



# Children First

MANUEL À  
L'INTENTION  
DES PARENTS

Un programme d'intervention  
familiale précoce, pour les  
enfants de 0 à 6 ans.

Apporte un soutien aux enfants et à leurs  
familles depuis plus de 30 ans.

# Bienvenue à Children First

Nous proposons des services personnalisés aux familles dont les enfants de 6 ans et moins sont à risque d'être touchés ou sont touchés par des problèmes de santé mentale ou des troubles du développement.

## **Notre mission**

est d'apporter un soutien aux enfants et aux familles grâce à une intervention précoce, pour construire le présent et l'avenir.

---

**Vous avez fait le premier pas en nous contactant pour votre enfant. Nous sommes impatients de faire ce chemin avec vous.**

**La première étape avec Children First est d'accepter l'engagement de votre enfant.** Dans le cadre de notre processus d'admission, nous établissons une entente relative à la garde et aux droits de visite et, à titre de pratique exemplaire, nous demandons des documents écrits permettant de clarifier ces derniers (et leurs mises à jour ultérieures).

## **NOUS JOINDRE :**

**3295 Quality Way, Suite 102  
Windsor, Ontario N8T 3R9**

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Il est également possible d'arranger une rencontre en dehors de ces horaires. Certains de nos services (séances de groupe, counseling en clinique et séminaires) sont parfois offerts en soirée.

Vous pouvez aussi nous joindre :

### **Par téléphone :**

519 250-1850

### **Par fax :**

519 250-4124

Nos services sont gratuits.

# TABLE DES MATIÈRES

Être partenaire de Children First : quel engagement ?	3
Votre Programme Familial Personnalisé	4
Dossier clinique	5
Notre offre de service	6
Service de crise	7
Pour combien de temps ma famille sera-t-elle partenaire de Children First?	7
Diversité	8
Droits et responsabilités des familles	8
Risques et bienfaits	9
Vie privée et confidentialité	11
Une occasion de s'impliquer	13
Vos commentaires sont précieux	14

## CHILDREN FIRST : QUEL ENGAGEMENT ?

Chaque professionnel de Children First en lien avec votre famille possède une formation en santé mentale et développement du jeune enfant et travaille en partenariat avec vous pour répondre aux besoins de votre enfant et de votre famille. Un Partenaire Principal vous est alloué : il est votre premier contact entre vous et Children First. Votre Partenaire Principal est membre d'une équipe multidisciplinaire responsable de la consultation des informations relatives à votre enfant et à votre famille, ceci permettant de nous assurer que nous répondons à vos besoins.

Les rencontres se déroulent à votre domicile, dans un centre de garde d'enfants ou dans un Centre de l'Ontario pour la petite enfance et la famille. Nous pensons en effet que les enfants sont au meilleur de leurs capacités lorsqu'ils évoluent en milieu familial.

Par ailleurs, nous constatons qu'ils réussissent mieux lorsque les fournisseurs de soins, quel que soit leur milieu, utilisent les mêmes stratégies. Il nous est ainsi possible d'étendre notre consultation, notre soutien et nos stratégies à l'apprentissage précoce et aux programmes pour le développement de l'enfant au sein du comté de Windsor-Essex, afin qu'ils soient plus à même de répondre aux besoins de votre enfant. Si vous disposez d'un service de garde ou de soins de relève privés qui vous aident à mettre en œuvre des stratégies d'intervention, nous serons heureux de vous aider à partager ces techniques avec eux.

Children First reconnaît l'importance de la protection de la vie privée et des renseignements personnels de santé. Nous nous conformons à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS). Toute information qui nous est procurée est traitée de manière confidentielle. Nous exigeons un consentement signé par le tuteur officiel avant toute communication d'une information en dehors de Children First.



## VOTRE PROGRAMME FAMILIAL PERSONNALISÉ

En tant que parent et aidant naturel de votre enfant, vous êtes le meilleur observateur de son développement.

