

## VOTRE VOIX COMPTE

Si vous avez des commentaires sur le service que vous avez reçu, nous aimerions le savoir.

1. Discutez de vos préoccupations avec votre travailleur(euse).
2. Si cela ne fonctionne pas pour vous, demandez à parler au gestionnaire de votre travailleur(euse).
3. Si cela ne fonctionne pas pour vous, demandez à parler au directeur principal.
4. Toujours pas de résolution ? Demandez à parler avec le directeur des services ou la directrice exécutive.
5. Si cela ne résout toujours pas le problème, consultez les autres options listées ci-dessous.

## AVONS-NOUS VIOLÉ VOS DROITS?

Vous pourriez avoir une plainte concernant la violation de vos droits, les soins que vous recevez et/ou la manière dont nous vous soutenons. Si nous avons violé vos droits, nous voulons nous assurer que cela ne se reproduise plus. Votre voix contribue au changement. Vous ne subirez aucune conséquence négative si vous déposez une plainte.

- 1 Vous ou quelqu'un en votre nom pouvez porter plainte directement en parlant à un(e) travailleur(euse), à un prestataire de soins ou en faisant part de vos préoccupations par écrit.
- 2 Lorsque nous recevrons la plainte, nous veillerons à ce que vous soyez en sécurité et soutenu par une personne qui n'est pas à l'origine de votre plainte.
- 3 Dans les 7 jours suivant la réception de votre plainte, nous rassemblerons plus d'informations et fournirons un soutien à la personne qui a déposé la plainte (à condition que vous nous en donniez la permission), à vous et à votre personne de confiance (si vous le souhaitez) ainsi qu'à toute autre personne impliquée.
- 4 Vous ou la personne qui a déposé la plainte (avec votre permission) pouvez recevoir une mise à jour en tout temps ou tous les 15 jours après avoir reçu la plainte.
- 5 Toutes l'information sera documentée dans votre dossier.

## OMBUDSMAN DE L'ONTARIO ENFANTS ET JEUNES

L'Ombudsman promeut l'équité et est chargé de résoudre et d'examiner les plaintes et les problèmes systémiques. Le bureau peut répondre à vos questions, vous informer de vos droits, vous mettre en contact avec d'autres personnes qui peuvent vous aider, entendre votre plainte et examiner plus en détail vos préoccupations. En particulier, l'Ombudsman écouterait vos préoccupations concernant CFSM (notre agence) et/ou le foyer dans lequel vous êtes placé (par exemple, un foyer de famille d'accueil, un foyer de groupe, un centre de traitement sécurisé ou un établissement de justice pour les jeunes).

CFSM doit informer l'Ombudsman par écrit si vous avez été gravement blessé et l'Ombudsman peut vous contacter pour voir comment vous vous sentez.

Le bureau de l'Ombudsman peut être contacté au 1-800-263-2841 ou au 416-325-5669 ou visitez [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

## COMMISSION INTERNE D'EXAMEN DES PLAINTES

La commission interne d'examen des plaintes (CIEP) peut également examiner votre plainte. La commission se compose d'un(e) gestionnaire principal(e), d'un(e) gestionnaire de service et d'une personne qui ne travaille pas pour notre agence.

La CIEP n'examine pas les questions déjà tranchées par la Cour. De même, elle n'examine aucune question mandatée par la loi ni aucune question soulevée par quelqu'un qui n'a pas reçu de service de notre part.

Si vous pensez que votre plainte est admissible, vous pouvez nous la soumettre par écrit, en demandant un comité interne d'examen des plaintes.

