

En première ligne

L'histoire de Mira

Je vous présente Mira, conseillère pour Jeunesse, J'écoute. Son emploi vient tout juste de devenir un peu plus intéressant. Avant, tout son travail consistait à parler au téléphone afin d'aider les jeunes à résoudre leurs problèmes. Maintenant, pendant une partie de son quart, elle travaille sur Internet, répondant aux questions que les jeunes affichent dans la section « Communiquer avec un conseiller » du site Web de Jeunesse, J'écoute.

Les jeunes posent des questions sur les drogues, la sexualité et les relations et expriment leurs préoccupations quant à l'intimidation ou à leurs problèmes d'estime de soi. Comme Jeunesse, J'écoute est un service anonyme, les groupes de discussion en ligne n'acceptent aucune adresse électronique. Mira s'assure de l'anonymat des messages afin de protéger les jeunes ou les autres qui affichent des messages.

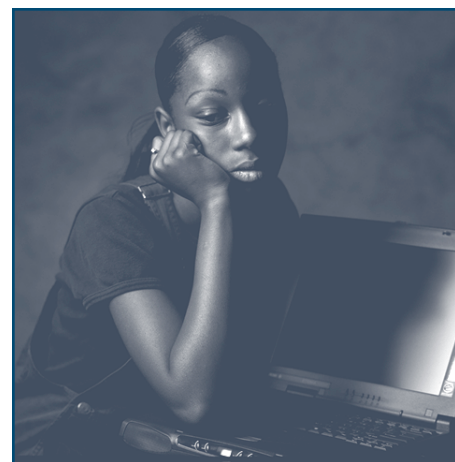
Mira affirme d'une part que la consultation en ligne l'éloigne quelque peu de ses appelants, par rapport à la consultation téléphonique. D'autre part, elle croit que pour les jeunes, il n'y a rien de plus normal que d'exprimer ses sentiments, ses émotions et ses peurs en ligne.

Comme ses collègues au téléphone, Mira écoute des jeunes aux prises avec un éventail de questions et de préoccupations, comme « Apeurée », qui trompe son copain et a peur qu'il la surprenne; « Confus », qui ne comprend pas pourquoi ses parents divorcent; et

« Mon trip », dont les amis le poussent à prendre de la drogue.

Une adolescente de 15 ans écrit qu'elle craint d'être incapable de se faire des amis dans sa nouvelle école secondaire. Elle a entendu beaucoup de rumeurs sur les jeunes de sa nouvelle école et a peur d'être victime d'intimidation, ou pire encore, de ne pas se faire de nouveaux amis « cool ». Voici la réponse de Mira : elle souligne que changer d'école peut être une expérience angoissante et qu'il se peut qu'elle ait besoin d'un peu de temps pour être à l'aise avec ses nouveaux camarades de classe. Elle lui suggère de se joindre à des équipes ou à des clubs qui l'intéressent et d'essayer de rencontrer des jeunes qui partagent ses intérêts. Elle lui rappelle également que, comme les personnes et les choses « cool » changent, il est important de se faire des amis avec qui on aime passer du temps au lieu de se soucier d'entrer dans un groupe d'amis « cool ».

Mira a aussi réécrit à « Claustrophobe », 17 ans, qui se posait des questions sur l'âge légal pour partir de chez ses parents et sur la façon de le faire sans trop causer de tort à ses parents. Comme l'âge légal pour partir du nid familial diffère d'une province à l'autre et que Mira ne savait pas d'où écrivait « Claustrophobe », elle a aiguillé celui-ci vers l'agence de protection de l'enfance de sa région, qui est en mesure de le renseigner, et lui a rappelé que s'il avait besoin de parler davantage de sa décision, il pouvait contacter le service téléphonique



de Jeunesse, J'écoute et son site Web, accessibles 24 heures par jour.

Comme la section « Communiquer avec un conseiller » n'est pas un service de conversation en temps réel comme l'est le service téléphonique (les conseillers en ligne essaient de répondre à toutes les questions affichées dans les 48 heures), Mira et les autres conseillers en ligne peuvent réfléchir avant de répondre aux messages. Certains de ces messages sont sérieux, mais d'après Mira, les jeunes prennent plaisir à afficher leurs messages.

