



SERVICE
COORDINATION
SOUTIEN
SERVICE
COORDINATION
SUPPORT

SOPDI
Services de l'Ontario pour les personnes
ayant une déficience intellectuelle
Région de l'Est

Ottawa
respiteservices.com

VOTRE GUIDE

POUR COMPRENDRE VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS



scsonline.ca

Copyright © 2019
par Service Coordination Soutien (SCS)

Tous droits réservés. Aucune partie du présent livret ne peut être reproduite sous aucune forme, y compris les copies sonores ou les enregistrements sans l'autorisation des auteurs.

TABLE DES MATIÈRES

À propos de Votre Guide	1
Notre mission et nos services	2
Travailler ensemble	4
Connaître vos droits.....	5
Nos délais de réponse	5
Prévenir les mauvais traitements	6
La maltraitance est interdite par la loi : parlez-en à quelqu'un	9
Numéros de téléphone importants	10
Votre vie privée.....	11
Les personnes qui peuvent vous aider à rester en sécurité	12
Rétroaction.....	13

À PROPOS DE VOTRE GUIDE

Vous recevrez un exemplaire de *Votre guide pour comprendre vos droits et responsabilités* (Votre Guide) lorsque vous commencerez à recevoir un service de SCS. Vous êtes également invité à demander un exemplaire de Votre Guide en tout temps.

Les services offerts par SCS comprennent :

- Gestion de cas pour les enfants et les adultes
- Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)
- respiteservices.com/Ottawa
- Services résidentiels et communautaires (SRC)

Vous trouverez plus de renseignements au sujet de nos services à la page suivante.

Dans Votre Guide, vous en apprendrez au sujet des éléments suivants :

- Notre mission et les services que nous offrons
- Vos droits
- À quoi vous pouvez vous attendre de notre part et ce que nous vous demandons lorsque nous travaillons ensemble
- Nos délais de réponse
- Ce qu'est la maltraitance et à qui s'adresser lorsque vous en êtes victime
- Votre vie privée

NOTRE MISSION

SCS aide les personnes ayant une déficience intellectuelle et les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme à trouver les ressources disponibles et à préparer l'avenir de leurs choix.

SCS est la voie à suivre pour faire des choix éclairés et tirer parti des possibilités dans votre collectivité.

SIGNIFICATION DE SCS :

SERVICE

Nous vous habilitons à faire des choix éclairés et à préparer l'avenir de vos choix.

COORDINATION

Nous travaillons avec vous, votre famille, vos fournisseurs de services et les ressources communautaires afin de coordonner vos soutiens.

SUPPORT

Nous nous efforçons de comprendre votre situation unique avant d'examiner les options pour mettre votre plan en œuvre.

NOS SERVICES

GESTION DE CAS

La gestion de cas à SCS est un processus collaboratif, inclusif et personnalisé. Nous travaillons à établir des objectifs, à planifier, à intervenir et à explorer les ressources communautaires disponibles pour appuyer l'atteinte des résultats sur le plan personnel. Ce service est offert à Ottawa.

SERVICES RÉSIDENIELS ET COMMUNAUTAIRES (SRC)

Si vous êtes un jeune recevant des soins prolongés auprès de la Société d'aide à l'enfance (anciennement pupille de la Couronne) en transition aux services aux adultes et recevant des services résidentiels avec des soutiens privés, un coordonnateur des ressources peut travailler avec vous pour assurer le suivi de la qualité des services que vous recevez actuellement et établir un plan pour atteindre vos objectifs.

RESPITESERVICES.COM/OTTAWA

Respiteservices.com/Ottawa est hébergé par SCS. C'est un portail sécurisé qui aide à vous mettre en contact avec des fournisseurs de soutien de répit qui peuvent vous offrir des services de répit. Le site est disponible aux enfants et adultes ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme à Ottawa.

