



Collaborer avec le service à l'enfance « Hamilton County Children's Services »

Guide pour les familles



La politique de Hamilton County Children's Services exige que l'assistant social vous remette cette brochure lors de votre première entrevue. Sa lecture vous permettra de comprendre ce à quoi vous devez vous attendre lorsque nous nous occuperons de votre famille.

Si vous avez la moindre question, appelez votre assistant social ou son superviseur au numéro suivant :

Nom de l'assistant social:	Téléphone:
Nom du superviseur :	Téléphone:

- Hamilton County Children's Services a pour mission de protéger les enfants contre les abus, la négligence et la dépendance lorsque leurs familles sont incapables de le faire ou ne veulent pas le faire.
- Nous avons à cœur de protéger les familles, de les rendre autonomes et de respecter leur dignité.
- Nous avons pour objectif d'assurer la sécurité, la stabilité et le bien-être des enfants en défendant leurs droits et en offrant des services utiles aussi bien aux enfants qu'aux familles, de la manière la moins intrusive possible, conformément à la loi.

Siège social:

222 East Central Parkway,
Cincinnati, OH 45202

(513) 946-1000

Site internet: www.hcifs.org



À propos de Hamilton County Children's Services

Hamilton County Children's Services est une division du ministère du travail et des services familiaux du comté de Hamilton. La loi de l'Ohio exige que les services à l'enfance reçoivent et documentent tous les rapports d'abus et de négligence et qu'ils protègent les enfants victimes d'abus, de négligence ou en situation de dépendance qui ont besoin de protection.



Les services à l'enfance estiment qu'il est préférable que les enfants vivent au sein d'une famille. Nous nous efforçons d'aider les familles à rester ensemble pour résoudre leurs problèmes. Mais lorsque les parents ne veulent pas ou ne peuvent pas protéger leurs enfants, les services à l'enfance mettent en place des mesures pour protéger l'enfant. Il peut s'agir de mesures destinées à être appliquées au sein de la famille ou hors de celle-ci.

Réception des rapports de maltraitance (241-KIDS)

Le 241-KIDS est le numéro de téléphone du comté de Hamilton. Il fonctionne 24 heures sur 24 et permet de signaler tout cas de maltraitance ou de négligence à l'égard d'un enfant de moins de 18 ans (ou de 21 ans si l'enfant souffre d'un handicap physique, mental ou d'un retard de développement). Toute personne, y compris les professionnels (comme les enseignants et les médecins), peut appeler le 241-KIDS lorsqu'elle a des raisons de penser qu'un enfant est victime de mauvais traitements ou de négligence. Les enfants peuvent également appeler pour signaler la maltraitance ou la négligence d'un parent, d'un ami ou d'eux-mêmes.

À quoi dois-je m'attendre lorsque les services à l'enfance viennent chez moi ?

La loi de l'Ohio exige que les services de l'enfance procèdent à une évaluation de la sécurité des enfants qui ont été signalés au 241-KIDS comme ayant potentiellement été victimes de maltraitance ou d'abus.

Selon la loi de l'Ohio:

On désigne par maltraitance des enfants:

- le fait de mettre en danger un enfant;
- de constater sur le corps d'un enfant des blessures non accidentelles;
- les relations ou rapports sexuels entre un adulte et un enfant.
- Toute blessure physique ou mentale qui nuit ou risque de nuire à la santé ou au bien-être de l'enfant.

On désigne par négligence envers un enfant:

- le manque de nourriture, de logement, de surveillance, d'éducation ou de soins médicaux prodigués à un enfant à cause de la défaillance ou du comportement de ses parents.

L'assistant social des Services à l'enfance qui se rend à votre domicile après la réception d'un signalement de mauvais traitements ou de négligence procède à l'évaluation. L'assistant social vous dira quelles sont les plaintes reçues et enquêtera sur le rapport en discutant avec vous, vos enfants, l'école ou d'autres professionnels, des membres de la famille et des voisins, si nécessaire et opportun. Selon la loi de l'Ohio, il est interdit de révéler le nom de la personne qui nous a appelés.