Votre Partenaire Principal travaille avec vous pour concevoir un Programme familial personnalisé à partir des forces, des besoins et des objectifs de votre famille. Ce programme peut inclure d'autres services tels que des services d'orthophonie, d'ergothérapie et de psychologie ainsi qu'une assistance sociale. Au cœur du programme se situent les principes suivants :

- **Accomplissement** : ce que votre enfant est capable de faire et ce qu'il ou elle réalise différemment.
- **Famille** : c'est vous qui connaissez le mieux votre enfant. En tant que partenaires, nous sommes à votre écoute.
- **Forme** : nous considérons que chaque enfant devrait être en forme et en bonne santé.
- **Amis** : l'amitié et le sentiment d'appartenance sont à nos yeux deux éléments primordiaux.
- **Plaisir** : les enfants apprennent en jouant.
- **Avenir** : ensemble, nous construisons l'avenir.

Pour plus d'informations sur ces principes, rendez-vous sur [canchild.ca/en/research-in-practice/f-words-in-childhood-disability](https://canchild.ca/en/research-in-practice/f-words-in-childhood-disability)

S'il est jugé qu'un autre organisme communautaire répondrait de meilleure manière aux besoins de votre enfant ou de votre famille, nous vous aiderons, avec votre accord, à effectuer une transition harmonieuse vers cet organisme.

## DOSSIER CLINIQUE :

Votre enfant sera inscrit comme participant et disposera d'un dossier clinique électronique. Ce dernier rend compte de notre intervention avec votre enfant et votre famille. Il comprendra toutes les informations reçues et générées au sein du programme, y compris – mais ne s'y limitant pas – les renseignements à l'admission, l'identification de données démographiques, les rapports d'évaluation, les Programmes Familiaux Personnalisés, les contacts et dossiers pertinents, toute correspondance et tout rapport réalisés par d'autres professionnels, tout document à valeur juridique, les déclarations de consentement et, enfin, les renseignements de sortie. Garantir la confidentialité et la sécurité des dossiers médicaux personnels est essentiel. L'organisme veille à ce que les dossiers soient protégés de toute destruction, perte et tout accès ou retrait non autorisés.

Vous recevrez des copies des rapports et correspondances écrites du personnel de Children First relatives à votre enfant. Lorsque les parents sont séparés ou divorcés, il est généralement bénéfique pour l'enfant que les stratégies d'intervention et les rapports qui en découlent soient communiqués au parent qui n'en a pas la garde, mais qui possède une relation avec l'enfant. Dans le cas où les parents vivent séparément et ont la garde partagée, nous pouvons offrir nos services aux deux parents, les rapports étant traités en conséquence.

En tant que parent ou tuteur officiel, vous êtes en droit d'examiner le dossier de votre enfant. Il est également possible de demander en tout temps d'y corriger un de vos renseignements personnels ou médicaux ainsi que ceux de votre enfant.



## NOTRE OFFRE DE SERVICES

Notre programme est disponible sous plusieurs formules, selon les besoins de votre enfant et de votre famille. En plus de l'intervention d'un Partenaire Principal telle que décrite, nous offrons également :

- a. **Des séances uniques** : une intervention thérapeutique de travail social planifiée permettant aux familles d'explorer leurs forces, d'élaborer des stratégies de réponse au stress et d'acquérir de la confiance, ou nous permettant d'obtenir les informations nécessaires pour les aider à gérer leur situation actuelle.
- b. **Des prestations courtes** : le recours à une intervention thérapeutique de travail social sur une durée limitée, où pas plus de trois (3) séances ont lieu sur une période de six semaines.
- c. **Des prestations courtes intensives** : ces prestations sont offertes aux familles avec enfants présentant des besoins en santé mentale et en développement, et pour qui les prestations courtes et intensives sont les plus à même de répondre à leurs besoins immédiats.
- d. **Des séminaires** : ces derniers sont organisés de manière régulière et abordent des sujets variés. Les participants y reçoivent les informations les plus récentes sur les sujets relatifs au rôle parental et au développement de l'enfant, et obtiennent des informations pratiques ainsi que des outils concrets à mettre en oeuvre en fonction de leur situation.
  - o Les séminaires sont ouverts à la communauté et les participants n'ont pas besoin de s'inscrire auprès de l'organisme.
  - o Nous informons les familles admises à Children First des séminaires pertinents quant aux objectifs définis dans leur Programme Familial Personnalisé.
- e. **Des séances de groupe** : celles-ci sont offertes aux enfants et à leurs familles ainsi qu'à la communauté. Elles peuvent être un moyen de traitement, une façon de vous soutenir et une occasion de rencontrer d'autres parents. Rendez-vous sur **children-first.ca** pour tout connaître des différents groupes, et manifestez votre intérêt à votre Partenaire pour vous y inscrire.

