



## Jumeler soins et collectivité

Le Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest (CRCOO) offre des programmes de services sociaux et de santé destinés aux gens de tous âges résidant dans les quartiers de l'extrême ouest d'Ottawa.

### NOTRE VISION

Nous envisageons un avenir dans lequel la région d'Ottawa Ouest est composée de plusieurs collectivités dynamiques, sûres et prospères au sein desquelles chacun a accès aux services et aux ressources dont il a besoin pour sa santé et pour son mieux-être.

### NOTRE MISSION

Le CRCOO agit en partenariat avec d'autres organismes pour élaborer, fournir et coordonner des services communautaires, sociaux et de santé accessibles pour tous les membres de nos collectivités diversifiées. Nous prenons l'engagement de garantir l'accès à des services en français permanents et de qualité, dans le cadre d'un certain nombre de programmes et de services expressément désignés.

### NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Les convictions profondes du CRCOO se traduisent chaque jour dans ses interactions avec la clientèle, avec les partenaires, avec les bénévoles, avec les membres et avec le personnel.

#### AUTONOMISATION

Nous croyons que chacun a le droit de prendre ses propres décisions et d'avoir la maîtrise de sa vie, tant personnelle que collective.

Par conséquent, nous sommes fermement décidés à fournir les renseignements et les ressources nécessaires qui permettront aux gens de prendre des décisions éclairées. Nous mettons tout en œuvre pour créer un milieu qui incite la population à participer à des activités favorisant le changement social.

#### ÉQUITÉ

Nous croyons que la dignité, le respect et la justice sont des droits universels, peu importe l'âge, la langue, l'origine ethnique, la culture, la religion, les capacités, le sexe, le revenu, le lieu d'habitation ou l'orientation sexuelle.

Nous reconnaissons qu'il existe des obstacles culturels, sociaux et systémiques qui empêchent les gens d'avoir un accès égal aux ressources et aux possibilités offertes.

C'est la raison pour laquelle nous sommes pleinement mobilisés en vue de déterminer et de supprimer les obstacles tels que la violence, la pauvreté, l'isolement, l'exclusion, la répression et la discrimination, de manière à permettre à chacune et à chacun de réaliser son plein potentiel.

#### PARTENARIAT

Nous sommes convaincus que l'on obtient plus lorsque l'on travaille de concert que lorsque l'on travaille seul.

C'est pourquoi, nous sommes bien décidés à établir des partenariats, avec des groupes et avec des personnes, fondés sur l'égalité, le respect, l'intégrité, l'obligation de rendre compte et la responsabilité. Nous nous engageons à collaborer avec les autres sans jamais porter de jugement, dans un esprit d'assistance mutuelle et de mise en commun des connaissances, des expériences et des atouts de chacun.

#### INNOVATION

Nous croyons que nous pouvons réaliser notre vision en élaborant des solutions novatrices pour résoudre les enjeux complexes et variés auxquels la collectivité est confrontée.

Nous nous sommes donc engagés à établir une culture d'apprentissage souple et dynamique qui accueille favorablement le changement et qui va dans le sens d'une pensée en mouvement. Nous sommes résolus à mettre en commun nos apprentissages, nos connaissances et nos pratiques exemplaires afin que les gens avec lesquels nous interagissons puissent en tirer avantage.



## DROITS DES CLIENTS

Au Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest, nous respectons tous nos clients et nous prenons leurs droits très au sérieux. Plus précisément, nous sommes convaincus que chacun de nos clients a droit :

- À être traité avec courtoisie et respect, sans aucune violence ni psychologique ni physique, et sans aucune exploitation financière des fournisseurs de services.
- À ce que tous les soins qui lui sont fournis soient prodigués de manière professionnelle, et à être informé des qualifications du personnel qui travaille au Centre.
- À être reconnu en tant que personne ayant des besoins, des préférences et des caractéristiques qui lui sont propres, qu'il s'agisse notamment de facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux, culturels ou liés à l'expression et à l'orientation sexuelles.
- À être informé, avant toute intervention, de la nature des services proposés par le personnel et de la démarche adoptée en la matière; afin de pouvoir donner un consentement « valide », le client doit être en mesure de comprendre les répercussions, les avantages et les coûts des services proposés, il doit également disposer des capacités physiques et mentales pour fournir un consentement éclairé.
- À recevoir des services en français lorsqu'il participe à un programme ayant été désigné comme étant bilingue, c'est-à-dire offert à la fois en anglais et en français.
- À participer à l'évaluation de ses besoins par le fournisseur de services, à l'élaboration du plan de service, ainsi qu'aux évaluations et aux révisions ultérieures.
- À être informé des autres services disponibles adaptés à ses besoins.
- À exprimer ses inquiétudes ou à demander des modifications des services sans craindre de subir de l'ingérence, de la coercition, de la discrimination ou des représailles.
- À refuser un service et à être informé des conséquences de son refus.
- À être informé des limites de la confidentialité, notamment en cas de risque pour lui-même ou pour les autres, ou en cas d'exigence légale.
- À ce que son dossier demeure confidentiel en conformité avec la loi; chaque client a le droit à ce que sa vie privée soit protégée et respectée par l'ensemble du personnel du CRCOO; ainsi, tous les renseignements recueillis auprès du client dans le cadre des services fournis seront soumis aux règles de confidentialité en vigueur.
- À déposer une plainte au sujet des services reçus au CRCOO.
- À demander la correction d'erreurs factuelles dans son dossier.
- À demander à ce que les renseignements le concernant soient transmis à un tiers.
- À être informé lorsque c'est un étudiant ou un bénévole qui fournit les services et à disposer du droit de les refuser.
- À examiner les ententes existant entre les différents bailleurs de fonds et le CRCOO.