Éléments importants à retenir :

- Après avoir effectué une première évaluation, les services à l'enfance doivent prendre une décision par rapport au cas. Cette décision consistera à conclure que les mauvais traitements ou la négligence sont « corroborés » (preuve directe de mauvais traitements), « indiqués » (signes mais pas de preuve directe) ou « non corroborés » (non confirmés).
- Si, après l'évaluation, il est établi que vos enfants sont en sécurité sous votre garde, notre intervention s'arrête là. Nous clôturons le dossier ou nous orientons vers d'autres services communautaires pour obtenir du soutien.
- Si, après l'évaluation, il apparaît que vos enfants ne sont pas en sécurité avec vous, les services à l'enfance vous aideront à mettre en place des mesures pour assurer la sécurité de vos enfants tout en aidant votre famille à résoudre les problèmes identifiés.

Que se passe-t-il si les services à l'enfance continuent à intervenir dans la vie de ma famille?

Les services de l'enfance transféreront votre dossier à un assistant social permanent si la prestation de services supplémentaires est nécessaire. L'assistant social collaborera avec vous pour élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour votre famille. Ce plan décrira les objectifs, les actions, les services et les changements nécessaires à la sécurité de vos enfants. On vous demandera de signer le plan et on vous en fournira une copie.

Puisque nous avons à cœur votre bien-être et la sécurité de votre enfant, votre assistant social des Services à l'enfance vous rendra régulièrement visite. Nous discuterons ensemble de vos progrès dans la mise en œuvre du plan. Nous vous demanderons de participer aux évaluations des progrès réalisés en vue de l'atteinte des objectifs du plan d'action. Nous continuerons à collaborer avec vous jusqu'à ce que nous soyons convaincus que vous n'avez plus besoin de notre aide pour assurer la sécurité de vos enfants.

Pour y arriver, bon nombre de tuteurs consentent à recourir à certains services comme le conseil, les cours d'éducation parentale ou une cure de désintoxication. Ces services ont aidé beaucoup de familles dans le comté de Hamilton. Si les tuteurs refusent de coopérer, les services à l'enfance déterminent si d'autres interventions, comme l'intervention du tribunal pour enfants du comté de Hamilton, sont nécessaires pour protéger l'enfant.

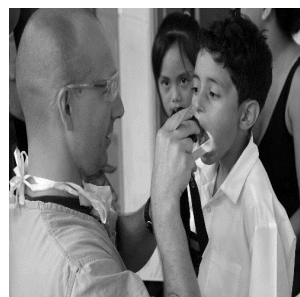
Choses importantes à savoir

- Les services à l'enfance enquêtent sur les signalements de mauvais traitements et de négligence et apportent leur aide aux familles afin de réduire les mauvais traitements infligés aux enfants.
- Parfois, les mauvais traitements et la négligence envers les enfants sont considérés comme des actes délictueux. Les services à l'enfance doivent signaler ces délits éventuels à la police. Les services à l'enfance ne procèdent pas à des arrestations. Seule la police peut arrêter les gens et les accuser d'un délit.
- Les services à l'enfance peuvent recommander que les enfants soient retirés de leur foyer et contribueront à décider du moment et de l'opportunité de leur retour. Le tribunal des mineurs du comté de Hamilton prendra la décision finale.
- La loi relative à la protection des enfants indiens (ICWA) est une loi fédérale qui régit la manière dont les agences de protection de l'enfance doivent apporter leur aide aux enfants et aux familles amérindiens. Si votre enfant est membre d'une tribu ou s'il est susceptible d'en faire partie, votre famille a le droit de bénéficier de ces services. Veuillez informer votre assistant social si vous pensez que votre enfant est membre d'une tribu ou pourrait être éligible pour le devenir. L'agence vérifiera l'appartenance à la tribu. La tribu indienne et la famille élargie pourront travailler avec vous et l'assistant social pour élaborer, mettre en œuvre et réviser le plan d'action.

Quels sont les services qui peuvent aider ma famille ?

