QUESTIONS OU PLAINTES

La Société s'engage à fournir des services utiles aux enfants et aux familles. Parallèlement, l'organisme doit se conformer au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et aux lois régissant les sociétés d'aide à l'enfance et les enfants pris en charge par une société d'aide à l'enfance.

S'il y a une préoccupation au sujet des services fournis, l'organisme fera de son mieux pour résoudre le problème. Les parents peuvent communiquer directement avec le personnel de la protection de l'enfance pour des questions, préoccupations ou éclaircissements. Si cela ne résout pas le problème, les parents peuvent communiquer avec le superviseur du préposé à la protection de l'enfance. S'il est impossible de trouver une solution, les parents ont accès à une procédure officielle de plainte pour laquelle ils doivent remplir le formulaire électronique de plainte officielle adressé au comité interne d'examen des plaintes de la Société.

Le formulaire est disponible à l'organisme, sur le site Web de l'organisme à l'adresse www.hamiltoncas.com/resolving-service-complaints, en visitant le site Web du Ministère à l'adresse www.children.gov.on.ca ou par l'entremise du Répertoire central de formulaires de l'Ontario au www.forms.ssb.gov.on.ca.

Tous les commentaires concernant les programmes et services reçus sont toujours les bienvenus. Afin d'évaluer et d'améliorer continuellement ses services, l'organisme effectue régulièrement par la poste des sondages auprès des clients.

Les enfants et les jeunes qui ont une plainte ou une préoccupation concernant une société d'aide à l'enfance, un foyer d'accueil ou un foyer de groupe peuvent communiquer avec le défenseur des droits de l'enfant de l'Ontario au 1-800-263-2841 ou visiter www.provincialadvocate.on.ca.

The Children's Aid Society
OF HAMILTON
La Société d'aide à l'enfance
DE HAMILTON

PO Box 1170, Depot 1 (26 Arrowsmith Road)
Hamilton ON L8N 4B9
Phone: 905-522-1121
French Service: 1-855-550-3571
Emergency After Hours Service: 905-522-8053
www.hamiltoncas.com

The Children's Aid Society
OF HAMILTON
La Société d'aide à l'enfance
DE HAMILTON

TRAVAILLER ENSEMBLE

NOTRE MISSION

La Société d'aide à l'enfance de Hamilton, en partenariat avec les familles et notre collectivité, s'est engagée à assurer la sécurité, la protection et le bien-être des enfants et à renforcer les familles, tout en valorisant la diversité et en favorisant l'équité.

Au service des enfants et des familles de Hamilton depuis 1894

À PROPOS DE NOUS

La Société d'aide à l'enfance (SAE) de Hamilton a été fondée en 1894 à titre d'organisme sans but lucratif voué au bien-être et à la protection des enfants. La Société est financée par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et est mandatée en vertu de la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille de l'Ontario (LSEJF) pour protéger les enfants de moins de 18 ans de la violence et des préjudices physiques, sexuels et psychologiques.

La Société s'engage à s'assurer que la culture, la race, l'origine autochtone, la religion, l'origine ethnique, la langue, l'orientation sexuelle, l'identité et les capacités des enfants, des jeunes et des familles sont intégrées dans ses services et ses pratiques. Le personnel formé des services de protection de l'enfance est disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, 365 jours par année pour répondre aux préoccupations concernant la sécurité et le bien-être des enfants et des jeunes.

NOTRE MANDAT

La Société a pour mandat de satisfaire aux exigences ci-dessous :

- Enquêter sur les allégations selon lesquelles des enfants et des jeunes de moins de 18 ans pourraient avoir besoin de protection;
- Fournir des services d'orientation, de counseling et d'autres services aux familles afin de protéger les enfants ou de prévenir les situations nécessitant la protection des enfants;
- Fournir des soins temporaires ou prolongés assurant la sécurité des enfants qui ne peuvent rester à la maison;
- Veiller à ce que les besoins des enfants affectés à sa surveillance soient satisfaits;
- Placer les enfants en adoption.