Conjointement avec les principes directeurs du CRCOO, ces droits des clients constituent une partie fondamentale de notre démarche au service de la population des collectivités que nous servons.

## PLAINTES DES CLIENTS

Le CRCOO est conscient qu'en dépit de ses efforts pour répondre aux besoins de sa clientèle, cette dernière peut, par moments, ne pas être satisfaite des services reçus. À chaque fois que le Centre recevra un courrier ou un courriel de plainte de sa clientèle participant à un programme ayant été désigné comme bilingue, la politique et la procédure s'appliquant à cette plainte seront en français et le traitement qui s'en suivra se fera également en français. En ce qui concerne les programmes n'ayant pas été désignés comme bilingues, tous les efforts seront mis en œuvre pour répondre de la même façon.

La politique et la procédure complètes sont à votre disposition sur demande :

- En téléphonant au **613-591-3686**
- En adressant un courriel au **info@wocrc.ca**



## PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS DE LA CLIENTÈLE PROTÉGER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### Notre engagement

Nous nous engageons à protéger vos renseignements personnels. Vous nous avez confié ces renseignements en toute confiance et ils resteront confidentiels.

1. Tout le personnel et tous les bénévoles du CRCOO se sont engagés à préserver la confidentialité de vos renseignements.
2. Lorsque le CRCOO sollicite des renseignements, c'est uniquement dans le but de vous fournir les services que vous avez demandés. Vous n'avez aucune obligation de fournir des renseignements, quels qu'ils soient, au-delà de ce qui est nécessaire pour répondre à vos besoins.
3. Le personnel du CRCOO travaille en équipe pour vous fournir des services complets. Dans ce cadre, les renseignements vous concernant peuvent être partagés entre les différentes personnes participant directement aux services qui vous sont fournis. Nous ne communiquons jamais les renseignements vous concernant à d'autres personnes ou à d'autres organismes à l'extérieur du Centre sans votre autorisation, sauf dans des circonstances particulières (voir Limites de la confidentialité).
4. Votre dossier appartient au CRCOO. Si vous le souhaitez, vous pouvez, sur demande, le consulter. Le CRCOO s'engage à se montrer réactif par rapport aux éventuelles questions ou préoccupations que vous pourriez avoir en matière de protection de la confidentialité de vos renseignements détenus au Centre.

### Confidentialité et sécurité de vos renseignements

Les renseignements personnels consignés dans votre dossier vous appartiennent. La confidentialité et la protection de vos renseignements constituent une priorité pour le CRCOO. Dans le cours du processus d'évaluation, nous ne recueillerons que les renseignements dont nous aurons besoin pour déterminer vos besoins en matière de services et d'assistance. Ces renseignements ne pourront jamais être utilisés à d'autres fins, quelles qu'elles soient, sans votre autorisation.

- Vos renseignements sont conservés dans un endroit sûr.
- En dehors des personnes autorisées participant à la fourniture des services que vous avez demandés, personne ne pourra consulter vos renseignements.
- Tous les fournisseurs de services ont signé des contrats s'engageant à préserver la confidentialité de vos renseignements.
- Toute consultation de vos renseignements est automatiquement inscrite dans un registre qui est examiné régulièrement pour vérifier que personne n'a pu accéder à vos renseignements sans y être autorisé.
- Vos renseignements sont stockés et éliminés en conformité avec la loi.
- En cas de violation de la législation en la matière ou si nous suspectons qu'une personne non autorisée a consulté vos renseignements personnels, nous mènerons aussitôt une enquête.