Pour réduire les risques liés à la sécurité de vos enfants, les services à l'enfance peuvent vous fournir ou vous orienter vers certains services comme :

- Les services de conseil et de traitement en matière de santé mentale.
- Les services de soins médicaux.
- Les services de dépistage et de traitement de la toxicomanie ou de l'alcoolisme.
- Formation aux compétences parentales.
- Les services d'éducation.
- Les services d'aide au logement.
- Les services d'aide intensive à domicile pour résoudre les crises familiales et autres problèmes graves (préservation de la famille).
- La garde d'enfants à temps partiel pour permettre aux parents stressés de se reposer (garde des enfants protégés).
- Services de développement social pour les enfants.
- Programmes destinés aux adolescents en difficulté.



Qu'est-ce que l'on attendra de moi ?

Grâce aux services à l'enfance, vous aurez la possibilité de surmonter les problèmes à l'origine de l'insécurité de vos enfants. Les services à l'enfance s'attendent à votre :

- Collaboration avec votre assistant social pour élaborer un plan visant à réduire les risques liés à la sécurité de vos enfants.
- Participation aux programmes et services énumérés dans votre plan.
- Mise en action des changements nécessaires pour garantir à vos enfants un foyer sûr, propre et stimulant, ainsi qu'une alimentation, des vêtements et des soins médicaux adéquats.
- Rencontres régulières avec votre assistant social et d'autres professionnels pour évaluer vos progrès.
- Présence aux audiences et respect des ordonnances du tribunal, si votre dossier est porté devant le tribunal pour enfants du comté de Hamilton.

Que faire si mes enfants doivent quitter la maison ?

Sauf en cas d'urgence, lorsque les services à l'enfance envisagent de retirer un enfant de son foyer, il est organisé une réunion officielle appelée conférence familiale. Les membres de la famille, les parents et les autres professionnels concernés par votre cas peuvent y assister ainsi que les représentants du Service à l'enfance. Vous devriez assister à cette réunion, pour pouvoir participer aux prises de décisions concernant vos enfants et obtenir l'aide dont votre famille a besoin.

Le tribunal des mineurs du comté de Hamilton doit donner son autorisation avant que les services à l'enfance puissent retirer les enfants de leur domicile. Les services à l'enfance chercheront ensuite un lieu de placement temporaire dans le cadre le moins restrictif possible pour répondre aux besoins de l'enfant. Il peut s'agir d'un ami, d'un parent ou d'un foyer d'accueil ou de groupe.

Vous serez probablement en mesure de rendre régulièrement visite à vos enfants. Si le problème de sécurité de vos enfants est éliminé, vos enfants vous seront rendus. Mais dans le cas contraire, le placement de vos enfants peut devenir permanent.

Quels sont mes droits ?

Lorsque les Services à l'enfance sont amenés à intervenir chez vous, vous avez le droit :

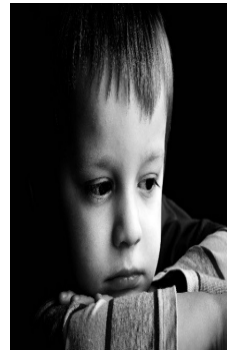
- D'être traité avec courtoisie et respect.
- A un assistant social qui est à l'écoute de vos besoins et de vos préoccupations et qui collabore avec vous. Votre assistant social doit traiter votre dossier avec bienveillance, professionnalisme et de manière confidentielle.
- De refuser de participer à l'évaluation.
- De refuser volontairement les mesures recommandées par les services à l'enfance.
- De participer à la mise en place du plan d'action. Vous recevrez également une copie du plan.
- A des réponses claires et honnêtes à vos questions afin que vous compreniez pourquoi les décisions sont prises et les mesures prises dans votre cas.
- D'être informé des autres façons d'obtenir de l'aide si les services à l'enfance ne peuvent pas aider votre famille.
- De recevoir une notification écrite des audiences du tribunal des mineurs du comté de Hamilton et des mesures prises dans votre cas, si le tribunal est impliqué.
- D'être impliqué et informé sur la santé, l'éducation et le bien-être de votre enfant.
- D'être traité sans discrimination fondée sur l'âge, la race, l'origine géographique, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, le mode de vie ou le handicap physique, mental ou de développement.
- D'exposer vos préoccupations et de vous plaindre.



Comment aider les services à l'enfance à mieux servir ma famille ?

