

Déclaration

TÉMOIN :

Nom et fonction

Mme Kim Turgeon

Technicienne d'intervention en délinquance

Présentation du témoin

Mme Kim Turgeon est technicienne d'intervention en délinquance au programme jeunesse du CISSS Chaudière-Appalaches. Elle est l'auteure de la lettre ouverte « La ferais-tu toi ma job? ».

Résumé des idées et messages importants

Profil des jeunes, profil des interventions

Pour comprendre les défis vécus par les éducateurs en CJ, il nous faut d'abord comprendre le profil des jeunes avec qui le travail se fait.

Les jeunes qui sont placés en CJ ont des problématiques importantes mais non spécifiques. On y rencontre une multitude de problématiques: problèmes de consommation, d'attachement, trauma complexe, etc. mais tous sont rassemblés sous le même toit. Nous pouvons donc retrouver dans la même unité des intimidateurs et des intimidés, des abuseurs et des abusés, des toxicomanes avec des vendeurs de drogue... tout le monde doit cohabiter. Le mandat des éducateurs est de sortir des pratiques établies afin s'adapter aux besoins de chacun des jeunes et ainsi les faire progresser selon ses capacités et leurs limites, ce qui représente un grand défi. Comme l'accès aux formations dépend de l'argent disponible et surtout des employés sur appel disponibles, il est difficile d'avoir accès à des formations sur une base régulière. Souvent on priorise des formations qui propose une nouvelle approche, un nouvel outil, alors que le besoin serait je crois d'améliorer nos connaissances sur des sujets ciblant les besoins de nos jeunes; santé mentale, particularité neurologique, intervention en situation d'abus, de négligence etc...

Travailler avec un jeune en CJ c'est comme travailler avec un grand brulé. Le premier objectif est d'arrêter la souffrance, pour ensuite être capable de travailler à atteindre le meilleur de ce qu'il peut être en tenant compte de sa réalité. Les jeunes qui sont placé pour 30 jours en évaluation, une fois qu'on arrive à mieux les connaître et mieux les comprendre,

on se rend compte bien souvent qu'il faudra un séjour plus long pour arriver à modifier leur situation et leur permettre de retourner chez eux ou dans un milieu adapter.

Le virage ambulatoire a entraîné un alourdissement important des diagnostics que l'on rencontre chez les jeunes hébergés. Il y a 25 ans, les CJ traitaient de purs cas de délinquance, et les quelques cas de « protection » étaient vite redirigés vers des services adaptés. Aujourd'hui, les CJ traitent une multitude de dossiers avec des particularités en santé mentale, mais la formation des éducateurs ne s'est pas adaptée. Avec ces jeunes, nous fonctionnons en mode essai-erreur et notre expertise se développe au gré de notre expérience. La multidisciplinarité au niveau de la formation des éducateurs est nécessaire, afin d'assurer la diversité des connaissances et ainsi mieux adaptés les interventions en fonction des besoins de chacun. Nous aurions aussi avantage à travailler en groupe multidisciplinaire attiré à un foyer afin d'augmenter l'expertise, par exemple avec une intervenante spécialisée en santé mentale dans les unités (et non pas en bureau), une psychologue (nous en avons 2 pour tout le campus) et une sexologue (aucune au campus).

Conditions de travail et conditions de pratique

Les éducateurs qui travaillent en CJ viennent de différents domaines, mais malgré de formidable formation les éducateurs ne sont pas préparés à la réalité spécifique de ce milieu de travail. En temps normal les travailleurs vont rechercher des conditions de travail qui permettent un certain équilibre entre le travail, la famille, etc. En CJ toutefois la passion doit prévaloir car il y a très peu de flexibilité à cet effet. Régulièrement les horaires se terminent à 23h et recommence parfois dès 7h30 le matin. Il n'y a pas de pause, pas de libération pour les repas. Nous sommes avec les jeunes durant toute la durée de notre quart de travail. Suite à une crise ou une situation plus prenante émotivement il est pratiquement impossible de quitter pour reprendre ses esprits, on doit aller de l'avant. Ces conditions extrêmes entraînent une pénurie de main-d'œuvre et un roulement de personnel incroyable. Depuis la fusion en CISSS, on assiste à un exode des éducateurs vers les postes plus « facile ». Présentement il n'y a que 2 titulaires en poste à mon unité de travail alors que le nombre souhaité est de 8. Les 6 autres éducateurs sont en assignation temporaire. La pénurie de personnel est telle que bien souvent des éducateurs qui viennent d'être embauchés se retrouvent avec une charge de travail et une responsabilité de quelqu'un qui aurait en temps normal plus de 5 ans d'expérience. Les gens qui restent sont des vrais passionnés.