« Quand les jeunes ont recours à notre service en ligne, ils savent qu'une personne écoute », affirme Mira. « Le service en ligne est une façon de plus pour Jeunesse, J'écoute d'être présent pour les jeunes, peu importe leurs problèmes. »

Rédacteur en chef : David Eames

Mise en page : Lisa Grixti

Écrivains : Joyann Callender, David Eames, Lindsay George, Karyn McMahon Bradfield and Invest in Kids Foundation

Pour obtenir des copies additionnelles ou pour nous faire part de vos commentaires / suggestions contactez :

Karyn McMahon Bradfield, directrice de la commercialisation et des communications
Tél : (416) 581-8974
Télé : (416) 586-0651
C : karyn.mcmahon@kidshelp.sympatico.ca

Colombie-Britannique
1100-1200, 73e avenue ouest
Vancouver, Colombie-Britannique
V6P 6G5
Tél : (604) 267-7057
Télé : (604) 267-7058
C : bc@kidshelp.sympatico.ca

Alberta
150-9e rue sud-ouest
C.P. 2850
Calgary, AB T2P 2S5
Tél : (403) 645-4080
Télé : (403) 645-4020
C : alberta@kidshelp.sympatico.ca

Manitoba/Saskatchewan
2205, avenue Victoria
2e étage
Régina, Saskatchewan S4P 0S4
Tél : (306) 780-9492
Télé : (306) 525-4009
C : sask@kidshelp.sympatico.ca

Ontario
300-439, avenue University
Toronto, Ontario M5G 1Y8
Tél : (416) 581-8969
Télé : (416) 586-0651
C : ontario@kidshelp.sympatico.ca

Québec
323-911, rue Jean-Talon est
Montréal, Québec H2R 1V5
Tél : (514) 273-7007
Télé : (514) 273-0589
C : quebec@kidshelp.sympatico.ca

Atlantic
3433, chemin Dutch Village
Halifax, Nouvelle-Écosse B3N 2S7
Tél : (902) 457-4779
Télé : (902) 457-1074
C : atlantic@kidshelp.sympatico.ca

Points saillants

Lettre du Président

Hommage aux bénévoles

Le Magazine interdit aux adultes

Nouvelles des sections régionales

En première ligne

Le nouveau site Web de Jeunesse, J'écoute : un ajout naturel à nos services

En juin 2002, Jeunesse, J'écoute a franchi un grand pas dans la réalisation de son objectif d'aider les jeunes Canadiens en détresse et victimes d'abus; nous offrons maintenant un service de consultation en ligne !

Grâce à la nouvelle conception du site Web (kidshelp.sympatico.ca/jeunesse.sympatico.ca), les jeunes Canadiens disposent d'une façon supplémentaire d'accéder jour et nuit au service de consultation professionnel sans frais, bilingue et anonyme que Jeunesse, J'écoute offre par téléphone depuis plus de 13 ans.

L'objectif de Jeunesse, J'écoute est d'agir en tant que cadre de soutien neutre afin d'être à l'écoute des jeunes et de les aider à résoudre leurs problèmes et leurs préoccupations, quels qu'ils soient. Il était donc important que nous adaptions nos services à Internet, le médium de choix de nombreux jeunes d'aujourd'hui. En offrant une consultation en ligne, nos conseillers peuvent aider davantage d'enfants et de jeunes Canadiens.

Grâce au nouveau site, conçu et créé bénévolement par ninedots, de Toronto, les conseillers de Jeunesse, J'écoute peuvent être davantage présents pour les 1 000 jeunes et plus qui ont recours quotidiennement à nos services.

Ce site constitue un milieu sûr où les jeunes peuvent explorer les choix qui s'offrent à eux et exprimer leurs opinions, leurs émotions et leurs idées. De plus, on l'a doté d'un format actualisé, d'éléments de navigation améliorés et d'une banque de liens soigneusement choisis et mis à jour régulièrement.

Les jeunes peuvent maintenant :

- poser une question ou faire part d'une épreuve difficile ou d'un problème en écrivant un message dans la section « Communiquer avec un conseiller » et recevoir la réponse d'un conseiller dans un délai inférieur à 48 heures;
- s'aider eux-mêmes en cherchant les sujets qui les intéressent dans une banque de donnée considérablement élargie, offrant de l'information pratique dans un langage simple;
- s'exprimer en affichant leurs poèmes ou leurs

histoires personnelles, leurs conseils ou les lettres qu'ils ont rédigées, mais jamais envoyées;

- s'entraider en participant aux groupes de discussion hebdomadaires animés par un professionnel, en direct d'ici quelques mois.