## SERVICE DE CRISE

Children First ne pourvoit pas de service de crise.

- o Si votre enfant court un risque immédiat de se blesser ou de blesser une autre personne, rendez-vous aux urgences de l'Hôpital régional de Windsor ou
- o Composez le numéro des urgences au 911 (ambulance/pompier/police)
- o Pour les adultes, contactez le Community Crisis Centre du Comté de Windsor/Essex (ligne ouverte 24/24 h) Tél. : 519 973-4435 ou site internet : [hdgh.org/crisis](http://hdgh.org/crisis).

## POUR COMBIEN DE TEMPS MA FAMILLE SERA-T-ELLE PARTENAIRE DE CHILDREN FIRST ?

La durée du partenariat varie selon les besoins de votre enfant et de votre famille.

Votre famille peut se retirer du partenariat lorsque :

- o Votre enfant ou votre famille a atteint les objectifs du Programme Familial Personnalisé;
- o Un autre organisme est susceptible de mieux répondre aux besoins de votre enfant ou de votre famille;
- o Votre enfant a atteint l'âge limite pour le programme ministériel désigné;
- o Votre famille choisit de mettre fin au partenariat;
- o Il ne nous est plus possible de contacter votre famille;
- o Votre famille déménage en dehors du territoire sur lequel nous agissons.

Nous savons que les familles qui sont les mieux placées pour aller de l'avant sont celles qui ont une maîtrise de l'évolution du partenariat et qui ont eu assez de temps à leur disposition pour planifier et préparer sa fin.

Votre famille peut être orientée vers d'autres organismes possiblement utiles pour vous soutenir dans les efforts accomplis ou vous aider à développer des compétences, des stratégies d'ajustement et d'adaptation, ou recevoir de l'information à ce sujet.

## DIVERSITÉ

Chez Children First nous nous efforçons de reconnaître et respecter la diversité de notre communauté sur le plan de la langue, la culture, la religion, la santé physique, émotionnelle et mentale et l'orientation sexuelle. L'accès à nos services n'est en aucun cas limité par un des aspects énumérés ci-dessus. Nous souhaitons en apprendre davantage sur la façon dont nos services peuvent être offerts d'une manière utile, sensible et respectueuse des croyances, des valeurs, des coutumes et de la culture de votre famille. Veuillez donc nous aider à prendre en compte toute considération particulière.

Nous offrons nos services en anglais et en français. Si vous avez besoin d'aide, il nous est possible de faire appel à un interprète. Il vous est également possible d'inviter quelqu'un de votre connaissance à traduire pour vous.

## DROITS ET RESPONSABILITÉS DES FAMILLES

En tant que partenaire de Children First, nous vous garantissons le droit :

- d'être un partenaire à part entière dans tous les aspects de la participation de votre enfant et de votre famille;
- de connaître le nom et le rôle des personnes impliquées dans votre équipe familiale;
- d'être informé des risques et bienfaits possibles de toutes les options de traitement et de toute modification de l'intervention ou du traitement;
- d'être traité avec dignité et respect, sans discrimination;
- de voir vos renseignements personnels traités de manière confidentielle et utilisés selon vos souhaits;
- d'avoir accès à un milieu de services accueillant, accessible, sécuritaire et sécurisé;
- de recevoir des services dans une formule adaptée à votre style ou vos besoins d'apprentissage et de communication;
- de faire part d'une préoccupation ou d'une plainte et d'avoir accès à un processus de règlement des différends;
- de retirer votre consentement en tout temps;
- de mettre fin à votre engagement bénévole auprès de Children First.



