

APPEL À TÉMOIGNAGES

Avant de témoigner : ce qu'il faut savoir

Merci d'envisager de partager votre expérience avec nous.

Si vous lisez ce document, c'est que vous envisagez de partager ce que vous avez vécu lors de soins d'urgence donnés à un enfant. Merci. Votre expérience compte.

Témoigner est un choix qui vous appartient. Vous pouvez changer d'idée à tout moment, sans avoir à vous justifier. Ce document vous explique simplement à quoi vous attendre si vous choisissez de nous partager votre expérience.

Pourquoi le Commissaire recueille des témoignages

Le Commissaire au bien-être et aux droits des enfants est une institution indépendante qui relève de l'Assemblée nationale du Québec. La loi lui confie notamment le rôle d'évaluer les services destinés aux enfants qui relèvent des organismes publics, et la possibilité de faire enquête sur ces services.

Vos témoignages nous aident à comprendre ce qui se passe sur le terrain : ce qui fonctionne, ce qui manque et ce qui doit changer. À la fin de ses travaux, le Commissaire produit un rapport et peut faire des recommandations à l'Assemblée nationale du Québec. Votre parole peut donc contribuer à améliorer les soins pour les enfants.

UNE PRÉCISION IMPORTANTE AVANT TOUT

Un témoignage n'est pas une plainte. Le Commissaire s'intéresse à la situation de l'ensemble des enfants. Il ne peut pas régler une situation personnelle ni intervenir auprès d'un hôpital au sujet d'un dossier précis.

Si vous souhaitez porter plainte au sujet des soins reçus, vous pouvez vous adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné. Si vous ne savez pas vers qui vous tourner, notre service d'accueil et d'accompagnement peut vous orienter.

Nous lisons chaque témoignage avec attention. Toutefois, une personne enquêtrice ne communiquera pas nécessairement avec chaque personne qui témoigne. Cela ne veut pas dire que votre expérience compte moins.

Ce qui nous intéresse, et ce qu'on ne vous demandera jamais

Ce qui nous intéresse, c'est votre expérience concernant le matériel utilisé pour soigner l'enfant : ce qui était disponible, ce qui était possiblement manquant et/ou mal adapté à sa taille ou à son âge, et ce que

cela a changé pour lui et pour vous. Le moment, la région et le type de lieu (urgence, ambulance, transfert) nous aident aussi à mieux comprendre le contexte de votre expérience.

Nous ne vous demanderons jamais :

- de prouver ce que vous avez vécu ni de fournir le dossier médical de l'enfant;
- de nommer un membre du personnel soignant;
- de répondre à une question qui vous met mal à l'aise.

Vous nous racontez ce que vous voulez, à votre rythme. Vous pouvez aussi nous écrire quelques lignes seulement.

Votre témoignage est confidentiel

Vos renseignements servent uniquement aux travaux du Commissaire. Ils sont protégés et conservés de façon sécurisée. Votre nom et celui de l'enfant n'apparaîtront jamais dans le rapport public ni aucun détail permettant de vous reconnaître ou d'identifier l'enfant qui a été touché par la situation.

La loi protège aussi votre parole : le personnel du Commissaire ne peut pas être obligé de révéler devant un tribunal un renseignement obtenu dans le cadre de son travail.

Avec votre accord seulement, une personne enquêtrice pourrait communiquer avec vous pour obtenir des précisions.

Une limite à connaître : si ce que vous nous confiez laisse croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis, la loi peut nous obliger à le signaler au directeur de la protection de la jeunesse. Nous préférons vous le dire clairement dès le départ.

Tu as moins de 18 ans?

Tu as le droit de donner ton avis sur ce qui te concerne. Si tu as reçu des soins d'urgence, ton expérience nous intéresse beaucoup.

Tu peux nous écrire ou nous appeler toi-même, ou demander à un adulte de confiance de t'accompagner. Tu racontes seulement ce que tu veux. Si une question te dérange, tu peux simplement dire que tu préfères ne pas répondre. Et tu peux arrêter de témoigner quand tu veux.

Prendre soin de vous

Revenir sur un moment d'urgence peut réveiller des souvenirs et des émotions difficiles, même des mois ou des années plus tard. C'est normal, et c'est encore plus vrai si l'enfant a gardé des séquelles ou n'a pas survécu. Prenez le temps qu'il vous faut. Vous pouvez faire une pause ou arrêter en tout temps.

Le Commissaire n'est pas un service d'urgence ni un service de soutien psychologique. Si vous en ressentez le besoin :

- **Urgence** : composez le 911.
- **Info-Social 811 (option 2)** : pour parler à une personne intervenante, 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
- **Tel-jeunes** : 1 800 263-2266, ou texto au 514 600-1002, pour les jeunes.
- **Jeunesse, J'écoute** : 1 800 668-6868, ou texto PARLER au 686868.

Comment ça se passe

1. **Vous nous joignez** par courriel, par téléphone ou par texto, avant le 27 novembre 2026.
2. **Nous accusons réception** de votre témoignage et nous le lisons avec attention.
3. **Avec votre accord**, une personne enquêtrice pourrait vous rappeler pour obtenir des précisions. Vous pouvez refuser.
4. **Le Commissaire publie un rapport** qui tient compte de l'ensemble des témoignages, sans jamais vous identifier.

Une question? Écrivez-nous ou appelez-nous.

Service d'accueil et accompagnement du Commissaire au bien-être et aux droits des enfants

Courriel : accueil@enfants.quebec

Téléphone : 450 222-2303 ou 1 888 944-4455

Texte : 450 222-2303

Du lundi au vendredi, de 11 h à 21 h 30, et le samedi, de 9 h à 16 h

Site internet : enfants.quebec