



DROITS, RESPONSABILITÉS ET LA PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

ENFANTS ET JEUNES PRIS EN CHARGE



The Children's Aid
Society of Ottawa

La Société de l'aide
à l'enfance d'Ottawa

Introduction

En tant qu'enfant ou jeune recevant des soins, certains droits doivent vous être accordés. Ces droits ne peuvent pas vous être retirés. La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* définit ces droits.

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa (SAEO) veille à ce que l'ensemble du personnel et les parents d'accueil connaissent vos droits. Vos droits doivent être respectés. Tout cas signalé, observé ou soupçonné de violation de vos droits sera pris en charge par la SAEO.

Définition

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* stipule qu'un enfant ou un jeune recevant des soins est un enfant de moins de 18 ans qui reçoit des services de la Société et qui a l'un des statuts juridiques suivants : recevant des soins temporaires, confié aux soins d'une société de façon provisoire et confié aux soins d'une société de façon prolongée.

Examen des droits

Votre intervenant vous informera de vos droits au moment de votre admission en soins; en cas de nouveau placement; 7 jours après votre placement; 30 jours après votre placement; trois mois après votre placement; six mois après votre placement; et tous les six mois par la suite.



QUELS SONT VOS DROITS?

En tant qu'enfant ou jeune recevant des soins, vous avez le droit :

D'EXPRIMER vos souhaits et vos opinions librement et en toute sécurité sur les questions qui vous concernent (services, programmes, activités, éducation, etc.);

DE PARTICIPER aux décisions qui vous touchent, comme celles portant sur votre plan de soins (plan de résultats) et sur tout changement apporté à celui-ci;

D'IDENTIFIER les personnes importantes (personnes-ressources de soutien de l'identité) que vous désirez faire participer à votre planification;

AU RESPECT de votre culture, de votre identité ou de vos différences régionales (tels que votre race, votre ascendance, votre lieu d'origine, la couleur de votre peau, votre origine ethnique, votre citoyenneté, la diversité de votre famille, votre handicap, vos croyances, votre sexe, votre orientation sexuelle, votre identité de genre, votre expression de genre et votre patrimoine linguistique) dans les décisions, les services et le soutien que vous et votre famille obtenez;

SI VOUS ÊTES UN ENFANT OU UN JEUNE MEMBRE D'UNE PREMIÈRE NATION, INUIT OU MÉTIS, les services doivent tenir compte de votre culture, de votre patrimoine, de vos traditions, de vos liens avec votre collectivité et du concept de famille élargie;

DE RECEVOIR une éducation qui correspond à vos aptitudes et à vos talents;

D'AVOIR ACCÈS à la technologie pour vous aider dans vos études et votre emploi;

DE CONSERVER AVEC VOUS des biens personnels tels que vos objets de valeur et vos vêtements;

À UNE INTIMITÉ raisonnable; p. ex. que les personnes frappent à votre porte avant d'entrer (à moins qu'elles craignent pour votre sécurité);

DE POSSÉDER des vêtements de bonne qualité et appropriés;

DE RECEVOIR des repas bien équilibrés et de bonne qualité;

DE PARTICIPER à des activités récréatives, sportives et créatives, adaptées à vos aptitudes et vos centres d'intérêt;

DE RECEVOIR des soins médicaux et dentaires à des intervalles réguliers et en cas de besoin;

D'ÊTRE INFORMÉ, au moment de votre placement, du plan de sécurité-incendie, des règles générales, de la structure et du style de discipline du foyer dans lequel vous entrez, ce qui exclut les châtiments corporels. Quand placé dans un foyer licencié de la SAEO (famille d'accueil, modèle parental, garde par un proche avec prise en charge et soins conformes aux coutumes), les contentions physiques ou mécaniques sont également interdites;

DE PARLER en privé avec un avocat, un ombudsman, un membre de l'Assemblée législative de l'Ontario ou du Parlement du Canada;

SI VOUS ÊTES UN ENFANT OU UN JEUNE MEMBRE D'UNE PREMIÈRE NATION, INUIT OU MÉTIS, en d'avoir accès privé à un représentant de votre bande ou de votre collectivité (un aîné, p. ex.);

DE CONSULTER vos dossiers (sauf les parties qui contiennent des renseignements sur une autre personne ou qui sont susceptibles de vous nuire);

