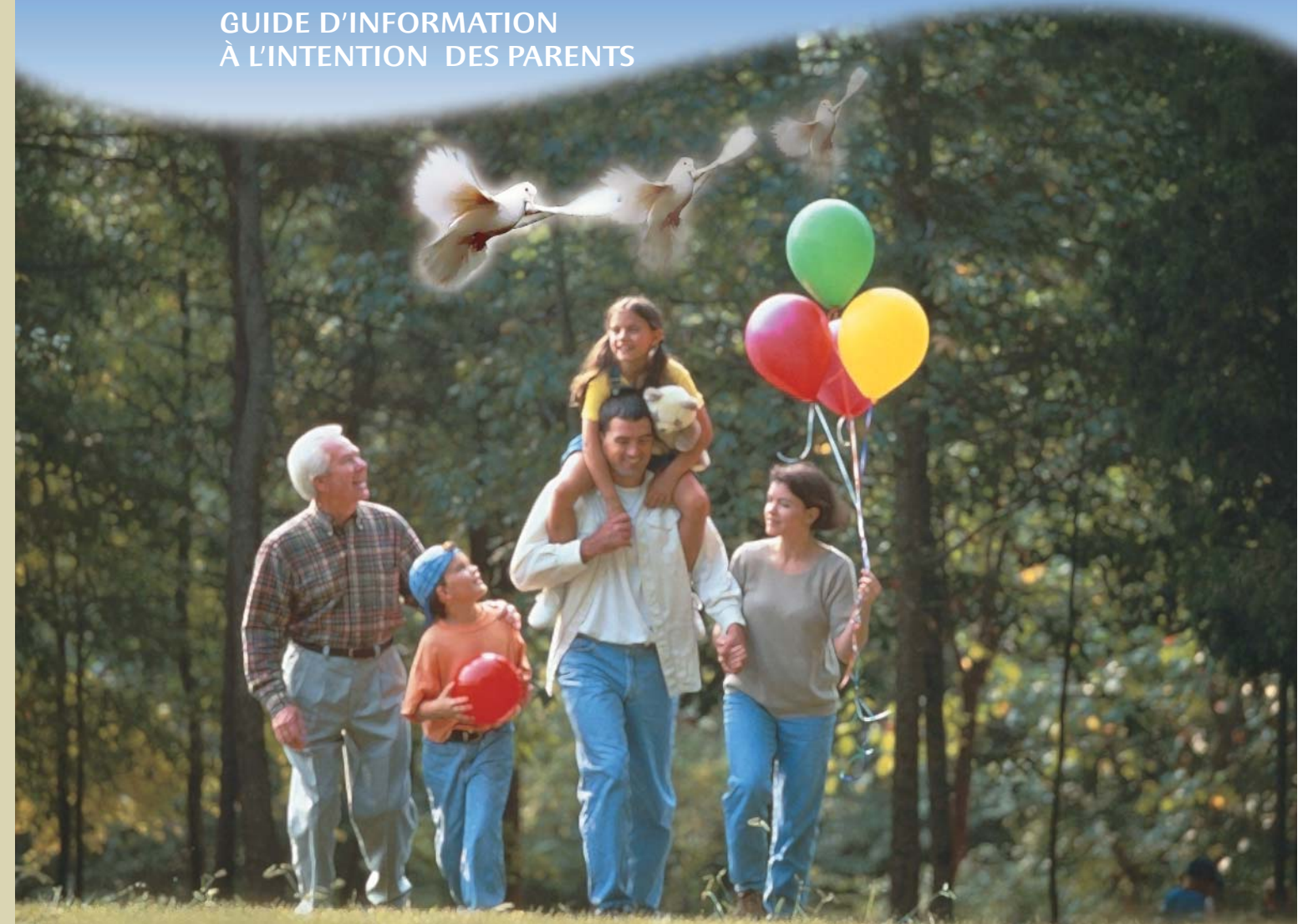


L'HÉBERGEMENT AU CENTRE JEUNESSE GASPÉSIE/LES ÎLES

GUIDE D'INFORMATION
À L'INTENTION DES PARENTS



Conception graphique : Communications Triangle Impression : Imprimerie du Havre





MOT DE BIENVENUE

Ce guide a été conçu par le Comité des usagers, en collaboration avec le Service des Communications du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles, pour répondre à vos questions comme parent dont l'enfant ou le jeune est hébergé dans une ressource. Il vise à vous informer des différents services psychosociaux et de réadaptation offerts ainsi que des conditions générales d'hébergement. Nous savons que l'hébergement de votre enfant n'est pas une situation facile pour vous, mais nous voulons vous aider à mieux comprendre et à atténuer vos craintes et vos peurs à cet égard. Ce guide n'a pas la prétention de répondre à toutes vos questions, mais sachez que vous pouvez, en tout temps, partager vos préoccupations et vos questionnements avec les professionnels qui vous entourent ou avec le Comité des usagers.

Le Comité des usagers du
Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles

205, boul. York Ouest, Suite 100
GASPÉ (QUÉBEC) G4X 2V7
Téléphone : (418) 368-1803
Télécopieur : (418) 368-2905
Courriel : Chantal.Cloutier.cjl | @ssss.gouv.qc.ca

**VOICI UN AIDE-MÉMOIRE POUR
REJOINDRE LE PERSONNEL DU CENTRE
JEUNESSE GASPÉSIE/LES ÎLES**

L'INTERVENANT(E) SOCIAL(E)

NOM : _____

TÉLÉPHONE : _____

L'ÉDUCATEUR-L'ÉDUCATRICE

NOM : _____

TÉLÉPHONE : _____

LE CHEF DE SERVICE

NOM : _____

TÉLÉPHONE : _____

LIEU D'HÉBERGEMENT (famille d'accueil, unité)

NOM : _____

TÉLÉPHONE : _____

ADRESSE : _____

LE COMITÉ DES USAGERS : (418) 368-1803

TABLE DES MATIÈRES

LA DÉCISION D'HÉBERGEMENT	5
L'évaluation de la situation	
La table d'orientation	
L'hébergement	
Le plan d'intervention	