Vous pouvez nous aider de plusieurs manières :

- En donnant des informations sincères et exactes.
- En collaborant avec votre assistant social et les autres personnes qui essayeront de vous aider.
- En agissant de manière à améliorer votre situation familiale pour le bien de vos enfants.
- En participant à la mise en place de votre plan d'action.
- En respectant le plan d'action et en prenant part aux différents programmes.
- En assistant aux réunions relatives à votre dossier et aux audiences du tribunal si le tribunal est saisi.
- En nous communiquant tout problème que vous pourriez avoir par rapport à nos services afin que nous puissions mieux vous servir.



Que faire si j'ai des ennuis avec les services à l'enfance ?

Recours contre une décision ou une ordonnance du tribunal

Il est possible que vous ne soyez pas toujours d'accord avec nos décisions ou nos actions. Si le tribunal pour enfants du comté de Hamilton est saisi de votre dossier, il est également possible que vous ne soyez pas toujours d'accord avec les décisions ou les ordonnances du tribunal. Ce qui suit vous aidera à résoudre les problèmes ou les désaccords que vous pouvez avoir concernant votre dossier.

Si vous souhaitez déposer un recours contre une décision ou une ordonnance du tribunal relative à une affaire mettant en cause des enfants, vous devez contacter votre avocat ou présenter votre requête lors de la prochaine audience du tribunal. Seul le magistrat ou le juge chargé de votre dossier peut modifier en dernier ressort une décision ou une ordonnance du tribunal. Voici des exemples de recours en justice :

- Les visites
- Les placements en famille d'accueil
- Plan d'action ordonné par le tribunal

Faire appel du jugement d'une affaire

Un recours peut être déposé par la personne que l'agence a reconnue comme étant l'auteur avéré ou indiqué d'un mauvais traitement ou d'une négligence envers un enfant après évaluation ou enquête. Seul l'auteur présumé (l'appelant) peut faire appel de la décision prise suite au rapport. Si vous êtes un auteur présumé et que vous n'êtes pas d'accord avec la décision prise à la suite d'un rapport de mauvais traitements ou de négligence corroboré ou indiqué, vous avez le droit de faire appel. Une fois l'enquête terminée, vous recevrez une lettre expliquant la décision de l'agent chargé du dossier. Si vous souhaitez faire appel de la décision, vous devez demander une audience dans un délai de 30 jours civils à compter de la date d'envoi de la lettre de décision en appelant le 513-946-1313 ou en écrivant à l'adresse suivante:

À l'attention du: Responsable de la programmation des audiences des services à l'enfance
Services de l'emploi et de la famille du comté de Hamilton
222 East Central Parkway
Cincinnati, OH 45202

Dès réception de la demande d'audience, un responsable du calendrier des audiences communiquera avec l'appelant pour fixer un rendez-vous afin de présenter son cas à l'agent d'audience et lui adressera une lettre pour lui notifier la date, l'heure et le lieu de l'audience. Une copie de la politique des Services à l'enfance portant sur l'appel des décisions sera jointe à l'avis.

Les audiences d'appel sont prévues pour durer deux heures et seront enregistrées sur support audio. Tous les témoins devront prêter serment. L'agent d'audience soumettra un rapport écrit après l'audience d'appel. La décision de l'agent d'audition est sans recours au niveau de Hamilton County Children's Services.

Plainte contre une action ou une décision d'un assistant social

Les parents, les tuteurs, les gardiens légaux, les familles d'accueil, les aidants familiaux, les demandeurs ou pourvoyeurs de services d'hébergement supervisés par des adultes et les enfants qui ont échangé avec l'agence pour bénéficier de ses services ont le droit d'exprimer leurs préoccupations concernant cette interaction.

Si vous avez une plainte concernant une action ou une décision prise par votre assistant social, essayez d'abord de résoudre le problème avec votre assistant social. Voici quelques exemples de ce genre de plaintes:

- Le fait de ne pas être traité avec courtoisie et respect.
- Le fait de ne pas avoir son mot à dire dans la préparation du plan d'action.
- Le fait de ne pas obtenir de réponses claires à ses questions pour comprendre pourquoi telle ou telle décision est prise.
- La désapprobation des mesures prévues dans le plan d'action.

Et si ça ne suffit pas ?