## COMITÉ CONSULTATIF DE PLACEMENT RÉSIDENTIEL (CPR)

Si vous vivez actuellement dans un foyer de groupe et craignez que votre placement ne soit pas approprié ou si vous avez des inquiétudes concernant votre expérience pendant votre séjour dans ce placement, vous avez le droit de contacter le CPR en envoyant un courriel à [rpac@lumenus.ca](mailto:rpac@lumenus.ca) ou en appelant le 416-482- 0081 x7233

## ACCESSIBILITÉ POUR TOUS LES ENFANTS & LES JEUNES

CFSM s'engage à fournir l'accessibilité et les aménagements requis par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Si vous avez besoin d'une accommodation ou si vous avez des inquiétudes concernant une demande d'accommodation, veuillez suivre notre procédure de plainte indiquée ci-dessus.

### Notes



Simcoe Muskoka  
**Family Connexions**

**Connexions Familiales**  
de Simcoe Muskoka

**TOUT CE QUE VOUS  
DEVEZ SAVOIR LORS  
D'UNE PRISE EN CHARGE  
PAR NOTRE AGENCE**



Scannez ce code pour  
consulter toutes nos  
brochures

## COMMENT NOUS CONTACTER :

**1-800-461-4236**

**[familyconnexions.ca](http://familyconnexions.ca)**

## NOS VALEURS

**Collaboration Responsabilité Respect Équité**

RETENUES MÉCANIQUES & PHYSIQUES

- Si vous êtes placé dans un foyer interne, vous ne serez PAS physiquement retenu ou enfermé en isolement.
- Si vous êtes placé dans une ressource externe rémunérée, vous pouvez être physiquement retenu ou isolé, mais seulement si vous n’êtes pas en sécurité pour vous-même ou pour les autres. Votre placement est tenu par la loi de suivre toutes les règles et exigences pour vous protéger si les options ci-dessus sont utilisées.
- Une retenue ne peut être utilisée que si le/la travailleur(euse) ou la personne responsable a tenté de vous aider mais n’y est pas parvenu et que votre sécurité ou celle de quelqu’un d’autre est menacée immédiatement et de manière importante ou si vous pouvez vous échapper ou causer des dégâts qui pourraient blesser quelqu’un.
- Si vous êtes retenu ou si vous avez été témoin d’une retenue, vous aurez l’occasion de faire un compte rendu.
- Une retenue n’est pas nécessaire ni nécessaire si quelqu’un vous empêche d’aller quelque part ou vous redirige physiquement de manière douce.
- Si vous avez besoin d’un dispositif de service d’assistance personnelle (PASD) pour assurer votre sécurité, vous et votre médecin élaborerez un plan de traitement. Votre médecin et votre travailleur(euse) veilleront à ce que vous soyez à l’aise et que vous compreniez le PASD. Par exemple : utiliser une ceinture de sécurité dans un fauteuil roulant.
- Votre prestataire de soins doit suivre le plan de traitement.
- Donner votre consentement, c’est lorsque vous donnez la permission ou acceptez que quelque chose se produise.
- Lorsque votre médecin craint que vous ne puissiez pas participer à une décision, une autre personne pour la décision (SDM - Substitute Decision Maker) sera invitée à donner son avis à votre place.

Les méthodes disciplinaires suivantes ne peuvent pas être utilisées contre vous pour modifier votre comportement (cela n'inclut pas les règles de la maison) :

- Vous priver ou menacer de vous priver de vos besoins fondamentaux (ex : nourriture, boisson, vêtements, etc.).
- Supprimez ou menacez de supprimer l'accès à vos biens personnels, à moins que cela ne soit nécessaire pour éviter un préjudice immédiat.
- Utiliser, menacer d'utiliser ou permettre l'utilisation de
  - Mesures dures ou dégradantes visant à vous humilier, à vous faire honte ou à vous effrayer ou à porter atteinte à votre estime de soi, à votre dignité ou à votre estime de soi, ou
  - Langage désobligeant ou raciste adressé ou utilisé en votre présence.
- Supprimer ou menacer de supprimer l'accès à des services, des supports ou des objets liés à la croyance, à l'identité communautaire ou à votre identité culturelle, à moins que la suppression de l'accès aux objets ne soit nécessaire pour assurer votre sécurité immédiate.
- Vous infliger, menacer d'infliger ou permettre qu'on vous inflige des abus ou des préjudices émotionnels, physiques ou sexuels.
- Apporter des modifications, à moins qu'elles ne soient nécessaires pour éviter un préjudice immédiat, à une porte ou une barrière physique ou visuelle utilisée pour une chambre.
- Refuser ou menacer de refuser les visites des membres de la famille ou des membres de la famille élargie.
- Gêner, entraver ou gêner votre présence sur votre lieu de travail ; et
- Menacer de vous renvoyer de votre lieu de séjour.