Les utilisateurs peuvent toujours compter sur le fait que ce service est confidentiel et anonyme. C'est une des raisons pour lesquelles nous utilisons des babillards électroniques plutôt que le courriel pour la section « Communiquer avec un conseiller ». Ils peuvent également être assurés que ce sont des conseillers professionnels et non des bénévoles qui répondent à leurs messages. Les conseillers professionnels de Jeunesse, J'écoute ont reçu une formation spécialisée sur la consultation en ligne et affichent les réponses aux messages électroniques dans les 48 heures suivant la réception.

La section « Communiquer avec un conseiller » existe depuis juin 2002 et la réponse des jeunes est incroyable : on a déjà reçu plus de 3 000 messages !

Les types de problèmes que les jeunes envoient sont les mêmes que ceux dont les conseillers de Jeunesse, J'écoute traitent au téléphone, notamment la vie familiale, l'école, la santé et la sexualité, les conflits, les relations,

l'abus sexuel, physique et psychologique et le suicide. Cette réponse confirme ce que l'on savait déjà : de plus en plus de jeunes recherchent information et appui sur Internet.

Nous vous invitons à explorer le site Web, à consulter la banque de renseignements, à lire les lettres et les poèmes affichés par nos utilisateurs et à visiter la section « Communiquer avec un conseiller ». Les questions et les réponses affichées dans cette section vous donneront un aperçu du genre de problèmes qu'ils abordent quotidiennement.

Pour les milliers de jeunes qui comptent sur Jeunesse, J'écoute, ce nouveau site Web représente une façon supplémentaire d'obtenir l'appui et l'information qu'ils attendent. Pour nous, c'est un moyen de plus qui nous aide à protéger les jeunes contre les abus.



tre
à l'écoute
des jeunes

Hommage à nos bénévoles

Chapeau ! aux récipiendaires des Prix des ambassadeurs communautaires de la BMO Groupe Financier 2002 – votre engagement et votre passion nous sont précieux !

Récipiendaires nationaux : Pendant plus de 10 ans, Frank et Anita Carey ont fait preuve d'un dévouement sans borne à l'égard de Jeunesse, J'écoute. Ils sont de vrais leaders communautaires et leur philosophie de bienveillance est contagieuse. Vous n'avez qu'à demander aux employés, aux clients ou aux fournisseurs de Wallace & Carey, qui sont tous touchés d'une certaine façon par l'engagement de Frank et Anita envers nous. Wallace & Carey parle régulièrement de Jeunesse, J'écoute dans leur bulletin d'information, notre matériel promotionnel tapisse les murs des bureaux et des entrepôts de l'entreprise et tous les employés de Wallace & Carey connaissent nos services. De plus, Wallace & Carey organise des événements pour Jeunesse, J'écoute tout au long de l'année, dont un festival du homard, des ventes de pâtisseries et le tournoi de golf annuel Larry Carey Classic. Anita met aussi personnellement son temps à contribution. Au cours des années, elle a joué plusieurs rôles importants au sein du conseil de la section régionale de Calgary, ayant, entre autre, présidé le comité des étudiants ambassadeurs de Calgary.

Frank et Anita sont de vrais champions pour les enfants et les jeunes. Ils ont prouvé que la participation personnelle dans la communauté peut aller de pair avec le leadership d'entreprise et la solidarité sociale d'entreprise.

Colombie-Britannique : Leslie Marr assume plusieurs rôles importants pour nous. En tant que présidente de la section régionale de White Rock, autrefois à la tête de deux comités pour l'événement Maisons pour les Fêtes et membre du comité de la Marche Bell pour les jeunes, elle joue un rôle essentiel pour les activités de financement et la sensibilisation des services de Jeunesse, J'écoute à White Rock. Leslie est une alliée qui travaille avec acharnement pour s'assurer que tous les événements auxquels elle participe connaissent un grand succès.

Alberta : Allison Downey, d'Edmonton, est un leader naturel qui motive et encourage d'autres bénévoles à se dévouer pour nous, entre autre,

pour la première édition de la Marche Bell pour les jeunes et pour la Soirée avec Oscar. Son expertise a permis d'établir cette nouvelle section sur des bases extrêmement solides et son engagement envers nous nous assure que la section continuera à se développer.