### Limites de la confidentialité

Le CRCOO ne peut communiquer des renseignements à des tiers, sans le consentement de la personne concernée, que si la loi l'exige. Par exemple :

- Si nous pensons que vous représentez un danger pour vous-même ou pour d'autres personnes;
- Si nous soupçonnons qu'un enfant de moins de 16 ans est en danger;
- Si un tribunal exige de consulter nos dossiers.

### Protéger la confidentialité de vos renseignements

Le recueil de renseignements personnels concernant la clientèle joue un rôle fondamental pour offrir des services communautaires, sociaux et de santé de qualité. Le CRCOO a toujours été conscient de l'importance de la confidentialité et a pris plusieurs mesures pour garantir la confidentialité et la protection de vos renseignements.

Dans ce cadre, nous avons :

- Approuvé une politique de confidentialité;
- Nommé un chef de la protection de la confidentialité des renseignements dont la mission consiste à répondre à vos demandes et à vos préoccupations;
- Mis en place des mesures de protection de la confidentialité lors de la manipulation de renseignements personnels sur papier, par voie électronique et lors d'échanges verbaux.

### Vous avez des questions ou des préoccupations?

Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont vos renseignements personnels sont traités, n'hésitez pas à poser la question à notre chef de la protection des renseignements personnels en appelant au **613-591-3686** ou par courriel à l'adresse **[cpo@wocrc.ca](mailto:cpo@wocrc.ca)**. Si vous souhaitez consulter la *Politique de protection des renseignements personnels du CRCOO*, vous pouvez le faire sur notre site au **[www.wocrc.ca](http://www.wocrc.ca)**.

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

Si vous avez des questions ou des préoccupations sur la façon dont vos renseignements sont gérés, vous avez le droit de communiquer avec le commissaire à l'information et à la vie privée de l'Ontario :

**2, rue Bloor Est, bureau 1400  
Toronto (Ontario) M4W 1A8  
1-416-326-3333 ou 1-800-387-0073  
[www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)**



## SERVICES DISPONIBLES

### SERVICES DE COUNSELINGS

Nous offrons des services gratuits et confidentiels de counseling de court terme et en cas de crise, ainsi que des services de transport, de garde d'enfants et d'interprétation disponibles sur demande.

- Services de counseling rapide pour les enfants, les jeunes et les adultes
- Intervention en cas de crise
- Aiguillage vers un autre organisme ou vers d'autres ressources communautaires
- Conseillères et conseillers disponibles par téléphone ou en personne

### PROGRAMMES POUR LES ENFANTS ET LA JEUNESSE

- Centre de la petite enfance de l'Ontario – Carleton
- Bibliothèque de ressources
- Portes ouvertes en anglais et en français
- Club de devoirs
- Prévention de l'intimidation
- Halte d'accueil La ZONE pour la jeunesse
- Halte d'accueil LGBTQ+\* Queerios pour la jeunesse
- Développement communautaire pour les enfants et les jeunes

### VIOLENCE CONTRE LES FEMMES

- Programme de counseling pour les femmes victimes de violences
- Programme pour les enfants témoins de violence
- Maison Chrysalis : un refuge pour les femmes
- Programme de soutien par les pairs
- Programme de transition et d'aide au logement
- Programme de services intégrés SAE/VFF

### DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Nous travaillons avec les résidents et les groupes communautaires pour apporter des changements, agir collectivement et produire des solutions à des problèmes communs. Le développement communautaire va de petites initiatives au sein d'un groupe de résidents limité à des initiatives beaucoup plus importantes mobilisant une collectivité bien plus large et un plus grand nombre de partenaires.

### ACCÈS GRATUIT À DES ORDINATEURS

- Utilisation gratuite d'un ordinateur et d'Internet
- Formation à l'informatique par des bénévoles

### RESSOURCES BÉNÉVOLES

- Placement de bénévoles dans différents programmes
- Placement d'étudiants de l'université ou d'écoles secondaires
- Possibilités à partir de 14 ans

### SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Le programme des services de soutien communautaire met tout en œuvre pour aider les adultes et les personnes âgées ayant un handicap physique à vivre une vie digne de ce nom, indépendante et active.

- Consultations de soins des pieds
- Clubs de dîner
- Visites amicales et contact téléphonique
- Groupe d'artisanat
- Popote roulante
- Programme d'aide Snow-Go
- Programme de jour pour adultes
- Groupes de soutien aux aidants
- Programme de contact téléphonique
- Entente sur les services
- Transport

Les coûts précis des services sont présentés dans la brochure Services de soutien communautaire.

## Restez en contact avec nous!



[facebook.com/WOCRC.CRCCO](https://facebook.com/WOCRC.CRCCO)



[@WOCRC\\_CRCCO](https://twitter.com/WOCRC_CRCCO)



[www.wocrc.ca](http://www.wocrc.ca)