

---

# TROUSSE DE BIENVENUE DU CLIENT



Mains LeReseauaideauxfamilles.ca est un organisme voué à aider les membres de notre collectivité à recevoir les meilleurs soins et la meilleure aide possible, au moment où ils en ont le plus besoin. Notre équipe est composée de personnes accueillantes et motivées dont la principale préoccupation est de résoudre les tâches en cause avec compassion, respect, les meilleures connaissances et le plus grand professionnalisme.

Notre approche, adaptée à la collectivité, garantit que tous les services sont offerts équitablement à tous les membres de notre vaste région par l'entremise de bureaux dans les régions de Nipissing, Parry Sound et Muskoka. Desservir une région aussi étendue que la nôtre contribue à faire de nous un des plus importants organismes de services dans le Nord-Est de l'Ontario. Nous sommes fiers de faire partie des communautés que nous desservons et d'avoir le privilège d'offrir une gamme complète de services professionnels. Ces services nous permettent d'accomplir notre mission qui consiste à soutenir et à améliorer la qualité de vie de tous ceux et celles que nous touchons ainsi qu'à renforcer les familles et les communautés auxquelles nous appartenons tous.

Mains est un organisme caritatif, bilingue, à but non lucratif, affilié à et dûment mandaté par Santé Mentale pour Enfants Ontario, gouverné par un Conseil d'administration et financé principalement par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et le ministère des Services sociaux et communautaires.

---

# Table des matières

---



- [1] Bienvenue chez Mains LeRéseaudaideauxfamilles.ca / (Vision, Mission & Valeurs fondamentales)
  - [2] Conception des services
  - [3] Services offerts
  - [4] Intervention & Limites des services
  - [5] Vos droits
  - [6] Nos attentes / Sondage sur la satisfaction du client et Qualité du service
  - [7] Information supplémentaire / (Modes de participation & Heures de bureau)
  - [8] Adresse des bureaux
- Appendice A “Protection du caractère confidentiel de vos renseignements personnels sur la santé” (LPRPS)

Cette trousse d'information a été préparée afin de partager avec vous des renseignements généraux sur Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca et de vous donner un aperçu de notre mode de travail. Veuillez garder ce document et y référer au besoin. Nous allons examiner avec vous tous les renseignements inclus dans ce document. Si, à n'importe quel moment, vous avez des questions au sujet des renseignements fournis, n'hésitez pas à nous en faire part. Nous serons heureux de vous donner des explications supplémentaires.

### **Vision**

Améliorer le bien-être des personnes, des familles et de notre collectivité à l'aide de partenariats cliniquement efficaces.

### **Mission**

Fournir des services professionnels complets, qualifiés et axés sur le client aux tout-petits, aux enfants, aux jeunes et à leurs familles ainsi qu'aux adultes ayant des troubles du développement. Ces services s'emploient à résoudre les problèmes sociaux, émotionnels, comportementaux, physiques et développementaux et apportent une contribution positive à leur qualité de vie.

### **Valeurs fondamentales**

Axés sur la clientèle  
Adaptés aux besoins  
Intégrés  
Fondés sur le potentiel du client  
Accessibles  
Complets

1. Les clients ont droit à divers services incluant une gamme d'options qui répondent le mieux à leurs forces et à leurs besoins.
2. Les services sont uniformisés, flexibles, adaptés aux besoins et accessibles.
  - a. Les clients et leurs familles sont au centre de la planification du service; nous encourageons et soutenons leur participation.
3. Les services reçus sont privés et volontaires.
4. Les services sont fournis dans un langage que les clients et leurs familles peuvent comprendre.