Manitoba/Saskatchewan : Pendant deux ans, Michelle Rezanoff a travaillé avec zèle pour mettre sur pied et construire une section régionale à Saskatoon. Elle a déjà été présidente de la section, coprésidente de la Marche Bell pour les jeunes et elle dirige maintenant le premier comité pour l'événement Maisons pour les Fêtes.

Ontario : Le visage de Kathy Ord nous est familier, puisqu'elle travaille bénévolement depuis 1989 à nos bureaux de Toronto. Elle participe aux événements et aux programmes de Toronto, dont le Souper « Être à l'écoute des jeunes », le Déjeuner de la fête des Mères, la Journée du film et le programme Étudiant ambassadeur. En 2002, Kathy a présidé le comité des bénévoles de la Marche Bell pour les jeunes de Toronto, orchestrant brillamment plus de 250 bénévoles.

Québec : En 2002, Peg Brunelle a entrepris beaucoup de projets pour Jeunesse, J'écoute et les a tous réussis avec succès ! Elle a présidé la section régionale de Montréal et le comité de la Marche Bell pour les jeunes. Cette année, elle a établi une relation avec le club de hockey Les Canadiens de Montréal, une relation qui, souhaitons-le, continuera à se développer avec les années. L'engagement implacable de Peg envers Jeunesse, J'écoute et sa passion sont fantastiques.

Atlantique : Trent McGrath de la section régionale de Halifax a tout fait pour nous au cours des années. Il a commencé par assurer des commanditaires pour nos événements de Halifax et il est, depuis, le pivot de la plupart de nos événements, soit comme bénévole, soit à titre de participant. Trent consacre également plusieurs heures à notre programme Étudiant ambassadeur, dirigeant et assistant les conférences.

Si vous désirez vous porter bénévole pour Jeunesse, J'écoute, veuillez communiquer avec votre bureau régionale de Jeunesse, J'écoute.

En avant vers une section régionale de Jeunesse, J'écoute

Cette histoire ressemble à celle de David et Goliath. Du moins, c'est l'impression que nous avons au début. Comment un groupe de bénévoles issus de la petite ville de Sarnia, en Ontario, pouvait-il réussir à organiser et à mener à bien une importante marche-bénéfice ? Tout comme David, les bénévoles ont bravement relevé le défi, amassé près de 6 000 \$ et donné plus d'importance à la Marche Bell en fondant une section régionale de Jeunesse, J'écoute.

« [Notre section régionale] a été inaugurée le 9 janvier 2002 et la Marche Bell pour les jeunes avait lieu le 5 mai. Je savais que nous avions une lourde tâche devant nous, mais d'après-moi, c'était faisable », affirme Kelly McCoy, présidente de la section de Sarnia.

Cette certitude fut sans doute la clé du succès de la Marche de Sarnia. Dès le départ, le comité avait la ferme conviction que la Marche était réalisable. Pendant des mois, les membres du comité ont organisé des réunions de planification hebdomadaires pour discuter de la logistique, de la publicité, du recrutement et des bénévoles. Lors de ces réunions, ils se sont partagé les tâches et ont fait un remue-méninges de leurs idées.

À l'approche de la Marche, le comité a rencontré quelques obstacles inattendus, notamment en matière de publicité et de recrutement. Bien que ces questions se soient avérées un défi pour les membres de la Marche Bell de Sarnia, McCoy ne manque pas de faire remarquer que les membres ont relevé les défis et que la Marche a connu « un énorme succès ».

Qui plus est, ils n'ont laissé aucune difficulté associée à une première les ralentir. McCoy et son équipe travaillent avec acharnement à la réalisation de la Marche Bell pour les jeunes 2003. Le coup d'envoi de l'événement de Sarnia a eu lieu au début mars; McCoy affirme que, par rapport à l'année dernière, elle et son équipe prévoient avoir encore plus succès cette fois-ci.

McCoy offre un conseil aux autres petites sections régionales qui organisent une Marche : ayez un esprit pratique et soyez proactifs.