SERVICES DE L'ONTARIO POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE LA RÉGION DE L'EST (SOPDIRE)

Si vous habitez dans la région de l'Est¹, vous avez une déficience intellectuelle et vous êtes âgé de 18 ans², vous devez déposer une demande avec SOPDIRE pour savoir si vous êtes admissible à recevoir des services financés par le ministère dans votre collectivité. Les SOPDIRE vous aideront à :

- Comprendre et mener à bien le processus de demande
- Déterminer le type de services et de soutiens dont vous avez besoin
- Avoir accès aux services et soutiens financés dont vous avez besoin lorsqu'une place est disponible
- Trouver des renseignements dans votre collectivité

1. La région de l'Est comprend Ottawa; les comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry; les comtés unis de Prescott et Russell; et le comté de Renfrew.

2. Vous pouvez seulement accéder aux services lorsque vous atteignez l'âge de 18 ans. Cependant, vous pouvez commencer à 16 ans pour accélérer le processus et ainsi être prêt à trouver des services à 18 ans.

IMPORTANT:

- SCS n'offre pas de services résidentiels ou des programmes de jour.
- SCS n'est pas un centre de crise. Si vous traversez une crise, vous devez communiquer avec le service direct approprié.

LOIS

Il existe en Ontario des lois et des règlements qui ont été établis pour vous protéger. SCS respecte les exigences concernant les lois suivantes :

- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle
- Loi sur les services à l'enfance et à la famille, L.R.O. 1990, chap. C.11
- Loi sur les services en français, L.R.O. 1990, chap. F.32
- Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. H.190

TRAVAILLER ENSEMBLE

Vous et votre famille devez être traités avec dignité et respect par SCS. Nous voulons que vous vous sentiez à l'aise dans les décisions que vous prenez. Nous avons recours à une approche axée sur la personne pour vous aider à planifier pour tirer parti des ressources communautaires offertes.

À QUOI VOUS POUVEZ VOUS ATTENDRE DE NOTRE PART :

- D'être reçu dans un environnement accessible, sécuritaire et amical
- De recevoir des nouvelles sur les services et les soutiens communautaires qui s'offrent à vous
- De recevoir de l'appui pour comprendre les renseignements que vous obtenez
- De faire en sorte que vos rendez-vous commencent et finissent en temps voulu
- D'examiner vos dossiers, si vous le demandez, et de connaître comment les renseignements contenus dans votre dossier sont utilisés
- De participer, à votre guise, dans l'établissement de votre plan de services
- D'inclure dans vos plans des options qui favorisent :
 - Vos choix individuels
 - Vos droits
 - Des possibilités pour être autonome
 - Des possibilités pour l'inclusion sociale (afin de participer et d'être pris en compte dans votre collectivité)

NOUS VOUS DEMANDONS :

- De faire preuve de respect et d'attention à l'égard des personnes et des biens durant vos visites à nos bureaux
- De vous présenter à l'heure pour vos rendez-vous
- De nous appeler en cas de retard ou si vous avez besoin de changer l'heure de votre rendez-vous
- D'essayer d'assurer un environnement sécuritaire lorsque nous nous présentons chez vous pour une visite (votre gestionnaire de cas vous dira si quelque chose présente un danger)
- Veuillez consulter le verso du présent document pour connaître comment présenter votre rétroaction

CONNAÎTRE VOS DROITS

Chacun a des droits. Cela signifie que vous avez le droit :

- De participer dans la prise de décisions au sujet de votre vie
- D'être traité sur un pied d'égalité avec les autres personnes
- D'être traité avec respect. Personne n'a le droit de faire des blagues ou d'être méchant à propos de votre déficience, de votre famille, de votre culture, de votre sexualité ou de toute autre chose à votre sujet
- De recevoir des services soit en anglais soit en français
- De recevoir des services accessibles qui répondent à vos besoins
- À la vie privée. Vous pouvez choisir qui pourra connaître des renseignements à votre sujet.