**Les croyances suivantes constituent la pierre angulaire de notre travail:**

1. Les clients et leurs réseaux de soutien ont des forces qui, lorsqu'elles sont cultivées et incluses dans la planification, peuvent mener à des solutions efficaces et créatives.
2. Le meilleur endroit où un enfant, un jeune ou une personne peut se développer est au sein de sa famille, pourvu qu'il ou elle soit en sécurité et entouré(e) de soins attentifs dans cet environnement.
3. Lorsque possible, les défis doivent être relevés dans les endroits mêmes où ils se produisent.
4. Offrir des services qui sont déterminés par les forces et les besoins des clients garantit des résultats efficaces pour ceux-ci.

Nous voulons que votre expérience chez Mains LeReseauaideauxfamilles.ca soit positive et nous croyons fermement qu'avec votre collaboration, nous pouvons obtenir de bons résultats.

Mains LeRéseaudaideauxfamilles.ca est un organisme de services polyvalent qui comprend, par district géographique, les services suivants:

### Muskoka

Programme d'intervention face à l'autisme  
Autisme – Thérapie de modification du comportement par la communication  
Programme de soutien en milieu scolaire - Troubles du spectre autistique  
Services de soutien du développement pour les enfants et les adultes  
Spécialiste de l'alphabétisme chez les enfants  
Un bon départ: Programme de nutrition prénatale  
Un bon départ : Programme d'aide à la croissance  
Services de développement des enfants et des jeunes  
Traitement en établissement du programme de La santé mentale pour enfants (en partenariat avec les Services à l'enfant, au jeune et à la famille de Muskoka)  
Passeport  
Consultation psychologique

### Parry Sound

Programme d'intervention face à l'autisme  
Autisme – Thérapie de modification du comportement par la communication  
Programme de soutien en milieu scolaire - Troubles du spectre autistique  
Services de soutien du développement pour les enfants et les adultes  
Spécialiste de l'alphabétisme chez les enfants  
Un bon départ : Programme de nutrition prénatale  
Un bon départ : Programme d'aide à la croissance  
Services de développement des enfants et des jeunes  
Coordination de services intensifs  
Passeport  
Santé mentale pour enfants  

- Counselling au bureau
- Thérapie de groupe
- Services de santé mentale à l'école
- Services d'intervention à domicile
- Traitement en établissement
- Services de consultation, y compris psychologie & psychiatrie
- Partenariats des Services de justice pour la jeunesse, dont les Pratiques de réadaptation fonctionnelle à l'école

### Nipissing

Programme d'intervention face à l'autisme  
Autisme – Thérapie de modification du comportement par la communication  
Programme de soutien en milieu scolaire – Troubles du spectre autistique  
Coordination des services intensifs  
Passeport  
Santé mentale pour enfants  

- Counselling au bureau
- Thérapie de groupe
- Services de santé mentale à l'école
- Services d'intervention à domicile
- Traitement en établissement
- Foyer d'accueil avec traitement, en partenariat avec la Société d'aide à l'enfance de Parry Sound/Nipissing
- Services de consultation, y compris psychologie & psychiatrie
- Procédé Wraparound
- Partenariats des Services de justice pour la jeunesse, y compris le Programme de soutien et de supervision intensifs et les Pratiques de réadaptation fonctionnelle à l'école

### Nord de l'Ontario

#### (Muskoka – Frontière du Manitoba – côte de la Baie James)

Réseau des soins spécialisés des collectivités du Nord

### Nord-Est de l'Ontario

#### (Timmins/ côte de la Baie James)

Programme de soutien en milieu scolaire – Troubles du spectre autistique

Vous pouvez trouver des précisions sur chaque service au <http://www.thefamilyhelpnetwork.ca>

### **Intervention:**

Le personnel des programmes de Mains LeReseauaideauxfamilles.ca est constitué de professionnels formés dans des domaines tels que le travail social, le counselling, la psychologie, l'éducation, l'autisme, le développement des tout-petits, la thérapie du comportement, les services développementaux et le travail auprès des enfants et des jeunes. L'organisme a pour objectif d'utiliser les pratiques disponibles les mieux connues et tire parti des nombreuses habiletés de notre personnel, de nos conseillères et conseillers et d'autres partenaires communautaires pour comprendre correctement et pleinement les forces et les besoins de chaque client.