« Ne vous laissez jamais abattre pendant plus d'une minute », exhorte McCoy. « Surtout, essayez toujours de vous amuser lors de la planification, parce que si un problème survient une année, vous aurez déjà fait un grand pas vers un meilleur succès l'année suivante. »

Pour de plus amples renseignements sur les activités régionales, veuillez communiquer avec le bureau de Jeunesse, J'écoute de votre région ou visiter le site jeunesse.sympatico.ca.



La technologie HP est devenu le moteur de Jeunesse, J'écoute

Jeunesse, J'écoute a toujours été un organisme axé sur la technologie; tous nos conseillers sont dotés d'un poste de travail comportant une banque de données de plus de 30 000 centres de services sociaux et communautaires de partout au pays. En outre, sur notre site Web qui existe depuis 1996, nous acceptons maintenant les inscriptions en ligne pour des activités comme le Quille-O-Thon et la Marche Bell pour les jeunes.

Aujourd'hui, grâce à un don de Hewlett-

Packard Canada, nous avons mis nos systèmes à niveau, une étape qui nous aidera à être plus que jamais à l'écoute des jeunes.

L'entreprise a fait don de plus de 30 ordinateurs et de 10 nouveaux serveurs à nos conseillers et au personnel responsable des activités de financement. Les nouveaux systèmes nous aideront énormément à être présents pour les jeunes, 24 heures par jour, 365 jours par année.



ConocoPhillips Canada partage son expertise avec Jeunesse, J'écoute

Grâce au soutien de son nouveau partenaire, ConocoPhillips Canada, Jeunesse, J'écoute agrandit son réseau de sections régionales en Alberta!

ConocoPhillips Canada, une des plus importantes sociétés pétrolières et gazières du Canada, s'est engagée vers la fin de 2002 à « être à l'écoute des jeunes » et œuvre à faire connaître Jeunesse, J'écoute et Assistance Parents dans l'Ouest canadien, plus particulièrement dans les régions de l'Alberta et du nord de la Colombie-Britannique où résident des employés de cette société.

ConocoPhillips Canada nous a tout d'abord prêté main forte pour mettre sur pied des sections régionales de Jeunesse, J'écoute à Fort Murray et à Red Deer, en Alberta.

En 2003, cette société collaborera également avec les Services d'aide à l'enfance et à la famille de Jeunesse, J'écoute afin d'offrir aux conseillers et au personnel de Jeunesse, J'écoute et d'Assistance Parents une formation ayant pour but de les sensibiliser à la culture et aux questions autochtones.

Nouvelles de l'entourage de Jeunesse, J'écoute



En août dernier, Zellers a versé 2 \$ à Jeunesse, J'écoute pour chaque achat de 25 \$ de vêtements de marque

Request pour toute la famille. De plus, en septembre, Zellers a mis en valeur Jeunesse, J'écoute et Assistance Parents dans tous ses magasins, dans le cadre de la semaine de la sécurité de Zellers. Quelle excellente idée de financement et de sensibilisation pour la rentrée scolaire!



En septembre, la Boston Pizza Foundation a organisé sa campagne de financement annuelle au profit de Jeunesse, J'écoute. Partout au Canada, les restaurants Boston Pizza ont vendu les nouveaux chocolats Turtles aux arachides de Nestlé et versé les profits à Jeunesse, J'écoute. Cette promotion a permis d'amasser 77 500 \$!



Pour la troisième année consécutive, les dépanneurs Couche-Tard du Québec ont organisé leur campagne annuelle Projet 25. Du 30 octobre au 2 novembre 2002, ces dépanneurs ont amassé près de 30 000 \$ pour Jeunesse, J'écoute, soit une augmentation de 50 % par rapport au montant recueilli en 2001!



Famous Players : Grand écran, super son, super soutien

En tant que commanditaire officiel de Jeunesse, J'écoute, Famous Players apporte un appui considérable dans trois secteurs essentiels : la promotion des activités de financement, la sensibilisation et les initiatives des employés.

Ce soutien total qu'offre Famous Players à Jeunesse, J'écoute en tant qu'une de ses deux œuvres de bienfaisance privilégiées a été illustré en septembre 2002, lorsque la société a lancé sa première promotion nationale de maïs soufflé. Elle vendait des sacs de 100 g de maïs éclaté au micro-ondes Act II à 1 \$, tous les profits étant versés à Jeunesse, J'écoute.

