

The Children and Family Reporter
Helping families make arrangements
for their children

L'enquêteur familial

Aider les familles à prendre les
dispositions nécessaires pour leurs
enfants

(French)

Qu'est-ce que le CAFCASS ?

Le rôle du *Children and Family Court Advisory and Support Service* – ou CAFCASS – consiste à protéger¹ et promouvoir le bien-être des enfants lors de procédures devant un tribunal des affaires familiales (ou *family court*, équivalent du juge aux affaires familiales). Nous travaillons auprès des enfants et de leurs familles, veillant à ce que les enfants soient entendus et leurs besoins satisfaits.

Nous conseillons les tribunaux afin que leurs décisions soient prises dans l'intérêt des enfants. Nous sommes indépendants des tribunaux, des services sociaux², éducatifs, de santé et de tous les autres organismes similaires. Nous n'intervenons qu'auprès des tribunaux des affaires familiales. Ceux-ci sont différents des cours d'assises.

¹ La loi sur la protection de l'enfance de 2004 (*Children Act 2004*) reconnaît qu'il est du devoir statutaire des organismes et agences travaillant avec les enfants de prendre les dispositions nécessaires pour garantir et promouvoir le bien-être des enfants, notamment en matière de santé, sécurité, joie de vivre et accomplissement, contribution réelle et bien-être économique.

² Dans cette brochure, l'expression « services sociaux » fait référence à l'activité des administrations locales dans l'exercice de leurs fonctions sociales et, notamment, l'assistance sociale aux enfants.

Quel est le rôle des enquêteurs familiaux ou *Children and Family Reporters* ?

Les enquêteurs familiaux ou *Children and Family Reporters* sont qualifiés et expérimentés et travaillent auprès des enfants et des familles. Dans de nombreux tribunaux, il leur sera demandé d'aider les familles à convenir des dispositions à prendre pour leurs enfants. Si aucun accord n'est possible, il peut être demandé à l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) de :

- Continuer à travailler avec la famille pour résoudre les questions en suspens et/ou
- Mener des enquêtes et rédiger un rapport à l'attention du tribunal.

Que se passe-t-il lors de la première audience (*First Directions Hearing*) ?

Lors de la première audience (ou *First Directions Hearing*), le tribunal décidera de la suite à donner à la demande déposée au sujet des enfants. La durée de l'affaire est également décidée. L'audience a lieu devant le tribunal et toutes les parties sont présentes ainsi que leurs représentants légaux et un représentant du tribunal. Dans la plupart des tribunaux, un enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) est également disponible pour assister à la première audience. Les autres aspects de cette audience à considérer sont :

- Toutes questions concernant la sécurité de l'enfant, et
- La possibilité de parvenir à un accord entre les parties sans avoir à poursuivre la procédure judiciaire.

Comment essaient-ils de parvenir à un accord ?

Le tribunal peut demander à l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) de vous rencontrer, ainsi que l'autre parent ou partie de l'affaire, pour établir s'il est possible de résoudre les différends et de parvenir à un accord. Il s'agit de la procédure de règlement des litiges. Une réunion en commun peut être suggérée, mais vous avez le droit d'être consulté seul. Il

peut vous être parfois demandé d'amener votre ou vos enfant(s) à la réunion ou des dispositions peuvent être prises pour qu'il(s) soit/soient consulté(s) séparément. Cela dépendra du système de règlement des litiges local, de la nature de la demande et de l'âge de(s) l'enfant(s).

Dans de nombreux cas, il est possible de parvenir à un accord sur quelques voire toutes les questions soulevées pendant la réunion. Le tribunal peut alors accorder un délai pour déterminer si l'accord est effectif. S'il n'est pas possible de parvenir à un accord de façon relativement rapide, l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) peut suggérer des séances supplémentaires pour essayer de résoudre les difficultés. Ces rencontres peuvent avoir lieu dans nos bureaux plutôt qu'au tribunal.

L'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) peut également suggérer une médiation. La médiation est une procédure facultative permettant aux parents de rencontrer une personne indépendante pour essayer de résoudre les différends. Les réunions de médiation sont confidentielles, sauf si les deux parents consentent au dévoilement des informations ou si le médiateur pense que d'autres enquêtes sont nécessaires pour protéger les enfants.

Les réunions de règlement des litiges et de médiation vous permettent de vous prononcer et d'écouter les opinions des autres parties. Elles peuvent vous aider à décider de la meilleure solution pour vos enfants sans avoir recours à la décision du tribunal.

Que se passe-t-il si aucun accord n'est possible ?