Chez Mains LeReseauaideauxfamilles.ca, nous élaborons nos services pour répondre aux forces et aux besoins particuliers de chaque client. L'approche comprend toujours le travail en partenariat avec le client et son réseau de soutien, afin de développer un plan qui donnera lieu à un résultat positif.

La planification de l'intervention est guidée par ce qui est connu sous le terme "meilleures pratiques" pour tout problème ou sujet de préoccupation et ces pratiques sont basées sur la recherche actuelle.

Le premier contact avec Mains LeReseauaideauxfamilles.ca est une entrevue téléphonique avec une conseillère chargée de l'accueil. Les renseignements recueillis à partir de ce moment seront utilisés pour développer un plan d'intervention. La conseillère à l'accueil peut vous suggérer certains moyens que vous pourrez essayer en attendant de recevoir le service et elle peut aussi vous envoyer des documents à lire. Le nom d'une personne-ressource vous sera donné au cas où votre situation changerait pendant votre attente. Dès que le service commence, votre conseillère peut compléter une autre courte évaluation, ce qui vous aidera à fixer les buts à atteindre.

### **Limites des services:**

Les services offerts par Mains LeReseauaideauxfamilles.ca varient selon l'endroit. Le tableau sur la page précédente donne un aperçu des services offerts dans chaque district géographique. De plus, chaque service a été développé pour des clients d'âge précis. La conseillère à l'accueil discutera de ces détails avec vous de façon plus approfondie. Si vous avez besoin d'un service qui n'est pas disponible par l'intermédiaire de notre organisme, la conseillère à l'accueil vous proposera d'autres solutions possibles.

Certaines évaluations spécialisées ne relèvent pas du mandat de cet organisme; par exemple, les évaluations concernant la garde juridique d'un enfant et le droit de visite. Le personnel du programme vous aidera à trouver la ressource appropriée si c'est un service qui vous est nécessaire.

1. Les services sont volontaires et vous sont fournis gratuitement.
2. Tous les services sont confidentiels conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS 2004), la Loi sur les services à l'enfant et à la famille (LSEF 2003) et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA 2003). Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca peut partager des renseignements avec quiconque est associé à votre « Cercle de soins » sans votre approbation formelle (consentement tacite). Cependant, nous ne fournirons aucun de vos renseignements personnels sur la santé sans votre consentement explicite, sauf à ceux et celles qui interviennent dans vos soins de santé (ex.. écoles, protection de l'enfance), à moins que la loi ne l'exige. Vous avez droit de changer ou de retirer votre consentement (implicite ou explicite) en tout temps. Une affiche publique sur LPRPS se trouve dans tous les bureaux. Si vous avez des questions, veuillez en discuter avec votre conseillère ou conseiller.
3. Des renseignements non révélateurs provenant de dossiers ou de formulaires d'évaluation que vous fournissez peuvent être utilisés à des fins de recherche ou d'évaluation de programme. Aucun renseignement qui vous identifie personnellement ne sera utilisé. Un exemple pourrait être une étude qui démontre quel pourcentage de clients indique une diminution des besoins ou une augmentation des forces au cours de leur association avec l'organisme. Veuillez savoir que nous pourrions communiquer avec vous pour compléter nos dossiers de recherches et d'évaluations. Si vous avez des inquiétudes ou que vous désirez que vos renseignements ne soient pas divulgués, veuillez en informer le personnel de votre Programme.
4. De temps à autre, il se peut que nous fassions suivre des renseignements sur des groupes, des services et des événements précis qui peuvent être disponibles pour vous en tant que clients de Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca
5. Dans des circonstances exceptionnelles, nous sommes obligés légalement de rompre la confidentialité. Celles-ci comprennent:
  - Quand nous avons des raisons valables de soupçonner qu'un enfant peut souffrir ou avoir souffert d'abus ou de négligence.
  - Quand nous croyons que notre client est en danger imminent de se blesser ou de blesser quelqu'un d'autre.
  - Quand on nous informe d'activité criminelle.
  - Quand le tribunal ordonne la communication des dossiers, ce qui peut se produire dans un cas de garde d'enfant, un cas criminel ou autre situation juridique.
  - Dans des circonstances exceptionnelles, le personnel du Ministère peut être autorisé à examiner les dossiers des clients dans le cadre d'une revue générale de l'organisme.