DE SIGNER avec vos parents, si vous avez 12 ans ou plus, votre propre entente de soins (formulaire d'admission qui vous admet volontairement aux soins de la SAEO);

DE CONSENTIR à vos propres services de counseling;

DE CONSENTIR, si vous le pouvez, à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels, sauf dans des circonstances particulières prescrites par la loi;

D'ÊTRE AVISÉ d'une audience au tribunal et d'y assister à moins que le juge estime que votre participation pourrait vous porter préjudice;

DE DEMANDER un réexamen de votre placement si vous vous opposez à celui-ci;

DE RECEVOIR une copie de l'évaluation ordonnée par le tribunal, à moins que le juge estime que celle-ci pourrait vous porter préjudice;



DE PRATIQUER UNE RELIGION et d'assister à des activités, à des pratiques et à des événements religieux et spirituels de votre choix;

D'OBSERVER les régimes ou les jeûnes de votre groupe religieux;

DE PARTICIPER à des activités et à des groupes communautaires qui répondent à vos besoins en tant qu'enfant ou jeune LGBT2SQ+;

D'OBTENIR des services dans votre langue et de ne pas faire l'objet de discrimination fondée sur votre race, votre ascendance, votre lieu d'origine, la couleur de votre peau, votre origine ethnique, votre citoyenneté, la diversité de votre famille, votre handicap, vos croyances, votre orientation sexuelle, votre identité de genre, votre expression de genre ou votre culture;

DE DEMANDER un soutien continu après l'âge de 18 ans si vous étiez confié à une société de façon prolongée.

Vous pouvez...

- envoyer et recevoir du courrier qui n'a pas été censuré ni lu ni examiné par une autre personne, à moins que la Société juge qu'un tel courrier ne répond pas à votre intérêt supérieur;
- accéder en privé à votre famille, à moins que la Société juge qu'un tel accès ne répond pas à votre intérêt supérieur et que cet accès vous soit interdit par le tribunal.

RESPONSABILITÉS

Vous avez également des responsabilités pendant la durée de votre placement. Vous devez notamment :

- rencontrer votre intervenant et discuter avec lui;
- suivre les règles du foyer dans lequel vous êtes placé;
- assumer la responsabilité de vos actes;
- accepter les conséquences d'un manquement aux règles;
- respecter les droits, la propriété, la vie privée, la diversité et les besoins particuliers des autres;
- aller à l'école et faire vos devoirs;
- aller à vos rendez-vous;
- utiliser la technologie de façon sécuritaire et responsable;
- connaître le numéro de téléphone de votre intervenant.

À qui pouvez-vous parler de vos préoccupations ou de vos problèmes?



Votre intervenant



Vos parents d'accueil



Le personnel qui s'occupe de votre placement

Processus d'enquête sur un incident grave

Les mauvais traitements subis pendant que vous recevez des soins et que vous signalez ou les allégations de mauvais traitements soulevées contre vous sont appelés « incidents graves ».

Nous enquêtons rapidement et minutieusement sur ces incidents afin d'assurer votre sécurité; avant de vous informer des résultats de l'enquête. Vos parents, le cas échéant, sont également informés des allégations ainsi que des mesures que la SAEO prendra pour vous protéger.



Procédure de règlement des plaintes

Vous avez le droit de formuler des plaintes ou de poser des questions sur les soins et le traitement que vous recevez. Nous vous invitons à nous informer si les choses se passent mal, afin que nous puissions déployer tous les efforts possibles pour résoudre votre problème.

Pour toute question ou préoccupation, n'hésitez pas à communiquer avec votre intervenant.

Si vous et votre intervenant ne réussissez pas à régler le problème, demandez à parler au superviseur. Toutefois, si vous, votre intervenant et le superviseur ne trouvez pas de solution au problème, vous pouvez entamer un processus de plainte officiel.

1

Pour entamer un processus de plainte officiel

Par courriel : Faites parvenir votre plainte par courriel dans la langue de votre choix à l'adresse yourcasquestion@casott.on.ca en joignant un message expliquant votre plainte.

Par téléphone : Appelez le 613-747-7800, poste 0, et demandez à parler au superviseur de votre travailleur pour expliquer votre plainte.