NOTRE VISION:
Une communauté où chaque enfant est un don qu'il faut valoriser, encourager et maintenir en sécurité.

DROITS ET RESPONSABILITÉS

Les droits de l'enfant comprennent:

- Vivre à l'abri de la négligence et de la violence physique, sexuelle ou psychologique;
- Disposer d'un logement, de la nourriture et de vêtements adéquats;
- Recevoir une supervision adéquate et être élevé de manière à favoriser l'épanouissement personnel positif;
- Recevoir les soins médicaux et dentaires nécessaires;
- Le droit d'être élevé par les membres de sa famille, de les connaître et de renforcer ses relations avec eux, à moins que la Société ou le tribunal de la famille n'estime que cela est préjudiciable à l'enfant;
- Le respect de leur individualité, y compris leurs capacités, leur orientation sexuelle et leur identification sexuelle.

Les parents sont responsables de ce qui suit:

- Assurer à leurs enfants une alimentation salubre, des vêtements et un logement sûr;
- Superviser leurs enfants, y compris les adolescents (jusqu'à l'âge de 16 ans) vivant à l'extérieur de la maison. Les parents doivent tout faire pour savoir où se trouvent leurs adolescents et s'assurer qu'ils sont en sécurité;
- Veiller à ce que leurs enfants reçoivent des soins médicaux ou dentaires au besoin;
- Protéger leurs enfants d'éventuels préjudices physiques, sexuels ou émotionnels causés par une autre personne, y compris un partenaire;
- Protéger leurs enfants d'être exposés à la violence entre adultes.

NOS VALEURS:

Enfants
• Le développement du plein potentiel des enfants dans un environnement sûr et sain • Des relations positives et permanentes pour les enfants et les jeunes

Familles
• Le rôle essentiel de la famille dans la vie des enfants

Partenariats
• La communication et la collaboration respectueuses avec les enfants, les familles, les collègues des organismes et la collectivité

Service de qualité
• Intégrité personnelle
• Poursuite de l'excellence professionnelle
• Approche progressive de la prestation des services
• Utilisation efficace et efficiente des ressources

SURVEILLANCE ET RESPONSABILISATION

La Société d'aide à l'enfance de Hamilton est dotée d'un conseil d'administration composé de bénévoles et qui est responsable du fonctionnement général et des finances de l'organisme. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, l'ombudsman de l'Ontario et la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille sont des organismes gouvernementaux qui assurent la surveillance de tous les organismes de protection de l'enfance dans la province.

TRAVAILLER AVEC DES JEUNES DE 16 ET 17 ANS

L'obligation de signaler décrite dans la Loi (LSEJF) ne s'applique pas aux jeunes de 16 et 17 ans. Une approche de service différente est nécessaire pour ce groupe d'âge afin de fournir des services de protection et d'encourager leur participation au service volontaire. En travaillant avec ce groupe d'âge, l'objectif est d'offrir aux jeunes l'occasion de recevoir le soutien dont ils ont besoin pour réaliser leur plein potentiel et obtenir de meilleurs résultats pendant leur transition vers l'âge adulte.

TRAVAILLER AVEC DES FAMILLES AUTOCHTONES

La Société d'aide à l'enfance de Hamilton s'appuie sur les connaissances et l'expertise des dirigeants et des organismes autochtones de la communauté de Hamilton pour poursuivre sur la voie de la vérité et de la réconciliation. La Société s'est engagée à trouver des moyens pour que les enfants autochtones soient pris en charge par leur communauté et à s'assurer que tout le personnel de la Société reçoive une formation sur les façons autochtones d'être et de savoir.