Dans une situation où la confidentialité doit être rompue, nous nous efforcerons d'en informer notre client avant que les renseignements soient divulgués, sauf si cette situation présente un risque au client ou si cela fait partie d'une revue générale.

6. Pour tout client inscrit chez Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca, l'organisme ouvrira un dossier. Ce dossier renferme tous les renseignements personnels que vous partagez avec votre conseillère ou que celle-ci va cueillir d'autres sources si vous le permettez. De plus, ce dossier renfermera aussi toutes les évaluations, plans d'intervention et correspondance indiquant le travail de l'organisme avec vous. Vous avez le droit de demander à voir votre dossier. Nous prendrons des mesures pour vous permettre d'examiner votre dossier, soit en compagnie du personnel du Programme chargé de travailler avec vous ou soit avec un autre membre de notre équipe. Si vous croyez qu'il y a une erreur dans votre dossier, vous pouvez demander qu'on y apporte une rectification. Présentement, nous gardons les dossiers de nos clients pendant une période indéterminée, au-delà de votre association avec notre organisme.

### **Nos attentes:**

Nous avons constaté que les défis sont relevés et résolus plus efficacement lorsqu'il y a des réseaux de soutien associés aux clients. Ces réseaux peuvent être des membres de la famille, des membres de la collectivité, des guides spirituels, des enseignant(e)s, du personnel des foyers de groupe, et autres. Selon notre expérience, l'intervention est plus efficace lorsque toutes les personnes concernées ont une compréhension claire et globale des défis à relever et des forces à utiliser en abordant certains de ces défis. Il est important que tous les intéressés, surtout nos clients, participent activement au développement d'un plan de service. Plus le client et les réseaux de soutien s'impliquent, plus il est probable que le résultat soit positif pour vous. Nous vous encouragerons et travaillerons de concert avec vous pour choisir une équipe de soutien qui vous aidera à effectuer ce changement.

Nous nous attendons à ce que vous assistiez aux rendez-vous prévus. Nos services sont très en demande et la plupart des services ont habituellement une longue période d'attente. Nous comprenons que des circonstances imprévues peuvent surgir et que vous devrez alors reporter votre rendez-vous. Dans ce cas, prévenez-nous dès que possible. Un répondeur est disponible après les heures de bureau.

### **Sondage sur la satisfaction des clients et Qualité du service:**

Nous sommes résolus à fournir des services de qualité qui répondent aux attentes de nos clients. Afin de surveiller nos efforts et notre progrès, nous menons des sondages sur la satisfaction du client de façon continue. Nos sondages sont menés par des intervieweurs qui sont d'anciens clients de Mains LeReseauaideauxfamilles.ca et qui ont été formés à ces fins. Des clients, anciens et actuels, et des membres de leur réseau de soutien seront contactés au hasard, quatre fois par année. Votre rétroaction (feedback) sera traitée de façon confidentielle et respectueuse de votre vie privée. Vous avez le droit de refuser de participer à ce sondage, et vous pouvez vous en retirer à tout moment.