LES TYPES DE RESSOURCES	6
Les familles d'accueil	
Les ressources intermédiaires	
Les ressources de réadaptation en internat	
LES MODALITÉS D'HÉBERGEMENT	8
Les services et les biens d'ordre matériel	
L'obligation scolaire	
Les communications et les visites	
Le changement de ressource ou d'intervenant	
LES MESURES DISCIPLINAIRES ET DE SÉCURITÉ	10
Les mesures disciplinaires	
L'isolement et la contention	
LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE AU PLACEMENT	11
L'objectif de la contribution	
Les critères déterminant la contribution mensuelle	
L'allocation familiale versée par la Régie des rentes du Québec	
La prestation fiscale fédérale	
LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES	12
LE RÔLE DU COMITÉ DES USAGERS	13
CE QUE LE COMITÉ DES USAGERS PEUT FAIRE POUR VOUS	14
CONCLUSION	15

LA DÉCISION D'HÉBERGEMENT



L'évaluation de la situation

Les intervenants du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles font tout en leur pouvoir pour donner des services aux enfants et aux jeunes dans leur famille, mais il arrive que la situation implique un retrait de l'enfant de son milieu. Afin de déterminer si votre enfant a besoin d'un service d'hébergement, un intervenant procède à l'évaluation de sa situation sociale, basée sur ses besoins de protection et sur la capacité de votre famille à lui venir en aide. Il peut arriver que l'enfant soit retiré de son milieu de façon urgente; dans ce cas, l'évaluation est complétée par la suite.

La table d'orientation

Lorsque cette évaluation est terminée, les parents, l'enfant et les intervenants concernés se rencontrent pour partager l'information sur le résultat de l'évaluation afin de permettre au directeur de la protection de la jeunesse de décider ce qui est le mieux à faire pour répondre aux besoins de l'enfant et de sa famille. C'est ce qu'on appelle la table d'orientation.