Pour nos suivis cliniques, nous sommes soutenus par des spécialistes en activités clinique et par une équipe de psychologue. Le soutien clinique est suffisant mais les ressources pour nos jeunes souvent difficile d'accès. Les chefs de service font du mieux qu'ils peuvent avec les ressources disponibles et avec l'ampleur de leur tâche. Les rencontres afin de s'assurer

de notre satisfaction au travail, varie entre 1x au 3 mois à 1x par année selon la disponibilité de chacun. Selon les chefs certains sont plus présent dans les unités de vie, d'autre on ne les voit pratiquement jamais.

À l'ère de l'informatique, on souhaite laisser des traces de toutes nos interventions et tout standardiser mais cela fait en sorte que toute petite démarche ou procédure est devenue complexe. Ça alourdit la tâche et laisse moins de temps à l'éducateur pour faire son travail auprès des jeunes. Le ratio jeune/éducateurs n'est pas régi par une loi. Présentement au CJ de Chaudière-Appalaches le ratio est de 1 éducateur pour 4 jeunes ou de 2 éducateurs pour 12 jeunes. Cela fonctionnait quand les jeunes avaient tous la même programmation et des besoins semblables, mais aujourd'hui cela n'est pas réaliste car avec les problématiques de santé mentale, les méthodes d'intervention nécessaires sont extrêmement différentes d'un jeune à l'autre et demandent une adaptation spécifique à chacun. Si nous avons un trop grand ratio, la qualité de service diminue grandement; améliorer les conditions de travail nous permettra d'avoir une meilleure rétention du personnel et sera plus attrayant pour les jeunes qui terminent leurs études. Pour améliorer les conditions de travail, les mesures suivantes seraient à prioriser : des horaires plus flexible et plus adaptés aux besoins des familles; une gestion des postes plus axée sur la stabilité; possibilité d'avoir accès avec les années à plus de 4 semaines de vacances; possibilité d'avoir accès avec les années à des horaires de semaine seulement; et avoir accès à des primes selon la difficulté du milieu afin d'éviter l'exode de l'expérience vers des milieux plus « faciles ». Impliquer des éducateurs dans la formation des étudiants en intervention en délinquance et en éducation spécialisée (conférence dans les écoles, formation donnée par des éducateurs plancher libérer pour le faire) permettra également de mieux préparer les éducateurs à la réalité du terrain en centre de réadaptation.

De plus, les méthodes ont évoluées du behaviorisme vers une approche basée sur la sécurité affective. Cette approche nous demande de prendre le temps de comprendre les raisons des comportements du jeune, on doit prendre plus de temps individuellement avec lui et accepter que notre intervention ne se règle pas en 2 minutes avec un retrait en local de réflexion comme on aurait fait avant. Il est facile de parler de rigidité quand le tout est vu de l'extérieur. La réalité étant que cette rigidité s'est beaucoup assouplie dans les dernières années. Selon leurs antécédents et leurs problématiques, beaucoup de ces jeunes ont besoin d'un milieu prévisible et structurant. L'important est la façon avec laquelle le tout est animé. La question qu'on doit se poser est « est-ce que cette structure répond aux besoins des éducateurs ou des jeunes? » Chaque milieu de vie applique le tout différemment selon ses limites organisationnelles (nombre d'éducateurs, milieu physique, problématique de la clientèle, etc.); si le tout est fait en fonction du besoin des jeunes alors c'est positif. Il faut comprendre que pour plusieurs des jeunes qui fréquentent nos institutions, l'autonomie est

loin encore devant. Pour d'autres, elle est plus imminente alors il est important de s'assurer qu'ils puissent avoir accès à des programmes (PQJ) d'accès à l'autonomie. On est à des années lumières des centres de réformes qu'on avait au Québec avant, mais on n'a pas adapté les milieux pour avoir le moyen de nos ambitions.