Si vous avez des inquiétudes ou des questions au sujet du service que vous recevez, veuillez en discuter avec votre conseillère ou conseiller. Si vous pensez que vous n'avez pas reçu le soutien suffisant ou des réponses à vos questions, vous avez aussi le droit de partager cette inquiétude ou ce problème avec le ou la supérieur(e) immédiat(e) de votre conseillère ou conseiller. Vous êtes aussi encouragé à prendre contact avec le Directeur exécutif, Jeffrey Hawkins, au 705-476-2293 poste 1225, ou sans frais au 1-800-668-8555 poste 1225 ou par courriel à [jhawkins@handstfhn.ca](mailto:jhawkins@handstfhn.ca)

### Mode de participation

Parlez à votre conseillère ou conseiller et visitez le [www.thefamilyhelpnetwork.ca](http://www.thefamilyhelpnetwork.ca) souvent pour vous assurer d'être bien informé(e) au sujet des événements à venir qui sont susceptibles de vous intéresser.

Veillez parler au personnel du Programme au sujet des possibilités suivantes:

- Si, au terme de votre service, vous êtes intéressé(e) à vous porter bénévole comme intervieweuse ou intervieweur pour les sondages sur la Satisfaction du client.
- Pour des renseignements au sujet des Groupes de soutien pour parents pour du soutien continu et de l'éducation dans votre collectivité ou dans la communauté la plus près de chez vous.
- Pour des possibilités de participer en tant que bénévole.

### Heures de bureau:

Les heures de bureau pendant l'année scolaire sont de 8h 30 à 16h 30 du lundi au vendredi. Quelques bureaux sont fermés de 12h à 13h pour le dîner. Pendant les mois d'été, les heures d'ouverture sont de 8h 30 à 16h et sont fermés de 12h à 12h 30 pour le dîner. Nous nous efforçons de fixer vos rendez-vous à des heures qui vous conviennent. En général, chaque bureau est ouvert une soirée par semaine jusqu'à 19h 30 pendant l'année scolaire. Si, dû à votre horaire, il vous est difficile d'assister aux sessions pendant nos heures de bureau régulières, veuillez en discuter avec votre conseillère ou conseiller, et tous les efforts seront faits pour vous accommoder.

Mains LeReseauaideauxfamilles.ca vise à satisfaire la diversité culturelle et sociale de ses clients. Dans le district de Nipissing, les services peuvent être fournis en français à la demande de nos clients. Si vous avez des besoins spéciaux ou que certaines circonstances doivent être considérées avant de planifier les services, veuillez en discuter avec la conseillère à l'accueil.

Dès votre début de participation à un de nos programmes, nous partagerons avec vous des renseignements détaillés sur les programmes offrant du soutien ou des services de crise après les heures ouvrables. En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture courantes, veuillez communiquer avec votre médecin de famille, l'établissement de soins de santé le plus près de chez vous ou les services d'urgence.

## District de Muskoka

### Bracebridge

23, promenade Ball's  
Bracebridge (Ontario) P1L 1T1  
t. 705-645-3155  
1-800-668-8555  
tc. 705-645-7988

### Centre d'autisme

440, promenade Ecclestone  
Unité C4  
Bracebridge (Ontario) P1L  
1Z6  
t.705-645-3155  
1-800-668-8555  
tc. 705-645-7988

## District de Parry Sound

### Parry Sound Est

37, rue Main, C.P. 596  
Sundridge (Ontario) P0A  
1Z0  
t. 705-384-5225  
1-800-668-8555  
tc. 705-384-5808

### Parry Sound Ouest

2, rue May, Suite A  
Parry Sound (Ontario) P2A 1S2  
t. 705-746-4293  
1-800-668-8555  
tc. 705-746-7600

Pour vous faciliter la tâche, nous pouvons aussi rencontrer nos clients dans un bureau à Powassan

## District de Nipissing

### North Bay

(y compris Mattawa et Sturgeon Falls pour l'**ACCUEIL**)  
222, rue Main Est  
North Bay (Ontario) P1B 1B1  
t. 705-476-2293  
1-800-668-8555  
tc. 705-495-1373

### Services d'autisme

117, rue Chippewa Ouest  
North Bay (Ontario) P1B 6G3  
t.705-476-2293  
1-800-668-8555  
tc. 705-495-1373