S'il n'est pas possible de parvenir à un accord, le tribunal demandera généralement à l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) de poursuivre son travail ou de mener une enquête et d'établir un rapport précisant ce qui, à son avis, serait la meilleure solution pour vos enfants. Le rapport précise les enquêtes réalisées et recommande la meilleure solution possible. Celle-ci peut suggérer continuer son travail auprès de votre famille.

La rédaction du rapport prend généralement dix semaines. Il est souvent possible de parvenir à un accord pendant cette période. Lorsque le rapport est terminé, il est adressé au tribunal. Un exemplaire vous est également adressé, sauf si vous disposez d'un avocat qui en sera alors le destinataire.

Qui l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) voudra-t-il consulter ?

L'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) devra en premier discuter avec vous et l'autre partie de l'affaire. S'il existe des problèmes de violence ou un danger, vous serez alors consulté en premier individuellement puis ensemble, le cas échéant et si les deux parties y consentent. L'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) voudra également rencontrer vos enfants et discuter avec eux. Pour pouvoir décider de la meilleure solution pour les enfants, le tribunal doit connaître leurs désirs et leurs sentiments. Le rôle de l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) consiste en partie à préciser ces points.

Outre les discussions avec vos enfants, vous et l'autre partie de l'affaire, l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) doit également parfois discuter avec d'autres personnes à même d'apporter des informations sur vous ou vos enfants. Il peut s'agir, par exemple, d'un médecin généraliste, un enseignant, une infirmière à domicile ou un travailleur social. Le tribunal peut demander de contacter une personne en particulier. L'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) vous indiquera les personnes contactées et vous demandera votre accord, le cas échéant.

Il est d'usage de faire des enquêtes auprès des services de police, des services sociaux (y compris le registre de protection de l'enfance ou Child Protection Register) et de consulter les informations conservées par le CAF/CASS.

Mes discussions avec l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) sont-elles confidentielles ?

Toutes les informations que vous préciserez à l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) peuvent être reportées dans son rapport à l'attention du tribunal, et dévoilées à d'autres fins. Il est parfois nécessaire, par exemple, de transmettre des informations à d'autres organismes si la sécurité de l'enfant semble compromise. En outre, nous sommes autorisés à réaliser des enquêtes dans l'intérêt des enfants et des familles et vos informations peuvent être utilisées, de temps en temps, de façon anonyme dans ce type d'enquêtes.

Devrai-je rencontrer l'autre parent ou adulte concerné ?

Non, vous n'y serez pas obligé si vous ne le voulez pas. Une réunion en commun peut être suggérée, mais vous pouvez toujours demander à être consulté seul.

Le tribunal respectera-t-il le désir de mon enfant ?

Le tribunal considère les désirs et les sentiments des enfants, en tenant compte de leur âge et de leur maturité. La décision du tribunal peut ne pas refléter le désir de votre enfant mais ce que le tribunal considère être la meilleure solution pour votre enfant.

Le tribunal suivra-t-il toujours les conseils de l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) ?

La décision finale revient au tribunal, mais celui-ci tiendra compte des conseils de l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*). Si le tribunal rejette les conseils de ce praticien, il en précisera les raisons.

Mon opinion compte-t-elle ?

Tous commentaires concernant tous nos services et activités sont les bienvenus et nous permettent de développer et d'améliorer nos services. Nous aimerions connaître l'opinion de toutes les personnes qui utilisent nos services – les enfants et les jeunes, les parents, les membres de la famille, les tribunaux ou tous autres organismes.

Ces commentaires peuvent être :

- Une **observation** sur les politiques ou pratiques professionnelles du CAF/CASS ou tout autre aspect de notre service ;
- Un **commentaire élogieux** sur notre travail ou un enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) particulier ;
- Une **réclamation** concernant tout aspect de nos relations professionnelles.

Nous enregistrons, contrôlerons et réviserons toutes les observations, tous les commentaires élogieux et les réclamations concernant nos services et le résultat sera publié dans notre rapport annuel (*Annual Report*).

Afin de pouvoir développer nos services et à des fins d'enquêtes, nous pouvons vous contacter et vous demander votre opinion une fois la procédure judiciaire terminée.

Comment exprimer mes observations et commentaires élogieux ?

Vous pouvez transmettre vos observations ou commentaires élogieux (de préférence par écrit) à l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) concerné ou les adresser au directeur local du CAF/CASS à l'adresse indiquée au verso de cette brochure. Vous pouvez également adresser vos commentaires ou votre opinion à notre bureau national par courrier électronique à : yourviews@caf-cass.gov.uk.

En fin de procédure, vous pouvez demander une réunion d'information avec l'enquêteur familial (*Children and Family Reporter*) intervenant dans votre affaire ou son supérieur hiérarchique.

Que se passe-t-il si je ne suis pas satisfait du service offert par le CAF/CASS ?