Si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème avec l'assistant social, suivez les étapes suivantes:

Étape 1 : Discutez avec le superviseur

- Appelez le 513-241-KIDS (5437) et demandez le nom et le numéro de téléphone du superviseur de l'assistant social.
- Contactez le superviseur de l'assistant social. Vous pouvez parler avec le superviseur par téléphone ou demander à le rencontrer.
- Exposez vos préoccupations et dites clairement au superviseur pourquoi vous n'êtes pas satisfait.
- Écoutez-le et posez des questions.
- Le superviseur vous écoutera et collaborera avec vous pour résoudre le problème.
- Vous pouvez également vous adresser directement au bureau du service à la clientèle de l'HCJFS.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du superviseur, passez à l'étape 2.

Étape 2 : Discutez ou rencontrez le chef de section

- Appelez le 513-241-KIDS (5437) et demandez le nom et le numéro de téléphone du chef de section du superviseur. Vous pouvez également demander à votre assistant social ou au superviseur le nom et les coordonnées du chef de section.
- Contactez le chef de section. Le chef de section peut soit discuter avec vous par téléphone, soit vous fixer un rendez-vous.
- Le chef de section écoutera vos préoccupations et s'efforcera de résoudre le problème.
- Vous pouvez également vous adresser au bureau du service à la clientèle de l'HCJFS.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du chef de section, passez à l'étape 3.

Étape 3 : Contactez le service clientèle du service à l'enfance.

- Appelez le bureau du service clientèle (CSO) de HCJFS au 513-946-2466 poste 2, envoyez un message via [HCJFS.org](https://www.hcjfs.org), en utilisant l'onglet Contact ou envoyez un e-mail à HamiltonCountyCSO@jfs.hamilton-co.org.
- Le CSO écoutera vos préoccupations et s'efforcera de résoudre le problème.
- Le CSO peut convoquer une réunion à laquelle vous serez convié. L'agent chargé du dossier et le chef de section ou le superviseur seront également invités à y assister. Il vous sera demandé d'exposer vos préoccupations.
- Le superviseur ou le chef de section expliquera les décisions prises ou les actions entreprises dans le cadre de l'affaire et les raisons pour lesquelles celles-ci ont été adoptées.
- En équipe, nous nous efforcerons de concevoir un plan pour remédier à vos problèmes.
- Le CSO vous enverra peut-être une lettre dans laquelle vos préoccupations seront exposées ainsi que les mesures que l'agence prendra ou ne prendra pas.

Si l'affaire est portée devant les tribunaux, l'agence peut avoir besoin de l'approbation du tribunal avant d'effectuer un quelconque changement.

Existe-t-il d'autres manières de résoudre les problèmes ?

Le ministère du Travail et des Services familiaux de l'Ohio s'assure que toutes les agences publiques de services à l'enfance respectent les règles en vigueur dans l'État. Si vous souhaitez contacter le ministère du travail et des services à la famille de l'Ohio pour une raison ou une autre, appelez le numéro du service client :

Ministère du travail et de la famille de l'Ohio
Numéro gratuit : 1-866-635-3748, Option 2, Poste 3

Si vous pensez avoir été victime d'une discrimination fondée sur l'âge, le sexe, l'origine géographique, la race, la couleur, la religion ou le handicap, contactez :

Ministère du travail et des services familiaux du comté de Hamilton
Ressources humaines (513) 946-4704

ou

Ministère du travail et des services familiaux de l'Ohio, Bureau des droits civils
State Office Tower, 18e étage
150 East Gay Street
Columbus, Ohio 43215

ou

Ministère de la santé et des services sociaux des États-Unis
Bureau des droits civils, Région V
233 North Michigan Ave., Suite 700
Chicago, Illinois 60601



Communication de la procédure de règlement des plaintes aux personnes ayant une connaissance limitée de l'anglais ou souffrant de troubles auditifs ou visuels

Si vous ne maîtrisez pas l'anglais, l'HCJFS vous fournira un interprète professionnel qualifié. Si vous souffrez d'un handicap auditif ou visuel, l'HCJFS prendra les mesures appropriées pour s'assurer que cette procédure soit examinée et discutée avec vous et que vos questions reçoivent des réponses satisfaisantes.