L'hébergement

L'hébergement n'est utilisé que lorsque cela est absolument nécessaire pour répondre aux besoins de protection ou de réadaptation de l'enfant ou de l'adolescent. Cela permet de mieux cerner une difficulté chez un enfant ou dans sa famille et de trouver, avec lui et ses parents, les solutions les plus adéquates. Le retrait temporaire de l'enfant peut permettre aussi à des parents de prendre du recul et de réfléchir pour éviter que la situation ne se reproduise.

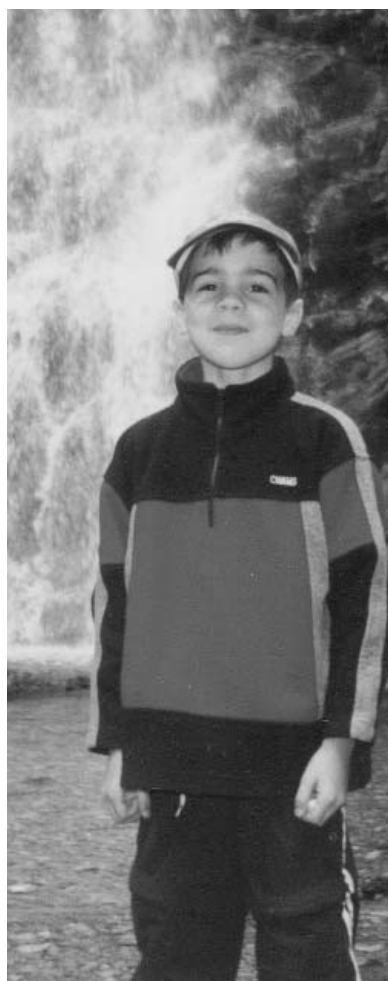
Lorsque l'hébergement se fait avec le consentement du jeune et de ses parents, c'est-à-dire de façon volontaire, la durée du séjour, le type d'hébergement et les interventions sont définis par toutes les personnes concernées et inscrits dans un plan d'intervention. On informe également les parents des règles en vigueur sur la contribution financière.

Si l'hébergement de votre enfant est ordonné par le Tribunal, il se peut que vous ou votre enfant soyez en désaccord avec cette décision. Quelles que soient les circonstances, les intervenants partageront avec vous et votre enfant le contenu de l'ordonnance et développeront un plan d'intervention.

Le plan d'intervention

Le plan d'intervention est comme un contrat généralement signé par les parents et le jeune de 14 ans et plus. Il définit les objectifs d'amélioration à atteindre, les moyens pour y parvenir et la période de temps nécessaire pour le faire. Il est révisé régulièrement. À moins d'exception, il est important que les parents et le jeune collaborent à la préparation et à la réalisation de ce plan, car plus les objectifs d'intervention et les mesures pour les atteindre sont clairs et acceptés de tous, plus il y a de chance que la situation s'améliore rapidement.

LES TYPES DE RESSOURCES



La décision d'opter pour une ressource d'hébergement particulière est liée aux besoins de l'enfant ou du jeune et de sa situation familiale. Pour prendre cette décision, on tient compte du comportement du jeune dans sa famille, à l'école, au travail ou avec ses amis, sa capacité personnelle d'avoir des comportements responsables, etc.

Le contexte légal de l'intervention auprès de l'enfant est aussi un élément incontournable. Il faut donc considérer en vertu de quelle loi votre enfant reçoit des services : Loi sur les services de santé et les services sociaux, Loi sur le système de justice pénale pour adolescents ou Loi sur la protection de la jeunesse (mesure volontaire ou ordonnée).

À moins de contre-indication, on tente le plus possible, dans la mesure des moyens de l'organisation, de trouver au jeune un lieu d'hébergement le plus près de son milieu familial afin de ne pas le déraciner de son milieu (école, amis, etc.) et lui assurer par la suite des conditions favorables de réinsertion dans sa famille naturelle.