Dossiers et suivi

À partir du moment où un signalement est fait jusqu'à celui où il entre en CJ, le dossier d'un jeune peut, sans que celui-ci ne le sache pour autant, passer entre les mains de 4 à 5 personnes pour en faire l'évaluation (intervenants, juges, etc.) et, en quelque sorte, « statuer sur son destin ». Ces personnes, qui ont un très grand pouvoir sur la vie du jeune, bien souvent ne l'ont jamais rencontré ou très brièvement. De rapport en rapport on prend des décisions, mais on ne connaît pas les jeunes. Il faut trouver un moyen de diminuer le nombre de personnes qui graviteront dans la vie du jeune, limiter les intervenants et les éducateurs afin que chacun d'eux est la chance de bien connaître le jeune mais aussi son environnement. Je crois que l'éducateur aurait avantage à être présent lors des décisions en lien avec le parcours du jeune (tribunal). Présentement le juge a accès qu'à des parties de notre rapport que l'intervenant social aura copié-collé dans son rapport selon ce qu'il jugeait pertinent. Il est facile alors de perdre notre vision du profil du jeune et de ses besoins. Encore une fois, les personnes qui prendront une décision n'auront pas accès aux maximums d'information.

À cela j'ajoute la problématique que lorsqu'un jeune est déplacé d'endroit, beaucoup de données sont perdues; des évaluations, des résumés de rencontre, des informations sur les interventions efficaces ou inefficaces, etc. Il faut trouver une façon d'uniformisée la gestion de document et assurer un meilleur suivi au niveau du dossier des jeunes afin que de rendre les interventions plus efficace. Malheureusement, le logiciel PIJ n'est pas assez polyvalent pour classer tous les documents concernant le jeune. Plusieurs documents sont remplis à la main sous forme de questionnaire et ne peuvent être versés dans PIJ.

Le travail n'est pas à échelle humaine. On demande aux éducateurs un travail colossal auprès des jeunes mais tout cela est pensé en fonction des besoins du système et non en fonction de la capacité réelle de rendre un service de qualité aux jeunes et à leurs familles. Il faut remettre l'enfant au cœur de nos préoccupations réelles. Il faut se poser la question; Est-ce qu'on est capable au Québec, avec les ressources et les outils qu'on a aujourd'hui, d'appliquer la LPJ telle qu'on l'a pensée?

Recommandations formulées par le témoin

- Avoir un intervenant pivot qui, dès le signalement, va demeurer avec le jeune du début à la fin du placement.
- Augmenter la communication et diminuer le nombre de personnes impliquées dans les processus d'intervention.
- Offrir un soutien psychologique aux éducateurs avec des évaluations obligatoires si jugées nécessaire afin de nous assurer d'avoir des éducateurs en santé psychologique auprès de nos jeunes. Souvent un éducateur épuisé reste en fonction afin de ne pas décharger ses dossiers sur ses collègues et pour éviter un sentiment d'abandon chez le jeune.
- Avoir un protocole clair de soutien des éducateurs qui sont témoins de la situation traumatisante (ex. : Crise avec désorganisation intense, agression, suicide etc.) afin d'assurer la protection physique et mentale des éducateurs.
- Instaurer une limite légale sur le ratio de jeunes par éducateur en tenant compte des particularités des milieux de vie.
- Adapter la formation des éducateurs afin de les préparer adéquatement à la pratique en CJ.

Nom du témoin : Kim Turgeon

Date : 04-06-2020

Le courriel attestant que vous avez lu et que vous êtes d'accord avec le contenu du document tient lieu de signature. Vous acceptez du même coup que ce document soit déposé en preuve.