NOS DÉLAIS DE RÉPONSE

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Appelez-nous au 613-748-1788 ou envoyez-nous un courriel à admin@scsonline.ca. Les appels sont traités par un système informatique :

- Vous pouvez composer le numéro du poste de la personne à qui vous désirez parler, ou
- Appuyer sur le 0 pour parler au réceptionniste. Indiquer au réceptionniste le nom de la personne à qui vous désirez parler. Le réceptionniste transfèrera votre appel à cette personne.

Si votre appel est urgent, appuyez sur le 0 pour parler au réceptionniste du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Indiquez au réceptionniste que vous devez parler avec l'intervenant de garde. L'intervenant de garde est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Lorsque vous appelez ou envoyez un courriel, l'intervenant vous répondra dans les trois jours ouvrables. S'il ne répond pas dans les trois jours ouvrables, veuillez nous en informer en envoyant un courriel à l'adresse feedback@scsonline.ca.

Un jour ouvrable est un jour (autre que samedi, dimanche ou un jour férié) pendant lequel les bureaux de SCS sont ouverts.

PRÉVENIR LES MAUVAIS TRAITEMENTS

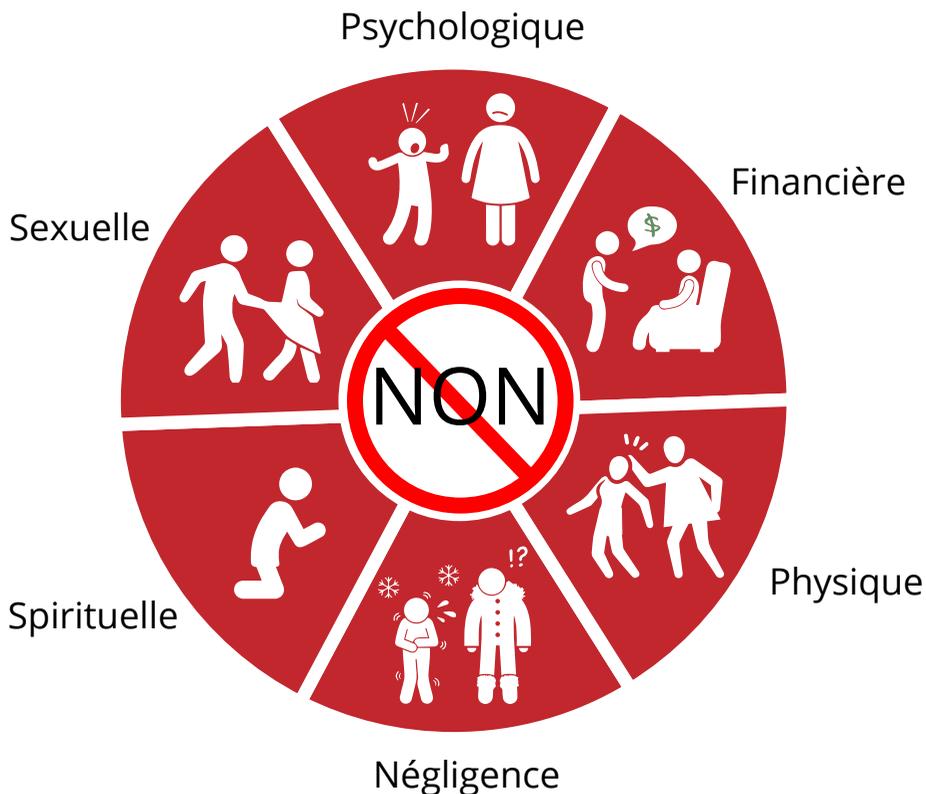
Vous devez savoir ce qu'est la maltraitance, vous devez savoir quand vous êtes victime de maltraitance et vous devez savoir comment le dire à une personne de confiance.

QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE?

On parle de maltraitance lorsque quelqu'un a le contrôle sur vous et utilise ce contrôle pour vous faire du mal. La maltraitance peut avoir lieu à la maison, dans la rue, dans le transport en commun ou dans un autre endroit.

Les personnes ayant une déficience sont plus susceptibles de se retrouver dans des situations où elles peuvent être victimes de maltraitance. Apprendre à reconnaître les formes de maltraitance.