VOUS ET VOS MÉDICAMENTS PSYCHOTROPES

- Les médicaments psychotropes sont prescrits par un médecin pour différentes raisons, par exemple : pour améliorer votre humeur ou votre comportement.
- Vous avez le droit de parler vous-même à votre médecin et de prendre une décision concernant vos médicaments. Si votre médecin estime que vous ne pouvez pas prendre une décision, il en parlera à votre SDM.
- Votre médecin remplira le formulaire d'administration de médicaments psychotropes.
- Il est dangereux de mélanger des médicaments, des substances ou des médicaments en vente libre. Si vous prenez différents médicaments ou des produits non prescrits par votre médecin, nous devons prendre rendez-vous pour en parler avec votre médecin.
- Vous rencontrerez votre médecin tous les 6 mois pour vous assurer que vos médicaments fonctionnent et que vous vous sentez bien.

- N'arrêtez pas brusquement de prendre vos médicaments, cela peut être dangereux.

\*Si vous avez des inquiétudes, il est important que vous en parliez immédiatement à votre travailleur(euse).

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS – pour les enfants et les jeunes placés hors du foyer familial

En tant qu'enfant ou jeune placé hors de son domicile, vous disposez de droits qui doivent être respectés et mis à votre connaissance par votre travailleur(euse). Ces droits ne peuvent vous être retirés. Vous avez toujours le droit, peu importe dans quelle mesure vous assumez vos responsabilités.

Vous avez le droit :

- De connaître et comprendre vos droits
- D’être et vous sentir en sécurité
- D’être traité équitablement, pleinement accepté et soutenu, quels que soient vos handicaps, vos capacités, votre culture, votre race, votre religion, votre sexe, votre genre, votre identité de genre ou votre orientation sexuelle.
- De participer à votre plan de soins et d’avoir votre mot à dire sur ce qui vous arrive
- D'utiliser différentes formes de communication (par exemple, téléphone, réception et envoi de courrier, écrit ou électronique)
- D’exprimer vos pensées et vos sentiments
- D’être correctement nourri, habillé, abrité et soigné
- D’aller à l'école
- De recevoir des soins médicaux, dentaires, optiques ainsi que de santé mentale et d'autres formes de soins liés au bien-être
- De participer à des activités sociales et récréatives
- De participer à des événements/activités/programmes basés sur l'identité (par exemple, événements religieux, activités/programmes communautaires ethnoculturels/affirmant la race, etc.)
- De communiquer dans votre langue maternelle ou votre langue culturelle (verbale et/ou écrite)
- D’avoir accès à un interprète
- D’une confidentialité raisonnable et possession de vos effets personnels
- De connaître et comprendre les règles, les attentes et les responsabilités du foyer dans lequel vous vivez y compris le type de comportement qui peut donner lieu à l'administration d'une méthode disciplinaire.
- De parler en privé et rendez visite aux membres de votre famille, sauf indication contraire d'une ordonnance du tribunal.
- De parler en privé avec votre travailleur(euse), un avocat, l'ombudsman, un député, un défenseur et/ou une ou plusieurs personnes de soutien.
- De savoir quelles décisions ont été prises au tribunal et quel impact elles ont sur vos soins/vie

SI VOUS AVEZ PLUS DE 12 ANS, vous avez aussi les droits suivants...