Par la poste : Faites parvenir une lettre dans la langue de votre choix au Bureau des plaintes de la SAEO. La lettre peut être adressée au 1602, cour Telesat, Ottawa (Ontario) K1B 1B1.

Quelle que soit l'option que vous choisissez, nous documenterons toute préoccupation ou plainte et nous communiquerons avec vous dans un délai d'un jour ouvrable pour discuter des prochaines étapes.

En tout temps, si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez demander un formulaire de plainte, que vous devrez remplir et soumettre.

2

Demande de réexamen du placement

Si vous vous opposez à votre placement, vous pouvez demander à un Comité consultatif sur les placements en établissement (CCPE) d'examiner vos objections à votre placement. Le CCPE examinera votre dossier et formulera des recommandations.

TÉL. : 613-741-2599 ou
Sans frais : 1-888-741-2599
rpaceasternontario@rogers.com

Processus de réexamen des placements : Si vous demandez un changement de placement, il vous faudra rencontrer votre intervenant, ainsi que vos parents d'accueil ou les

3

Pour parler avec l'ombudsman de l'Ontario

Le Bureau de l'ombudsman supervise les organismes gouvernementaux, dont les sociétés de l'aide à l'enfance, et mène des enquêtes les concernant.

Pour toute plainte ou pour trouver de l'aide afin de résoudre un problème, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman ou remplir un formulaire de plainte en ligne à l'adresse www.ombudsman.on.ca.

Ombudsman de l'Ontario

483, rue Bay, 10^e étage, tour Sud,
Toronto (Ontario) M5G 2C9
Sans frais : 1-800-263-2841
cy-ej@ombudsman.on.ca
www.ombudsman.on.ca

Heures d'accueil
De 8 h 30 à 17 h (en semaine)
FERMÉ (fins de semaine)
Laisser un message vocal

4

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille

La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF) effectue des révisions et tient des audiences sur des questions qui concernent les enfants, les jeunes et les familles de l'Ontario. Pour tout problème au sujet des services que vous avez reçus de la part de la Société, vous pouvez déposer une plainte auprès de la CRSEF. Consultez la brochure sur les plaintes intitulée *Avez-vous une plainte concernant des services que vous avez demandés à une société d'aide à l'enfance de l'Ontario ou reçus d'elle?* qui décrit les étapes à suivre pour déposer une plainte.

Les brochures sont mises à la disposition du public dans tous les organismes de protection de l'enfance. Vous trouverez des formulaires et de l'information sur la façon de déposer une plainte à l'adresse <https://tribunalsontario.ca/crsef/formulaires-et-depot/>.

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille
655, rue Bay, 14^e étage,
Toronto (Ontario) M5G 2K4
De 9 h 00 à 17 h 00
Sans frais : 1-888-728-8823
cfsrb@ontario.ca

Information importante

Information personnelle

Ma nouvelle adresse :

Personne(s) responsable(s) : _____

Numéro de téléphone : _____

Information sur votre intervenant

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

Information sur le superviseur

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

PAROLES DE SAGESSE

« Je dirais aux enfants de ne pas avoir peur et de réaliser leurs rêves. Je leur dirais de ne jamais perdre espoir. »

— Shannen Koostachin

Jeune de la Première Nation Attawapiskat

« Je veux que les sociétés d'aide à l'enfance sachent que notre culture doit être préservée, même après notre prise en charge, grâce à des interactions constantes avec celle-ci. »

— Jeune afro-canadien recevant des soins

Une vision, une voix

LIEUX SÛRS

PROGRAMMES POUR LES JEUNES

Les Ados de la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa

Ce groupe tient des réunions hebdomadaires qui rassemblent les jeunes pris en charge. Les membres travaillent en collaboration à d'importants projets de défense des droits et participent à toute une série d'activités et de sorties. Contactez youthprograms@casott.on.ca pour de plus amples renseignements.



Groupe de Rainbow Youth in Care (RYIC)

Ce groupe de défense, composé de jeunes pris en charge et issus de la communauté 2SLGBTQIA+, se réunit pour participer à des activités queers positives et d'affirmation de l'identité amusantes tout en travaillant sur des projets de défense et de sensibilisation. Contactez youthprograms@casott.on.ca pour de plus amples renseignements.