Formes de maltraitance



MALTRAITANCE PHYSIQUE

QUELQU'UN VOUS FAIT MAL OU VOUS BLESSE

- Quelqu'un vous empoigne, vous frappe ou vous donne des coups de poing



MALTRAITANCE SEXUELLE

QUELQU'UN VOUS HARCÈLE OU VOUS TOUCHE DE MANIÈRE SEXUELLE

- Quelqu'un vous parle de votre corps et cela vous met mal à l'aise
- Quelqu'un touche ou veut toucher vos parties intimes (génétales) ou votre corps sans votre permission
- Quelqu'un vous pousse à toucher ses parties intimes (génétales) ou son corps ou veut que vous les touchiez sans votre permission
- Quelqu'un vous pousse à toucher ou à regarder les parties intimes d'autres personnes sans votre permission



NÉGLIGENCE

QUELQU'UN NE VOUS DONNE PAS CE DONT VOUS AVEZ BESOIN

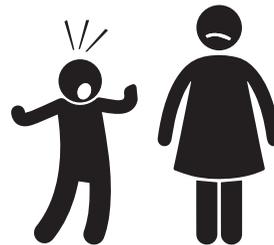
- Vous vivez dans un endroit qui n'est pas suffisamment chauffé, vous ne recevez pas assez de nourriture, de vêtement, de soins personnels ou médicaux, ou une bonne supervision.



MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

LES PAROLES, LE TON OU LES GESTES DE QUELQU'UN VOUS FONT SENTIR RABAISSÉ

- Quelqu'un vous traite de tous les noms, vous insulte, vous menace ou vous crie dessus
- Quelqu'un vous empêche de voir votre famille, vos amis, ou les personnes que vous aimez.



MALTRAITANCE FINANCIÈRE

QUELQU'UN UTILISE VOTRE ARGENT POUR DE MAUVAISES RAISONS

- Quelqu'un utilise ou contrôle votre argent ou vos objets et vous ne voulez pas que ce soit le cas
- Quelqu'un vous vole de l'argent ou des objets



MALTRAITANCE SPIRITUELLE

QUELQU'UN UTILISE VOTRE FOI OU VOTRE RELIGION CONTRE VOUS

- Quelqu'un vous empêche de pratiquer votre foi ou votre religion
- Quelqu'un se moque de vos croyances
- Quelqu'un manipule les objets que vous utilisez pour pratiquer votre foi ou votre religion



LA MALTRAITANCE EST INTERDITE PAR LA LOI : PARLEZ-EN À QUELQU'UN

VOUS DEVEZ PARLER À QUELQU'UN

Si vous croyez être victime de maltraitance, vous devez en parler à quelqu'un pour vous protéger, ou le signaler aux autorités (police).

Si quelqu'un pense ou sait que vous êtes victime de maltraitance, il doit le signaler aux autorités (police).

Après avoir signalé votre situation, vous pouvez demander de parler à quelqu'un pour obtenir du soutien. Votre travailleur de soutien, gestionnaire de cas, travailleur social, enseignant ou médecin peut vous aider à trouver quelqu'un à qui parler et qui vous aidera à comprendre ce que vous ressentez.

Vous trouverez des numéros de téléphone importants à la page suivante.

SI VOUS ÊTES EN DANGER

Appelez le 9-1-1 immédiatement s'il y a une menace immédiate, si quelqu'un vous fait du mal ou vous blesse, ou vous êtes victime de maltraitance sexuelle.