En plus d'amasser quelque 60 000 \$, la promotion a sensibilisé le public cible de Jeunesse, J'écoute : les jeunes. Chaque sac de maïs soufflé portait un autocollant indiquant le numéro de téléphone et l'adresse du site Web de Jeunesse, J'écoute. La promotion était également appuyée

par du marketing en salle, notamment par des diapositives plein écran et du matériel de promotion exposé sur les lieux.

« D'après moi, tous ceux et celles qui font affaire avec Jeunesse, J'écoute comprennent l'importance de ce service », affirme Andrew Sherbin, directeur des affaires générales de Famous Players. « Aux yeux de Famous Players, nos jeunes employés des salles de cinéma accrochent vraiment à l'idée. Pour eux, il est facile et amusant de participer au financement d'un service qui les touche. »

Par des gestes ingénieux et stimulants qui vont de la commandite du Défi scolaire de la Marche Bell pour les jeunes à la mise sur pied de projets de financement organisés par les employés partout au pays, Famous Players et ses employés aident constamment Jeunesse, J'écoute à s'approcher des jeunes.



Le Magazine aide Jeunesse, J'écoute à atteindre les jeunes

Les épiceries A & P, Safeway et Sobeys Atlantic, partenaires de Jeunesse, J'écoute, ont trouvé une nouvelle façon d'élargir leur appui aux importants services de Jeunesse, J'écoute. En plus de faire de la promotion en magasin et de commanditer des événements, les magasins A&P de l'Ontario, les magasins Safeway de l'Ouest canadien et les magasins Sobeys de toute la région de l'Atlantique offrent maintenant Le Magazine interdit aux adultes à la vente.

Une partie des profits amassés par la vente du Magazine est versée à Jeunesse, J'écoute.

Cette initiative représente un nouveau partenariat pour Jeunesse, J'écoute, non seulement avec le Magazine, mais aussi avec l'Association des chefs de police de l'Ontario et l'Association canadienne des chefs de police (ACCP), qui bénéficient elles aussi du produit de la vente du Magazine.

Le Magazine interdit aux adultes est la seule publication mensuelle canadienne qui s'adresse aux jeunes de 8 à 14 ans. En plus des annonces publicitaires de Jeunesse, J'écoute, chaque numéro comprend une rubrique de questions et réponses où les conseillers professionnels de Jeunesse, J'écoute répondent à certaines des questions les plus souvent posées par les jeunes.

Soyez prêt à participer : La deuxième édition de la Marche Bell pour les jeunes au profit de Jeunesse, J'écoute aura lieu le dimanche 4 mai 2003. Pour de plus amples renseignements, visitez le site www.lamarchebellpourlesjeunes.ca.

Lettre du Président



Assurer la capacité de Jeunesse, J'écoute à demeurer à l'écoute des jeunes

Lors d'un de nos récents événements, Sue McIntyre, membre du Conseil de Jeunesse, J'écoute et chercheur imminent en matière d'abus envers les enfants, a illustré les faits à l'auditoire de façon très impressionnante. Elle leur a signalé que, selon toute probabilité, si les dix personnes de la table située à sa gauche avaient été des hommes, quatre d'entre eux auraient souffert d'abus durant leur enfance. Si les dix personnes assises à la table de droite avaient été des femmes, sept d'entre elles auraient subi le même sort.

Pour moi, c'était un rappel sérieux de la grande valeur de Jeunesse, J'écoute et de l'importance de notre travail visant à protéger les jeunes contre les abus physiques, psychologiques et sexuels au moyen de l'éducation, de la prévention et de l'intervention.

Depuis sa fondation en 1989, Jeunesse, J'écoute est un endroit sécuritaire où les jeunes victimes d'abus peuvent obtenir de l'aide. Un endroit anonyme et de confiance où les jeunes se sentent à l'aise de dévoiler les abus qu'ils subissent. Pour plusieurs, c'est le seul refuge dont ils disposent. Dévoiler l'abus, ou simplement comprendre que ce qu'ils sentent inacceptable est inacceptable, est une étape très importante pour éviter que les abus se reproduisent.

L'objectif de nos conseillers est bien sûr d'être en mesure d'intervenir et d'aider l'appelant à se sortir de sa situation. En aidant l'enfant à trouver dans son milieu un adulte à qui il peut faire confiance ou en gagnant sa confiance afin qu'il divulgue des renseignements personnels, les conseillers peuvent informer le bureau de la protection de l'enfance.