PRENDRE SOIN DES ENFANTS EN TANT QUE COMMUNAUTÉ

La Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille de l'Ontario (LSEJF) vise à promouvoir l'intérêt supérieur, la protection et le bien-être des enfants et des jeunes. Bien que la loi provinciale confère aux sociétés d'aide à l'enfance la responsabilité exclusive d'enquêter sur les préoccupations concernant la sécurité et le bien-être des enfants et des jeunes de moins de 18 ans et de fournir des services de protection de l'enfance, les SAE ne peuvent s'acquitter seules de cette tâche obligatoire. Prendre soin des enfants est une responsabilité communautaire.
Les SAE travaillent en étroite collaboration avec de nombreux fournisseurs de services dans la communauté afin d'offrir du soutien et des services pour aider les familles à s'épanouir et à assurer la sécurité des enfants. Tous les membres de la communauté ont l'obligation de signaler les cas présumés de violence ou de négligence envers les enfants. Les SAE comptent aussi sur les membres de la communauté pour devenir des parents, des familles d'accueil et des familles adoptives, des tuteurs ou des chauffeurs bénévoles, ou pour participer à des conseils d'administration.

ASSURER LA SÉCURITÉ DES ENFANTS

La SAE de Hamilton estime que les enfants devraient grandir dans leur propre foyer dans la mesure du possible. Donc, la priorité de l'organisme est de collaborer avec les familles pour répondre aux préoccupations et résoudre les problèmes qui ont une incidence sur la sécurité et le bien-être de l'enfant. Dans certains cas, on détermine qu'il est dans l'intérêt supérieur de l'enfant de résider à l'extérieur du foyer familial pendant un certain temps, jusqu'à ce que certaines des préoccupations puissent être résolues et que la sécurité de l'enfant soit assurée. Dans cette situation, on discute du placement avec les parents et, dans la mesure du possible, on envisage un placement chez des parents ou un ami.

Dans 97 % des enquêtes, les services de protection de l'enfance sont fournis pendant que l'enfant ou l'adolescent vit avec sa famille.

OBLIGATION DE SIGNALER

En vertu de l'article 125 de la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, toute personne, y compris les professionnels qui travaillent avec des enfants, qui a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a ou pourrait avoir besoin de protection doit signaler sans délai le soupçon et les renseignements sur lesquels il est fondé à une société d'aide à l'enfance. Lorsqu'une société d'aide à l'enfance reçoit un appel concernant un risque potentiel pour la sécurité et le bien-être d'un enfant, un préposé autorisé à la protection de l'enfance répond à l'appel. Le préposé évaluera la situation et posera de nombreuses questions détaillées pour recueillir autant d'informations que possible. Un appel ne donne pas toujours lieu à une enquête.Selon la nature du problème signalé, la Société pourrait communiquer par téléphone avec la famille. Lorsqu'il existe des préoccupations quant à la sécurité et au bien-être d'un enfant, les normes du Ministère stipulent qu'un préposé à la protection de l'enfance doit voir l'enfant dans un délai précis, selon la gravité du cas.

La Société doit tenir des dossiers précis de tous les contacts avec les enfants et leurs familles afin de documenter les activités et de recueillir des renseignements importants pour aider les enfants et les familles qu'elle sert. Tous les dossiers sont confidentiels et la divulgation de leur contenu est strictement réglementée.

FOIRE AUX QUESTIONS

Q. Est-ce que la SAE m'enlèvera mes enfants?
R. La Société s'efforce de garder les enfants avec leur famille dans la mesure du possible. S'il est établi qu'un enfant n'est pas en sécurité ou si une famille indique qu'elle a besoin d'aide pour s'occuper de son enfant, la Société cherchera un parent ou un membre de la collectivité approprié afin d'assurer à l'enfant un autre milieu de vie sûr et enrichissant. Si cela n'est pas possible, les enfants seront placés dans un foyer d'accueil, un foyer de groupe ou une autre résidence, en fonction de leurs besoins spécifiques. Souvent, les placements sont à court terme, car la Société collabore avec les parents pour répondre à leurs préoccupations.