SI VOUS ÊTES EN SITUATION DE CRISE

Vous pouvez être en situation de crise si vous pensez que vous ne pourrez pas résoudre un problème qui peut s'empirer avec le temps. Par exemple, vous venez d'avoir un conflit avec votre famille ou vos amis, vous pensez qu'ils ne parleront plus avec vous et vous vous sentez très triste en raison de cela.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

Si vous pensez être victime de maltraitance, que vous êtes en danger ou que vous êtes en situation de crise, voici comment vous devrez appeler :

	OTTAWA	COMTÉS UNIS DE PRESCOTT ET RUSSELL	COMTÉ DE RENFREW	STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY
MALTRAITANCE				
ENFANTS	Société d'aide à l'enfance : 613-747-7800	Valoris pour enfants : 1-800-675-6168	Services à la famille et à l'enfance : 1-800-267-5878	Société d'aide à l'enfance : 613-933-2292
ADULTES	Stop aux abus : 1-800-575-2222			
AÎNÉS	Maltraitance des personnes âgées en Ontario : 1-866-299-1011			
DANGER	Appelez le 911 ou:			
	Services de police d'Ottawa : 613-230-6211	Police provinciale de l'Ontario : 1-888-310-1122	Police provinciale de l'Ontario :1-888-310-1122	Police provinciale de l'Ontario : 613-534-2223
CRISE	Ligne de crise pour enfants, jeunes et familles : 613-260-2360 (Ottawa) 1-877-377-7775 (extérieur d'Ottawa) Personnes de 16 ans ou plus : 613-722-6914 (Ottawa) 1-866-996-0991 (extérieur d'Ottawa)			

VOTRE VIE PRIVÉE

Tout renseignement à votre sujet ne concerne personne d'autre. La seule façon dont nous pouvons communiquer des renseignements vous concernant est lorsque vous dites « **OUI** » nous pouvons en parler à quelqu'un d'autre.

Collecte, utilisation et divulgation de vos renseignements par SCS

Nous vous demanderons de remplir et signer un formulaire de consentement lorsque vous commencerez à utiliser nos services. Ce formulaire nous permet de vous :

- Donner des renseignements sur des services
- Aider à compléter le processus d'inscription pour accéder à des services
- Aider à développer les buts que vous désirez accomplir
- Recommander à des organismes qui offrent des services

Nous parlerons plus en détail de ce formulaire durant une de nos premières rencontres.

Tout renseignement à votre sujet est privé

Les personnes doivent s'assurer que les renseignements à votre sujet demeurent privés. Ces personnes n'ont pas le droit de communiquer les renseignements vous concernant sans votre permission.

Appelez-nous au 613-748-1788, poste 245, ou envoyez-nous un courriel à l'adresse privacy@scsonline.ca si :

- Quelqu'un communique des renseignements vous concernant sans votre permission
- Vous avez des questions au sujet de votre vie privée

LES PERSONNES QUI PEUVENT VOUS AIDER À RESTER EN SÉCURITÉ

(Une personne de confiance peut vous aider à remplir cette section)

Ma famille :

Mes amis :

Mes voisins :

Des personnes dans ma collectivité :

Des personnes à mon travail :

Autres personnes que je connais :

RÉTROACTION

Nous sommes heureux de recevoir votre rétroaction et nous vous invitons à nous faire part de tout commentaire ou préoccupation au sujet de nos services. Voici comment :

- Par téléphone au 613-748-1788 (appuyez sur 0 pour obtenir de l'aide)
- Par courriel à l'adresse feedback@scsonline.ca
- En envoyant une lettre ou en vous présentant en personne à l'adresse :
Service Coordination Soutien (SCS),
1400 Boul. St. Laurent, bureau 507,
Ottawa, ON K1K 4H4
- En ligne à l'adresse www.scsonline.ca

Toute rétroaction est lue par notre gestionnaire de la mise en oeuvre de la qualité et du savoir à SCS et prend des mesures à cet égard. Si vous attendez une réponse, nous communiquerons avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre rétroaction.

Pour en savoir plus, vous pouvez demander à consulter notre politique sur la rétroaction.

INFORMATION GÉNÉRALE

Service Coordination Soutien (SCS)
1400, Boul. St Laurent, bureau 507
Ottawa (Ontario) K1K 4H4

Tél. : 613-748-1788 | SOPDIRE : 1-855-376-3737 | TTY : 1-855-777-5787

Courriel : admin@scsonline.ca

Aussi disponible en anglais.