Notre objectif est d'offrir un service de qualité lors de toutes les procédures familiales et d'écouter les enfants à un moment critique de leur vie. Il est essentiel que nous soyons informés par les utilisateurs des services si nous ne respectons pas cet objectif.

Nous adoptons une procédure de réclamation spécialement conçue pour garantir un traitement rapide, équitable et efficace de toutes les réclamations. Vous trouverez, ci-dessous, une introduction à la procédure de réclamation. Le détail de cette procédure est précisé dans une brochure destinée aux utilisateurs des services³ disponible auprès de votre bureau CAF/CASS local ou dans la section *Informations* de notre site Internet à : www.cafcass.gov.uk

Que se passe-t-il si je désire faire une réclamation ?

Vous devriez toujours informer en premier le praticien concerné si vous n'êtes pas satisfait de tout aspect du service. Il peut être possible de résoudre le problème. Alternativement, vous pouvez demander une réunion d'information en fin de votre procédure judiciaire, comme décrit en page précédente.

Si vous ne voulez pas entreprendre ces démarches et désirez faire une réclamation, contactez le directeur local du CAF/CASS le plus rapidement possible.

³ Your Views Count – How to make a comment, compliment or complaint about our work

Si vous n'êtes pas d'accord avec le contenu du rapport, il est généralement préférable de soulever la question lors de l'audience devant le tribunal.

Il est impossible de modifier la décision du tribunal en faisant une réclamation auprès de nos services. Si vous contestez la décision du tribunal, vous devez demander conseil auprès d'un avocat sur les possibilités d'un appel.

Il est essentiel de noter les délais imposés pour soumettre toute réclamation. Pour les adultes, l'échéance est de trois mois à compter de la date de l'évènement ou de l'incident. Veuillez vous reporter à la brochure *Votre Opinion Compte* pour de plus amples informations sur ces échéances.

Nous accuserons réception de votre réclamation dans les cinq jours ouvrés.

Les réclamations des enfants peuvent être soumises à tout moment. Un enfant désirant faire une réclamation aura la possibilité de recourir aux services d'un avocat indépendant pendant la procédure.

Sécurité de l'enfant

Nous vérifions auprès d'autres organismes si les enfants sont en danger, y compris les cas où les enfants ont été témoins de violence conjugale. Des vérifications de routine sont réalisées auprès des services de police, des services sociaux et du registre de protection de l'enfance (*Child Protection Register*). Nous vous tiendrons informé si des vérifications supplémentaires sont nécessaires auprès d'autres organismes (comme le médecin traitant, l'établissement scolaire, par exemple). Les informations recueillies seront utilisées pour préparer un rapport à l'attention du tribunal et peuvent être également transmises aux services sociaux.

Nous refuserons toutes démarches pouvant mettre en danger les enfants, les jeunes et leurs responsables ou tuteurs (*carers*).

Diversité

Nous visons à soutenir les besoins individuels des enfants et à respecter et apprécier les différentes communautés dans lesquelles ils grandissent. Nous enregistrons et contrôlons les informations relatives à la diversité des utilisateurs de nos services – tels que les origines ethniques, les langues et les besoins particuliers – pour nous permettre d’améliorer constamment la qualité de nos services offerts aux enfants et à leurs familles. Ces informations nous permettent également de lutter contre la discrimination raciale et de promouvoir un accès équitable aux services, conformément à la législation sur les relations raciales (*Race Relations Amendment Act 2000*), la loi de 1995 sur la discrimination envers les personnes handicapées (*Disability Discrimination Act 1995*) et la loi sur la langue galloise (*Welsh Language Act 1993*).

Informations

La façon dont nous collectons, traitons et dévoilons les informations est régie par la loi. Les points suivants peuvent vous intéresser :

- La nature de notre activité exige le traitement d’informations personnelles concernant les utilisateurs de nos services. Toutes les activités de ce genre sont réalisées conformément à la loi sur la protection des données de 1998 (*Data Protection Act 1998*). Notre inscription au registre de protection des données (*Data Protection Register*) est disponible à : www.cafcass.gov.uk.
- Conformément à la loi sur la protection des données, vous pouvez demander une copie des informations conservées à votre sujet.
- Nous nous engageons à fournir des informations sur nos services conformément à la loi sur la liberté d’accès aux documents administratifs (*Freedom of Information Act 2000*).

Pour de plus amples informations sur nos activités dans le cadre des lois sur la protection des données ou la liberté d'accès aux documents administratifs, veuillez consulter la section *Informations* de notre site Internet à www.cafcass.gov.uk ou contacter votre bureau local CAFCASS.

Notre site Internet contient également des informations supplémentaires sur la gamme complète de nos services.

V3-05