



## LE NUMERO DE RECOURS TOUJOURS AVEC TOI

Simplement à découper en suivant la ligne pointillée et à glisser dans ton porte-monnaie, de cette façon tu auras toujours ton contact avec toi.

### POSSIBILITES DE RECOURS CHEZ OUTLAW

Personne de référence à ton domicile :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Chef d'équipe : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Chef de service : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Directeur régional : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Comité central des plaintes d'OUTLAW : [beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de](mailto:beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de)

## OU ET AUPRES DE QUI PEUX-TU ADRESSER UNE PLAINTE ?

Auprès de qui porter plainte ? C'est uniquement ta décision. Il y a des problèmes qui peuvent se résoudre au mieux sur place - il peut aussi y avoir des situations dans lesquelles tu préférerais parler à des personnes qui ne vivent pas avec toi ou bien que tu ne connais pas personnellement ! C'est pour cela que nous te proposons différentes personnes vers qui tu peux te tourner quand tu as besoin d'aide ou quand tu aimerais adresser une plainte :

### POSSIBILITES DE RECOURS CHEZ OUTLAW

Personne de référence à ton domicile :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Chef d'équipe : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Chef de service : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Directeur régional : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Comité central des plaintes d'OUTLAW : [beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de](mailto:beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de)

### POSSIBILITES DE RECOURS EN DEHORS DE OUTLAW

Parents ou autres personnes de confiance :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Tuteur légal ou tuteur désigné par la justice :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Office de protection de la jeunesse :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Bureau de médiation :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Nummer gegen Kummer (Service téléphonique de conseil adolescents et parents pour enfants) :  
0800 1110333 o 116111 (appel gratuit !)

Conseils en ligne :  
[www.jugend.bke-beratung.de](http://www.jugend.bke-beratung.de)



TON DROIT D'ADRESSER UNE PLAINTE

Ici se trouvent les informations concernant le fonctionnement !

Wir finden den Weg. Gemeinsam.

**Outlaw**  
Kinder- und Jugendhilfe

## TON AVIS COMPTE !

Nous aimerions que tu te sentes entre de bonnes mains avec nous et nous sommes là pour t'aider. Cela est uniquement possible avec toi et dépend de ton avis.

### Ton avis est important pour nous :

- pour que nous puissions organiser ensemble ton lieu de vie et ton quotidien,
- pour que nous sachions si nous faisons correctement notre travail ou si nous pouvons améliorer certaines choses,
- pour que nous sachions quand tu sens que tes droits sont violés,
- pour que nous sachions quand quelqu'un a un comportement inadéquat envers toi,
- pour que nous sachions quand tes droits sont ignorés.

Tu es important pour nous. Nous t'invitons cordialement à donner ton opinion. Nous sommes à ton écoute.

Il y a bien entendu des sujets, dont tu aimerais parler directement avec des personnes avec qui tu vis. Mais parfois des erreurs sont commises. Cela arrive à tout le monde: aux enfants, aux adolescents ou aux adultes - mais aussi bien entendu aussi aux gens de Outlaw.

Il y a des erreurs de conduite qui peuvent et doivent être réparés par des excuses adéquates. Mais parfois cela ne suffit pas ! Il y a des comportements qui ne sont absolument pas corrects. Tu dois alors dans tous les cas porter plainte.

### Porter plainte est ton droit !

## QUAND PEUX-TU DEPOSER UNE PLAINTE ?

**La réponse est bien simple : tout le temps !**

Quelques exemples :

- Tu te sens victime d'une injustice.
- Tu n'es pas d'accord avec quelque chose.
- Tu ne te sens pas impliqué dans les décisions.
- Tu as le sentiment de ne pas être écouté.
- On t'a fait du mal (physiquement ou psychologiquement).
- Tes droits ont été violés.
- Tu as des propositions pour améliorer des choses.

## QUE SE PASSE-T-IL AVEC TA PLAINTE ?

Nous t'aidons à trouver la personne responsable à qui tu peux adresser ta plainte. Tous les collaborateurs de Outlaw doivent se tenir à des règles claires lorsqu'ils reçoivent une plainte. Ainsi ils doivent toujours discuter de cette plainte avec une autre personne par exemple. Cela permet de garantir le fait qu'aucune plainte ne disparaisse ou ne soit mal évaluée. De plus, ils doivent t'impliquer dans toutes les étapes suivantes et te donner une réponse dans les dix jours suivants de ce que nous entreprenons pour changer la situation.

NOUS TE LE PROMETTONS :

**NOUS PRENONS TOUTES LES PLAINTES AU SERIEUX !**



### POSSIBILITES DE RECOURS EN DEHORS DE OUTLAW

#### Parents ou autres personnes de confiance :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

#### Tuteur légal ou tuteur désigné par la justice :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

#### Office de protection de la jeunesse :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

#### Bureau de médiation :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Nummer gegen Kummer (service téléphonique de conseil pour enfants, adolescents et parents) :  
0800 1110333 o 116111 (appel gratuit !)

Conseils en ligne :  
[www.jugend.bke-beratung.de](http://www.jugend.bke-beratung.de)

