



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

Des collectivités d'Ottawa ouest saines, inclusives, dynamiques et résilientes.

NOTRE MISSION

Le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest promeut la santé, la sécurité et le bien-être dans nos collectivités. Nous fournissons aux personnes, et aux familles, des services sociaux et de santé dans toute la région et les mettons en relation avec de tels services.

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Quatre principes directeurs fondamentaux, profondément ancrés, guident notre approche au service de nos collectivités et se manifestent dans le cadre de nos échanges quotidiens avec notre clientèle, avec nos partenaires, avec nos bénévoles, avec nos membres et avec notre 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 vos droits très au sérieux. Plus précisément, nous sommes convaincus que vous, nos clients, avez droit

d'être respectés :

- Être traités de manière professionnelle, courtoise et digne.
- Être reconnus et accueillis en fonction de votre individualité, de vos besoins et de vos préférences, y compris les facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux, de capacité, d'âge, socio-économiques, culturels, d'orientation sexuelle, d'expression de genre et d'identité de genre.

d'être entendus :

- Participer à la prise de décisions sur les facteurs qui affectent votre sécurité, votre santé votre bien-être général.
- Fournir des commentaires sur votre expérience d'accès à nos services et d'être assurés que toute préoccupation que vous pourriez avoir peut être traitée par le biais de notre politique et de nos procédures de réclamation clients.¹

d'être informés :

- Recevoir des informations claires pour vous aider à prendre des décisions dans la planification et la fourniture de vos services.
- Recevoir des informations sur les autres services offerts dans notre centre et dans la communauté.

à une bonne qualité de service :

- Recevoir des services de qualité et confidentiels dans le respect de nos politiques et procédures et de toute autre législation pertinente.
- Recevoir un service en français si vous participez à un programme qui a été désigné comme bilingue (c'est-à-dire anglais/français).

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.



RÉCLAMATIONS CLIENTS

Le CRCOO est conscient qu'en dépit de ses efforts pour répondre aux besoins de ses clients, ceux-ci pourraient, par moments, être mécontents des services reçus. Toute réclamation de client sera traitée conformément à notre politique.¹ Si une réclamation est réceptionnée en français pour un programme qui n'est pas désigné comme un programme de services en français, le CRCOO visera à répondre en conséquence.

¹ La politique de traitement des réclamations clients du CRCOO est disponible 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.

- Tout le personnel et tous les bénévoles du CRCOO se sont engagés à préserver la confidentialité de vos renseignements.
- 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.
- 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).
- 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 de poser la question à notre chef de la protection des renseignements par téléphone au **613-591-3686** ou par courriel à l'adresse **privacy@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**.

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 | ATS : 416-325-7539
www.ipc.on.ca | info@ipc.on.ca



SERVICES DISPONIBLES

SERVICES DE COUNSELING

Nous offrons des services gratuits et confidentiels de counseling à 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 à court terme 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 pour l'enfant et la famille ON y va
- Bibliothèque de ressources
- Club de devoirs
- Halte-acceuil La ZONE pour la jeunesse
- Halte-acceuil LGBTQ+* Queerios pour la jeunesse
- Ateliers sur mesure

VIOLENCE FAITE AUX 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.

AUTRES SERVICES GRATUITS

- Photocopies et télécopies
- Ordinateurs et accès Internet

- Accès au wi-fi

SERVICES AUX BÉNÉVOLES ET AUX ÉTUDIANTS

- 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
- Programme Mon Centre à Distance
- Programmes sociaux virtuels

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

Restez en contact avec nous !



facebook.com/WOCRC.CRCCO



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



www.wocrc.ca