Q. La Société tient-elle compte des différences culturelles dans le comportement parental et du contexte culturel des familles lors de ses évaluations?
R. Oui. L'organisme reconnaît que les gens, peu importe leur culture, veulent ce qu'il y a de mieux pour leurs enfants. La Société s'est engagée à sensibiliser le public aux différences culturelles et travaille en partenariat avec d'autres sociétés d'aide à l'enfance et l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance afin d'améliorer les services offerts aux diverses communautés, en particulier les communautés noires et autochtones qui ont été marginalisées par le système dans le passé.
Les travailleurs de la protection de l'enfance reçoivent une formation et des ressources pour s'assurer que les différences culturelles sont prises en compte dans les évaluations.

Q. Est-il vrai que les travailleurs des SAE sont récompensés lorsqu'ils placent des enfants en famille d'accueil?
R. Non. Ni les travailleurs des SAE ni les préposés à la protection de l'enfance ne reçoivent de récompense financière pour le placement des enfants. La SAE ne reçoit que le financement nécessaire pour répondre aux besoins des enfants, comme le logement et les repas, les soins médicaux et dentaires, ainsi que les vêtements.

Q. Lorsque la sécurité des enfants est jugée précaire à la maison, peuvent-ils être placés chez des parents ou des amis au lieu d'être placés en famille d'accueil?
R. Oui. L'objectif principal de la Société est de promouvoir l'intérêt supérieur de l'enfant, d'assurer sa sécurité et son bien-être tout en soutenant l'intégrité de la famille dans la mesure du possible. Ainsi, lorsqu'un enfant ne peut rester dans la maison familiale, l'option du placement chez des parents ou des amis est toujours envisagée en premier. Dans toutes les situations, tout est mis en œuvre pour tenir compte des besoins de l'enfant et assurer un minimum de perturbation. Le processus de placement d'un enfant chez des

FOIRE AUX QUESTIONS

parents ou des amis est appelé service de parenté. La SAE travaille avec de nombreuses familles qui ont des parents-substituts temporaires pour leurs enfants.

Q. Est-il illégal de donner une fessée à un enfant?
R. Il est important de se demander ce qu'on entend par « fessée ». Bien que le Code criminel du Canada permette aux fournisseurs de soins d'utiliser une « force raisonnable » pour punir leurs enfants, les sociétés d'aide à l'enfance (SAE) ne tolèrent pas les châtiments corporels.
La SAE est d'avis que d'autres formes de discipline réussissent mieux à gérer le comportement des enfants et n'augmentent pas les risques de préjudice physique et (ou) émotionnel. En 2004, la Cour suprême du Canada a confirmé la loi qui permet aux parents de recourir à la « force raisonnable », mais elle a établi des lignes directrices quant aux actes « raisonnables » par rapport aux actes considérés comme inacceptables ou nuisibles pour les enfants.

Une force déraisonnable signifie que:
a) Compte tenu des limites de leur développement cognitif, les châtiments corporels infligés aux enfants de moins de deux ans ne sont pas raisonnables et leur sont préjudiciables car ils n'ont aucune valeur corrective;

b) Les châtiments corporels infligés aux adolescents ne sont pas raisonnables et sont nuisibles parce qu'ils peuvent induire un comportement agressif ou antisocial;

c) Il n'est pas raisonnable d'utiliser des instruments ou des objets tels que des ceintures, des sangles, des règles, etc. en raison du préjudice physique et émotionnel que leur utilisation causerait;

d) Il n'est pas raisonnable de frapper un enfant au visage ou à la tête en raison du préjudice que ces actes physiques peuvent causer;

e) Les châtiments corporels ne doivent pas être inhumains, dégradants ou nuisibles, sans laisser des lésions corporelles durables (y compris des contusions).

Une force raisonnable signifie que :
a) Un parent ne peut utiliser qu'une « force corrective mineure de nature transitoire et négligeable »;

b) Les châtiments corporels doivent avoir un but « éducatif » ou « correctif » et ne pas être motivés par la colère, la frustration ou la violence;

c) Les châtiments corporels infligés doivent être limités à l'utilisation de la main ouverte.