- De vous présenter au tribunal et savoir quelles décisions sont prévues pour vous
- De demander une révision ou un appel de votre placement

SI VOUS AVEZ ÉTÉ ACCUSÉ D'UNE INFRACTION CRIMINELLE – Vous disposez également des droits suivants...

- De savoir pourquoi vous avez été arrêté
- D’avoir une représentation légale
- De garder le silence et contacter un avocat
- D’appeler un avocat et un parent ou une personne de confiance
- D’avoir le numéro de téléphone d'un avocat
- De vous faire représenter par un avocat
- De demander à la commission de révision des placements sous garde de réviser les décisions concernant vos soins.

EN TANT QU'ENFANT OU JEUNES EN PLACEMENT HORS FOYER – J'ai aussi certaines responsabilités...

- D’informer votre prestataire de soins de vos projets (ex. : rester tard après l'école, aller au parc avec des amis, etc.)
- De rester en contact avec votre travailleur(euse)

- D’aller à l’école et faire vos devoirs
- D’assister à tous vos rendez-vous
- De respecter les autres et leurs biens
- De respecter la vie privée des autres
- De respecter les différences et les identités des autres (par exemple, race, foi, culture, handicap, orientation sexuelle, etc.)
- De respecter les droits des autres sur leur corps et d’être et de penser de manière indépendante
- De prendre soin de vous et de votre corps
- D’être utile aux autres et à votre part (de tâches)
- D’assumer la responsabilité de vos actes et de ce que vous devez faire

COMPÉTENCE CULTURELLE : Respecter et valoriser la culture et les identités des enfants et des jeunes pris en charge

Connexions Familiales de Simcoe Muskoka est inébranlable dans son engagement et sa responsabilité de fournir des services sûrs, respectueux et qui fonctionnent pour VOUS, votre famille et votre communauté. Cela comprend des services qui répondent à vos besoins identitaires, qu'il s'agisse de votre identité culturelle, de votre race, de votre origine ethnique, de votre sexe, de votre expression de genre, de votre orientation sexuelle, de votre religion, de votre handicap ou de toute autre identité.

Vous avez le droit :

- D’accéder et bénéficier de services qui valorisent vos identités ;
- De ne pas être critiqué et ne pas demander à quelqu'un d'essayer de changer une quelconque partie de qui vous êtes (par exemple, votre foi, votre expression de genre, etc.) ;
- D’être consulté et nous faire part de vos réflexions et opinions sur votre identité et sur la manière dont nous pouvons vous accompagner ;
- D’être consulté et exprimer votre point de vue chaque fois que des décisions importantes vous concernant sont prises, y compris des décisions concernant le traitement médical, l’éducation et vos nombreuses identités ;
- À une personne ressource et à un(e) allié(e) adulte

Nous :

- Faisons de notre mieux pour vous placer dans une maison qui soutiendra positivement votre identité.
- Parlons régulièrement de la nécessité de soutenir votre identité.
- Recherchons des services communautaires et des activités récréatives pour soutenir votre identité.
- Vous donnons le choix d’assister ou non à des événements basés sur l’identité, tels que des services spirituels/religieux.
- Respectons qui vous êtes et vos convictions personnelles.
- Travaillons avec vous et le prestataire de soins pour vous assurer que vos besoins en matière d’identité sont satisfaits.
- Vous assurons que l’environnement physique ainsi que les soins dont vous avez besoin répondent à vos besoins

Vous pouvez accéder :

- Aux Services Francophones
- Prestation de services d'affirmation des Noirs
- Prestation de services aux Autochtones
- Soutien à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre et à l'expression

\*Si vous êtes un enfant/jeune d'origine autochtone, nous travaillerons avec des groupes autochtones ou le MNO (Métis Nation of Ontario) ainsi qu'en consultation avec des services culturellement adaptés.