### Sturgeon Falls

65, rue Queen, Unité 108  
Sturgeon Falls (Ontario)  
P2B 2C7  
t. 705-476-2293  
1-800-668-8555  
tc. 705-495-1373

Pour vous faciliter la tâche, nous pouvons aussi rencontrer nos clients dans un bureau à Sturgeon Falls et Mattawa

## Appendix A



### **Protection du caractère confidentiel de vos renseignements personnels sur la santé**

Mains LeReseauaideauxfamilles.ca, conformément à la loi de l'Ontario sur la protection des renseignements personnels sur la santé de novembre 2004, reconnaît l'importance de la confidentialité des renseignements personnels sur votre santé et s'engage à respecter, sauvegarder et protéger les renseignements personnels sur votre santé.

#### COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Nous recueillons les renseignements personnels sur votre santé directement auprès de vous ou de la personne qui agit en votre nom. Les renseignements personnels sur la santé que nous recueillons de vous peuvent inclure vos antécédents médicaux et les dossiers de vos soins de santé. Quand nous avons votre consentement, ou si la loi le permet, nous recueillons des renseignements personnels sur votre santé d'autres sources.

Avant de recueillir vos renseignements personnels sur la santé, nous vous expliquerons le but de la collecte de ces renseignements. Nous ne recueillerons, utiliserons et révélerons vos renseignements personnels sur la santé qu'avec votre consentement, implicite ou explicite, sauf là où la loi le permet ou l'exige.

#### UTILISATION ET DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Cet organisme utilise et divulgue vos renseignements personnels sur la santé afin de:

- vous offrir des traitements et des soins dans la collectivité;
- planifier, administrer et gérer nos activités internes;
- mener à bien des activités de gestion des risques et d'amélioration de la qualité;
- enseigner;
- mener des recherches;
- compiler des statistiques;
- nous conformer à des exigences juridiques et réglementaires;
- atteindre les autres objectifs permis ou exigés par la loi.

#### SÉCURITÉ

Les renseignements personnels sur votre santé sont confidentiels et en sécurité et ne sont utilisés que par ceux et celles qui participent directement à vos traitements. Nous prenons des mesures pour nous assurer que quiconque fournit des services pour nous protège votre vie privée et n'utilise vos renseignements personnels sur la santé qu'aux fins auxquelles vous avez consenti.

Cet organisme s'est engagé:

- à prendre des mesures pour protéger vos renseignements personnels sur la santé contre le vol, la perte, ainsi que l'accès, la reproduction, la modification, l'utilisation, la divulgation et l'élimination non autorisée; et
- à surveiller et à gérer notre conformité aux exigences concernant la protection de la vie privée.

#### ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS

Vous avez le droit de consulter vos renseignements personnels sur la santé et demander qu'on y apporte des corrections en communiquant avec votre clinicien(ne).

Vous pouvez retirer votre consentement à certaines des utilisations et divulgations susmentionnées, compte tenu de certaines exceptions/restrictions juridiques et dans un délai raisonnable, en communiquant avec votre clinicien(ne) ou votre équipe de traitement.

#### COMMENT NOUS JOINDRE

Pour plus de renseignements sur nos pratiques de protection de la vie privée ou pour nous faire part d'une inquiétude au sujet de nos pratiques, veuillez communiquer avec votre clinicien(ne) ou notre Agent de la protection de la vie privée à notre bureau de North Bay au (705) 476-2293 poste 1224 ou sans frais au 1-800-668-8555 poste 1224 ou par courriel à [dlarocque@handstfhn.ca](mailto:dlarocque@handstfhn.ca)

#### POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS OU POUR INDIQUER UN PROBLÈME

Vous avez aussi le droit de déposer une plainte à la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario à l'adresse suivante:

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

2, rue Bloor Est – bureau 1400  
Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone: 1-800-387-0073

Télécopieur: (416) 325-9195

Courriel: [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)