Les familles d'accueil

Beaucoup d'enfants de 0 à 17 ans sont hébergés dans des familles d'accueil qui constituent des milieux de vie substituts de type familial. Ces familles peuvent accueillir un nombre d'enfants qui varie selon le nombre de places au permis. De façon générale, 2 à 3 enfants y séjournent. Votre enfant peut y être hébergé à temps complet ou à temps partiel, selon la situation. Pour devenir famille d'accueil, les responsables doivent se soumettre à une évaluation du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles. Par la suite, ces familles sont supervisées et supportées par un intervenant. Elles reçoivent une rétribution financière selon l'âge, les caractéristiques propres à l'enfant hébergé et le niveau de besoins et de services qu'il requiert.

Les ressources de réadaptation en internat

1. Des services de réadaptation sont dispensés lorsque les parents et les intervenants ne peuvent plus continuer à aider le jeune dans son milieu. Ces services permettent, comme pour les autres types de ressources, un encadrement humain continu afin que le jeune puisse poursuivre positivement son développement dans toutes les sphères de sa vie (école, travail, loisir, relations humaines et sociales, etc.). Ces services sont offerts en milieu ouvert où l'enfant peut évoluer plus librement.
2. Le recours au programme d'encadrement intensif peut s'appliquer lorsque le jeune connaît des difficultés de fonctionnement importantes (fugues, comportements dangereux pour lui-même ou pour les autres, etc.) afin d'apporter une

aide thérapeutique spécialisée lors d'une crise et de le préparer à intégrer un milieu de vie moins encadrant dès qu'il est prêt à le faire. Une mesure d'encadrement intensif peut être appliquée dans l'unité où réside le jeune ou, dans certaines situations, en milieu sécuritaire.

3. Les services aux jeunes contrevenants s'inscrivent dans la gamme de services en internat de réadaptation mais s'adressent aux jeunes ayant commis des délits selon la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents. Ils comprennent des programmes spécifiques de mise sous garde ouverte et de mise sous garde fermée.

Quel que soit le type de service que votre enfant reçoit dans une ressource de réadaptation en internat, il évoluera à l'intérieur d'un groupe composé de 12 à 14 jeunes que l'on nomme « unité ». Les activités de la vie quotidienne sont organisées autour de cette unité et sont élaborées en fonction des besoins du groupe, de l'âge des jeunes, des activités disponibles et de la saison. Enfin, tous les jeunes hébergés doivent suivre un code de vie basé sur le respect de soi, des autres et de l'environnement.

LES MODALITÉS D'HÉBERGEMENT

Les services et les biens d'ordre matériel

Quel que soit le type de ressources où le jeune est hébergé, les biens et services de base suivants sont mis à sa disposition :

- Une chambre, le mobilier, la literie, l'accès aux pièces communes de l'unité;
- Les articles nécessaires à l'hygiène personnelle, les médicaments courants non-prescrits, les articles de premiers soins;
- Des repas équilibrés;
- Des activités de loisirs et de sports;
- Le matériel scolaire.

En plus de la contribution financière qu'ils doivent verser, les parents sont encouragés à contribuer aux besoins particuliers de leur enfant qui sont complémentaires aux besoins de base déjà fournis par la ressource.

L'obligation scolaire

L'obligation de fréquenter l'école s'applique à tous les enfants de 6 à 16 ans (au 1^{er} juillet) et ce, même si l'enfant est hébergé. En collaboration avec les commissions scolaires, toutes les ressources en internat disposent d'un service permettant la scolarisation à l'interne des jeunes ne pouvant temporairement fréquenter un établissement scolaire régulier.

Les communications et les visites

Un enfant hébergé a le droit de communiquer en toute confidentialité avec son avocat, le directeur de la protection de la jeunesse, les juges et les greffiers de la Cour du Québec, Chambre de la Jeunesse et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Il peut aussi communiquer en toute confidentialité avec ses parents, ses frères et sœurs, à moins que le tribunal n'en décide autrement. Le jeune pourra communiquer ou recevoir des visiteurs selon les horaires et les modalités prévus au lieu d'hébergement.