Toutefois, cet aspect n'est qu'une des nombreuses composantes de nos efforts visant à mettre fin à toutes les formes d'abus envers les enfants.

Par l'intermédiaire de nos programmes d'éducation du public, nous aidons les jeunes à connaître les différents types d'abus et à comprendre que ces comportements ne sont pas acceptables et que si jamais ils se font maltraiter, ils doivent chercher de l'aide auprès de Jeunesse, J'écoute ou d'un adulte en qui ils ont confiance.

Notre nouveau service de consultation « Communiquer avec un conseiller », offert par l'intermédiaire de notre site Web et notre banque élargie de renseignements sur l'abus constituent des moyens supplémentaires d'éduquer, de prévenir

et d'intervenir dans le terrible cycle de la violence envers les enfants.

Le service Assistance Parents constitue un autre de ces moyens. De plus en plus d'appelants recherchent un soutien « immédiat » et des stratégies concrètes pour composer avec le comportement de leurs enfants afin de prévenir les situations de violence. Récemment, « Colin » a appelé, tendu et très frustré parce que son enfant de deux ans faisait de fréquentes crises de colère. Il savait qu'il avait besoin d'aide avant de dire ou de faire des choses qu'il regretterait. Il ne connaissait pas d'autre endroit où obtenir de l'aide à court terme et des solutions à long terme.

De plus, la banque de messages de la boîte vocale interactive du site Web d'Assistance Parents compte plusieurs messages sur la façon de faire face aux pressions associées au rôle de parent.

Depuis 1989, nous avons appris beaucoup sur l'abus envers les enfants et ses conséquences. Cependant, ce problème persiste. Espérons que Mme McIntyre pourra nous donner des statistiques plus encourageantes dans son prochain discours, mais jusqu'à ce qu'elle soit en mesure de nous annoncer la fin de ce fléau, Jeunesse, J'écoute demeurera une source essentielle et, pour certains jeunes, la seule source d'aide et de soutien.

Avec votre appui financier et bénévole soutenu, non seulement pourrions nous continuer à offrir nos programmes d'éducation, de prévention et d'intervention, mais également les développer.

Merci d'« être à l'écoute des jeunes ». Vous comptez dans la vie des jeunes.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Bill Saul".

Bill Saul

« Michel » a téléphoné à Assistance Parents le jour de son 68^e anniversaire, mais il n'avait aucune envie de célébrer. Sa femme et lui avaient pris la charge de leur petit-fils de 17 ans à la suite du décès de ses parents survenu six mois auparavant, mais l'adolescent semblait avoir de la difficulté à s'adapter à la vie avec ses grands-parents.

Michel se sent impuissant et confus. Son petit-fils est constamment en colère et fait l'école buissonnière. La semaine dernière il l'a surpris avec une bouteille d'alcool dans sa chambre. Pire, comme le jeune refuse de partager ses sentiments avec ses grands-parents, ces derniers ne savent pas comment l'aider.

La conseillère d'Assistance Parents qui a pris l'appel de Michel lui a parlé du deuil. Ils ont discuté de la façon dont Michel pourrait parler de la mort, de la colère et de la douleur avec son petit-fils. Les jeunes font déjà face à de nombreux problèmes, comme l'école et la réussite qu'on exige d'eux, les amis, les relations avec autrui, la drogue, de sorte que le décès d'un parent et le déménagement subséquent dans une nouvelle ville et dans une nouvelle école peuvent parfois faire déborder la coupe. La conseillère a reconnu que Michel et sa femme s'efforçaient de faciliter autant que possible l'acclimatation de l'adolescent à leur foyer. Elle a mentionné qu'il serait sans doute utile que leur petit-fils parle à un conseiller scolaire ou à un psychologue-conseil s'il ne se sent pas prêt à s'ouvrir à sa famille. Ensemble, ils ont également trouvé des organismes au sein de la collectivité, comme Alcooliques Anonymes, auprès desquels Michel

pourrait obtenir de l'information et des conseils. En outre, elle lui a donné le numéro de téléphone de **J e u n e s s e**, J'écoute en lui indiquant que son petit-fils pourrait trouver utile ce service confidentiel et anonyme.