Groupe jeunesse UMOJA

Le groupe jeunesse Umoja se réunit chaque mois pour participer à des activités et à des discussions liées à la préservation de la culture et des identités des jeunes pris en charge d'origine noire, africaine et caribéenne. Contactez UmojaYouth@casott.on.ca pour de plus amples renseignements.



LIEUX SÛRS

PROGRAMMES POUR LES JEUNES

Assemblée des Sept Génération (A7G)

Organisme sans but non lucratif mis sur pied par des Autochtones et dirigé par des jeunes offrant principalement du soutien culturel et des programmes et politiques d'autonomisation pour les jeunes Autochtones, dans le respect des connaissances traditionnelles et des conseils des Aînés.

Site Web : www.a7g.ca

Kind Space : 2SLGBTQIA+ Soutien des pairs

Organise des groupes portes ouvertes dirigés par des pairs (destinés aux personnes 2SLGBTQIA+ et animés par des personnes 2SLGBTQIA+) ainsi que des programmes en ligne et en personne.

Site Web : www.kindspace.ca

Jaku Konbit

Offre des programmes jeunesse et communautaires de qualité aux personnes d'origine africaine, ainsi qu'à toutes les autres personnes issues de la mosaïque culturelle de notre ville d'Ottawa.

Site Web :
<http://www.jakukonbit.com>

Arc-En-Ciel Services pour la famille à Ottawa

Offre des services éducatifs, d'orientation et de soutien aux familles et aux personnes issues de la communauté 2SLGBTQIA+ dans le but d'améliorer l'inclusion des personnes 2SLGBTQIA+ dans tous les environnements.

Site Web :
<https://familyservicesottawa.org/fr/services/arc-en-ciel/>

Pour de plus amples renseignements sur ces organismes ou programmes, veuillez contacter votre intervenante.

Mon identité :

Identité et culture à conserver au moment du placement et au-delà.

Nom de l'enfant/du jeune

Prénom, second prénom et nom de famille : _____



Nom choisi : _____

Genre

Sexe assigné à la naissance : _____
(féminin, masculin, intersexe)

Identité de genre : _____
(cisgenre, transgenre, genre diversifié, genre fluide, genre créatif, non binaire; bi spirituel; non genré)

Pronoms identifiés : _____

Orientation sexuelle (parfois appelée attirance) :

(gai, lesbienne, bi, pan, bispirituel, asexuel, queer, hétérosexuel; autre)

Lieu de naissance : _____

Culture/origine ethnique/foi : _____

Langue maternelle : _____

Autres langues parlées : _____

Mon identité (...suite) :

Déterminer les produits/articles propres à l'enfant/au jeune :
(y compris les besoins en matière de soins personnels et d'identité de genre)

Déterminer les considérations liées aux aliments culturels :
(y compris les restrictions alimentaires ou culturelles)

Identifier les cérémonies ou traditions spirituelles ou religieuses :

Identifier les activités liées à l'identité culturelle :
(activités sociales, récréatives, éducatives)

Renseignements supplémentaires

Déclaration :

Je reconnais par les présentes que j'ai examiné mes droits et mes responsabilités pendant que je reçois des soins de la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa. J'ai passé en revue l'information sur la procédure de dépôt de plainte de la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa et sur mon droit d'obtenir des services dans le respect de ma culture et de mon identité. J'ai été informé et j'ai examiné le plan de sécurité-incendie.

Intervenant (en lettres moulées) :

Personne responsable des soins (en lettres moulées) :

Signature de la personne responsable des soins :

Personne de soutien de l'identité identifiée : oui non

Nom : _____

Si non indiqué, veuillez préciser la raison pour laquelle le nom n'est pas fourni pour le moment :

Nom de l'enfant/du jeune (en lettres moulées) :

Signature de l'enfant/du jeune :

Date :



Chaque enfant compte



Black Lives Matter



Drapeau 2SLGBTQIA+



Diversabilité

Reconnaissance du territoire :

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa reconnaît que ses bureaux, situés à Ottawa, se situent sur le territoire non cédé de la Nation algonquine Anishinaabe, dont la présence ici remonte à des temps immémoriaux.



Diversité religieuse

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa
1602 cour Telesat
Ottawa (Ontario)
K1B 1B1
613-747-7800
www.casott.on.ca/fr/
12-2023