Cependant, s'il estime qu'il en va de l'intérêt de l'enfant, le directeur général du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles ou son délégué peut interdire à un jeune de communiquer avec une personne en particulier, mais il doit avertir par écrit l'enfant et ses parents de sa décision. Si le jeune ou ses parents sont en désaccord avec la décision, ils pourront s'adresser au tribunal pour la faire réviser.

Le changement de ressource ou d'intervenant

Règle générale, c'est un même intervenant qui assure la continuité des services auprès des jeunes et des parents. Cependant, il peut arriver qu'un changement de ressource ou d'intervenant doive se faire selon la situation et les besoins de l'enfant. Ces changements peuvent être effectués suite à une décision de l'établissement ou, dans certaines situations exceptionnelles, à la demande du parent. Si c'est le parent qui fait la demande, celle-ci doit être adressée à l'intervenant ou à son chef de service. Dans tous les cas, le changement doit faire l'objet d'une évaluation rigoureuse, dont la décision est prise dans l'intérêt de l'enfant, et avoir été préparé en collaboration avec le parent et l'enfant.



LES MESURES DISCIPLINAIRES ET DE SÉCURITÉ

Les mesures disciplinaires

Dans certaines situations, il peut être nécessaire que des mesures disciplinaires soient prises envers votre enfant. Dans les familles d'accueil, les mesures disciplinaires sont habituellement les mêmes que celles que l'on retrouve dans un contexte familial normal et sont établies par les responsables de la famille d'accueil. Cependant, dans certaines situations exceptionnelles, l'intervenant responsable de l'enfant est associé à l'application d'une mesure disciplinaire.

Dans les autres ressources d'hébergement, les mesures disciplinaires ont fait l'objet d'une réglementation adoptée par le Conseil d'administration du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles. Elles s'appliquent généralement dans le cas où le jeune ne respecte pas le code de vie ou adopte des comportements inappropriés envers lui-même ou envers les autres. La correction physique, l'atteinte aux droits et toute privation sur le plan des besoins vitaux sont interdites.

L'isolement et la contention

Il peut arriver que votre enfant, en situation de crise, ait besoin d'être retenu physiquement ou temporairement isolé de son groupe dans une pièce désignée à cet effet. Ce moyen est utilisé dans des situations spéciales où il est impossible de garder votre enfant dans l'unité, tant pour sa sécurité que pour celle des autres jeunes et des intervenants. Lorsque ces mesures sont décidées, elles ont préalablement été approuvées par le supérieur immédiat de l'intervenant et elles sont appliquées en présence et sous la surveillance de personnel qualifié. La durée de la mise en isolement dépend du temps nécessaire au jeune pour se reprendre en main.

Quelle que soit la mesure projetée pour un jeune, l'intervenant doit entrer en contact avec le parent le plus rapidement possible, pour l'informer de la situation, le consulter et l'associer, autant que possible, à la décision.

LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE AU PLACEMENT



L'objectif de la contribution

Lorsqu'un enfant séjourne dans une ressource d'hébergement (famille d'accueil, unité de réadaptation, etc.), les parents demeurent responsables de leur enfant. La loi prévoit à cet effet le versement d'une contribution parentale de leur part afin de couvrir une partie des coûts inhérents à cet hébergement.

Les critères déterminant la contribution mensuelle

La contribution mensuelle est établie en fonction des revenus des parents et de leur situation familiale, conformément aux circulaires du ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'allocation familiale versée par la Régie des rentes du Québec

Cette allocation (versée le 1er du mois) continue d'être accordée aux parents à condition qu'ils fassent la preuve à la Régie des rentes du Québec qu'ils paient la contribution pour l'hébergement de leur enfant.

La prestation fiscale fédérale

Cette prestation (versée le 20 du mois) est suspendue le mois qui suit l'hébergement de type « continu » d'un enfant. De même, les parents récupéreront cette prestation le mois suivant le retour de l'enfant.

LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

La Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux prévoit différents moyens de recueillir votre point de vue lorsque vous êtes insatisfait des services reçus.

C'est en faisant part de vos commentaires que vous pourrez aider, non seulement à maintenir, mais aussi à améliorer la qualité des services.

Si vous êtes insatisfait des services reçus, nous vous invitons dans un premier temps à en parler avec l'employé qui vous a rendu le service, à son supérieur immédiat ou à toute personne en autorité où vous recevez ces services.

Par contre, si vous croyez qu'une telle démarche n'est pas souhaitable, vous pouvez porter plainte directement auprès du Commissaire local à la qualité des services du Centre jeunesse; il en est de même si votre première démarche ne donne pas des résultats satisfaisants.

Étude de la recevabilité de la plainte

Dans un court délai après la réception de la plainte, celle-ci est jugée recevable ou non. Toute plainte est recevable à moins qu'elle ne concerne aucunement les services du Centre jeunesse, qu'elle soit faite de mauvaise foi ou impossible à traiter compte tenu du temps écoulé depuis la survenance de l'événement.

Traitement de la plainte

La plainte est ensuite traitée à l'intérieur d'un délai de 45 jours après sa réception. Lors de cet examen, la personne qui a déposé une plainte sera appelée à présenter ses observations et décrire les faits à l'origine de sa plainte. L'employé concerné et son supérieur immédiat seront également invités à présenter leurs observations. Le tout est traité de façon confidentielle et classé dans un dossier spécifique.

Les conclusions de la plainte

Au terme de l'examen de la plainte, le Commissaire local à la qualité des services fait connaître aux personnes concernées ses conclusions et ses recommandations. Par la suite, il s'assure de leur application.

Recours

Si vous n'avez reçu aucune nouvelle 45 jours après le dépôt de votre plainte auprès du Centre jeunesse, vous pouvez soumettre cette plainte au Protecteur des usagers.

LE RÔLE DU COMITÉ DES USAGERS

Vous renseigner...

sur vos droits et obligations;

Promouvoir...

l'amélioration des conditions de vie des usagers et évaluer votre satisfaction à l'égard des services reçus.

Défendre...

vos droits individuels et collectifs.

Vous accompagner et vous assister...

dans vos démarches, notamment lorsque vous désirez porter une plainte.

Vous orienter...

vers les ressources correspondant à vos besoins.

Sensibiliser...

le personnel du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles aux besoins des usagers et de leur famille.

Informier...

le conseil d'administration des impacts des décisions touchant les services que vous recevez et l'influencer dans ses orientations.

CE QUE LE COMITÉ DES USAGERS PEUT FAIRE POUR VOUS

Vous assister...

si vous souhaitez obtenir des informations sur vos droits et vos obligations ou encore sur les recours possibles en cas d'insatisfaction.

Vous accompagner...

dans une rencontre de clarification si vous avez une insatisfaction ou une incompréhension par rapport aux services que vous recevez.

Susciter votre engagement...

si vous désirez vous impliquer dans l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement, représenter et défendre les intérêts des usagers et que vous êtes disponible pour participer aux rencontres mensuelles.



CONCLUSION

Nous vous rappelons que vous êtes les premiers responsables de vos enfants et que vous avez le droit :

- D'être considéré avec dignité et respect;
- De recevoir des services personnalisés et adaptés aux besoins de votre enfant et à votre situation familiale;
- D'être accompagné et assisté dans les différentes démarches;
- D'être informé, entendu et consulté à toutes les étapes du processus d'intervention;
- D'accepter ou non les mesures volontaires;
- D'avoir accès à votre dossier;
- De porter plainte si vous êtes insatisfait des services que vous recevez.

En terminant, mentionnons que le Comité des usagers du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles peut vous renseigner sur tous les différents aspects qui vous préoccupent et vous accompagner dans différentes démarches.

Pour avoir recours au service du Comité des usagers, téléphonez au (418) 368-1803.