Avant de raccrocher, la conseillère d'Assistance Parents a parlé à Michel de ses propres émotions. Elle lui a demandé si lui et sa femme avaient pris le temps de pleurer la perte de leur fils et comment ils entrevoyaient leur vie avec un adolescent dans la maison. La conseillère l'a aiguillé vers des ressources locales capables de les aider à s'adapter aux changements dans leur vie et lui a rappelé qu'il pouvait joindre Assistance Parents à toute heure du jour ou de la nuit.



Investir dans l'enfance apporte son expertise à Assistance Parents

Le service Assistance Parents est une ressource essentielle qui offre un soutien confidentiel, de l'information et des références aux parents de jeunes âgés de 0 à 19 ans. La Fondation Investir dans l'enfance est fière de collaborer à ce projet. Grâce à son expertise dans le domaine du développement de l'enfant et du rôle parental, elle a contribué à la création d'une banque de messages et à la formation initiale des conseillers.

Investir dans l'enfance mise sur la recherche dans le but de rester à l'affût des questions touchant le rôle parental et le développement de l'enfant. En bout de ligne, cet organisme traduit la science du développement de l'enfant en information pratique à l'intention des parents, afin d'élargir leurs connaissances, en s'assurant surtout de l'accessibilité de cette information. Ses projets de formation professionnelle comprennent l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme axé sur le développement de l'enfant à l'intention des professionnels de première ligne, afin qu'ils demeurent à la fine pointe de leur domaine. Pour Investir dans l'enfance, ces professionnels servent à transmettre l'information aux parents de jeunes enfants.

« Aucun organisme ne s'engage autant que le nôtre à favoriser le développement social, affectif et intellectuel des enfants », affirme Carol Crill Russell, vice-présidente de la recherche à Investir dans l'enfance. « Notre engagement à joindre les parents, où qu'ils soient, est tout aussi important. Assistance Parents correspond parfaitement à notre mandat. Tout le monde possède un téléphone et un nombre impressionnant de foyers comptant des jeunes de moins de 18 ans sont abonnés à Internet.

Mme Russell a collaboré avec 25 chercheurs et spécialistes en programme de l'Ontario pour créer les 250 premiers messages de la banque. Pendant que ces experts élaboraient le contenu des messages, une équipe de rédacteurs révisaient les messages pour faire en sorte que les parents les comprennent facilement.

À la suite de ce projet, Chaya Kulkarni, vice-présidente de la Formation professionnelle continue à Investir dans l'enfance, a mis au point un pro-

gramme de formation de trois semaines à l'intention des 25 nouveaux conseillers embauchés pour lancer le service. La formation avait pour but d'aider le groupe de professionnels issus de divers milieux à bien comprendre les questions parentales, particulièrement celles touchant les enfants de 0 à 5 ans. En outre, on a rédigé plusieurs types de manuels de référence pour les conseillers.

Aujourd'hui, Investir dans l'enfance détermine les sujets des messages en partie d'après les observations directes des conseillers d'Assistance Parents et toujours en consultation avec son réseau de psychologues, de psychiatres, de conseillers d'orientation scolaires, d'orthophonistes, de nutritionnistes, d'éducateurs de la petite enfance et de spécialistes de la petite enfance. À l'issue d'un processus d'approbation minutieux, on affiche les messages sur le site Web et des annonceurs professionnels les enregistrent pour le service téléphonique. Au total, la banque de messages contient maintenant 300 messages et aide les conseillers professionnels à offrir aux parents de l'information sur leurs préoccupations les plus courantes. Les statistiques témoignent de la pertinence de ces renseignements : on reçoit en moyenne presque 2000 appels par mois. Les visiteurs des sites Internet français et anglais consultent plus de 28 000 messages par mois.

Investir dans l'enfance est un organisme national sans but lucratif qui vise à promouvoir le sain développement social, affectif et intellectuel des enfants de zéro à cinq ans. Ses initiatives en matière de recherche, de sensibilisation et d'éducation du public et de formation professionnelle sont axées sur le renforcement des habiletés parentales, des connaissances et de l'assurance des Canadiens, afin de faire en sorte que tous nos enfants partent du bon pied dans la vie. Pour de plus amples renseignements sur la Fondation Investir dans l'enfance, visitez le site Web suivant : www.investirdansl'enfance.ca.

Pour contacter le service Assistance Parents, composez le 1 888 603-9100 ou visitez le site suivant : parentsinfo.sympatico.ca.