## VOS RESPONSABILITÉS :

- participer de manière active dans tous les aspects du partenariat de votre enfant et de votre famille avec nous;
- procurer des renseignements exacts et en temps opportun sur votre enfant et votre famille;
- poser des questions pour vous assurer de tout comprendre;
- traiter votre prochain avec respect et dignité, sans discrimination;
- prévenir Children First si vous ne souhaitez plus participer à ses services.

## RISQUES ET BIENFAITS

Avant de donner votre consentement et celui de votre enfant pour un service ou d'y participer, il est essentiel que vous soyez conscient des risques et bienfaits du service proposé. Assurez-vous que vous avez toutes les informations en main et que vous avez posé toutes les questions nécessaires et obtenu les réponses à ces dernières. Vous pouvez en tout temps nous questionner à ce propos, même après avoir commencé un service.

Nous apportons un soutien aux enfants et aux familles grâce à des services de dépistage et d'intervention précoces tout en offrant, à vous et votre enfant, toutes les clés de la réussite.

Nos services sont vecteurs de nombreux bienfaits :

- nous pouvons vous éclairer sur la manière dont votre enfant fonctionne;
- nous vous aidons à comprendre les forces et besoins de votre enfant et les facteurs qui influencent ces besoins;
- nous pouvons vous aider à améliorer le fonctionnement de la vie quotidienne à la maison ou dans d'autres milieux;
- vos relations au sein de la famille seront sûrement plus sereines;
- votre stress et vos inquiétudes seront probablement soulagés;
- il est possible que nous repérions des préoccupations qui n'étaient pas visibles au début du service proposé et que nous puissions vous assister vous et votre enfant à ce propos;
- nous pouvons vous aider, vous et votre enfant, à accéder à d'autres services dont vous pourriez avoir besoin.

Il est également important de comprendre qu'il existe des risques associés à toute participation à un de nos services et que travailler avec un organisme comme le nôtre a des conséquences auxquelles vous ne vous attendez peut-être pas.

D'autres risques peuvent survenir de votre participation ou de celle de votre enfant à nos services, parmi lesquels :

- Une intervention précoce peut ne pas aider votre enfant et votre famille. Malgré nos efforts pour aider les enfants et familles avec lesquels nous travaillons, certains ne connaîtront aucun changement bénéfique. Pour certains enfants et certaines familles, il est possible qu'une difficulté ou une situation particulière se montre plus complexe et problématique pendant le service proposé ou à son issue.
- Il se peut que nous soulevions des points sensibles ou que nous vous posions des questions qui soient délicates ou vous mettent mal à l'aise, vous, votre enfant ou votre famille.
- Il est possible que nous vous donnions un retour ou un diagnostic auquel vous ne vous attendiez pas ou avec lequel vous n'êtes pas d'accord.
- D'autres enjeux, autres que les préoccupations et questions initialement soulevées peuvent éventuellement apparaître et vous déranger.

Les enfants et les familles partenaires doivent également savoir que nous (et tout organisme tel que Children First) recueillons et utilisons des renseignements personnels afin de procurer traitements et autres services. Ainsi :

- Bien que nos services soient effectués sur une base volontaire, si des besoins graves (qu'ils soient médicaux, physiques, émotionnels ou sociaux) qui ne sont pas pris en charge par nos services ou par un autre organisme de la collectivité ont été identifiés, nous pourrions être tenus de signaler à la Société d'aide à l'enfance les conséquences du manque de suivi et des risques encourus par votre enfant.
- Si nous apprenons qu'il existe d'autres risques liés à la protection de l'enfance, nous devons les signaler à la Société d'aide à l'enfance, tel qu'exigé par la loi. Pour plus d'informations, consultez :

[children.gov.on.ca/htdocs/English/documents/childrensaid/reportingchildabuseandneglect\\_EN.pdf](https://children.gov.on.ca/htdocs/English/documents/childrensaid/reportingchildabuseandneglect_EN.pdf)

- Il se peut que l'on vous demande des renseignements personnels sur votre enfant, vous-même et les membres de votre famille élargie et que ces derniers soient inclus à un dossier ou à un rapport.
- Avec votre accord, il se peut que nous allions chercher d'autres sources d'informations (p. ex. service de garde, école, gardien), et en retour, que nous indiquions que des services de Children First sont offerts.
- Les renseignements que nous recueillons sont conservés dans le dossier de votre enfant et pourraient être consultés à l'avenir sans votre consentement (tel qu'exigé par la loi et les normes professionnelles).

## VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ

Le respect de votre vie privée est à nos yeux primordial. Nous nous employons à protéger la vie privée de ceux qui sont nos partenaires, de nos employés, nos bénévoles, nos donateurs et autres intervenants. Notre politique de confidentialité explique comment nous recueillons, utilisons et communiquons les informations de santé personnelles des familles participant à notre programme. Veuillez consulter notre Politique de confidentialité et de protection de la vie privée pour en savoir plus sur nos pratiques. Cette dernière est également disponible sur notre site Web [children-first.ca](http://children-first.ca).

Tous les membres du personnel de Children First, ses bénévoles, ses étudiants et ses membres du conseil d'administration signent un serment de confidentialité.

Nous sommes convaincus que nos politiques respectent ou surpassent les normes de protection de la vie privée établies par les lois de l'Ontario.

- o Nous recueillons et utilisons les renseignements personnels de manière raisonnable et lorsqu'ils sont nécessaires pour offrir des services de qualité, mener des activités commerciales régulières et nous conformer aux exigences juridiques.
- o Les renseignements personnels sont habituellement recueillis directement auprès de la personne à laquelle ils se rapportent (ou de la personne qui a légalement le droit de prendre des décisions pour cette personne, comme un parent).
- o Nous ne communiquons aucun renseignement personnel à l'extérieur de Children First sans avoir obtenu au préalable le consentement de la personne à laquelle les renseignements se rapportent (ou de la personne qui peut prendre des décisions pour cette dernière), sauf si la loi l'exige.

### **Les limites de la confidentialité ne s'appliquent que dans la mesure où la loi et les normes éthiques l'exigent ou le permettent.**

Nous sommes tenus de divulguer des renseignements personnels :

- o dans les cas présumés de violence ou de négligence envers les enfants;
- o dans les situations de danger imminent (lorsqu'il y a un risque certain et imminent de blessures corporelles graves pour une personne ou une possibilité de blessure);
- o lors d'une déclaration obligatoire par un professionnel de la santé réglementé d'un autre professionnel de la santé ayant commis une agression sexuelle à l'encontre d'un client;
- o dans le cadre d'une procédure judiciaire afin de se conformer à une citation à comparaître ou à une ordonnance du tribunal;
- o pour se conformer aux exigences de nos organismes d'accréditation et de réglementation professionnelle;
- o aux chercheurs, lorsque les politiques législatives et spécifiques ont été respectées

**Pour toute question à propos de vos droits ou du respect de vos informations personnelles, parlez-en avec votre Partenaire ou contactez notre bureau de la protection des renseignements personnels :**

Mental Health and Quality Improvement Manager  
519 250-1850 poste 256  
[privacyofficer@children-first.ca](mailto:privacyofficer@children-first.ca)

**Pour plus d'informations sur la protection de vos informations personnelles et sur vos droits, contactez :**

Information and Privacy Commissioner of Ontario  
2 Bloor Street East, Suite 1400, Toronto, Ontario, M4W 1A8  
1 800 387-0073  
[ipc.on.ca](http://ipc.on.ca)

## UNE OCCASION DE S'IMPLIQUER

Nous encourageons la participation des parents à l'association en tant que bénévoles, mentors, participants à des groupes de discussion, évaluateurs des services offerts, etc., et nous vous sommes reconnaissants de l'intérêt porté à nos activités. Si vous souhaitez apporter votre soutien ou votre contribution au travail de Children First, informez-en votre Partenaire Principal.



## VOS COMMENTAIRES SONT PRÉCIEUX !

Nous sommes impatients de travailler avec votre famille et nous apprécions tout retour sur votre partenariat avec nous ainsi que sur les services que nous offrons. Nous vous demanderons de nous faire part de votre expérience avec nos services à divers moments, par exemple lors de la révision de votre Programme Familial Personnalisé ou bien au terme d'une séance de groupe. À la fin de notre partenariat, nous vous demanderons également de remplir une enquête de satisfaction familiale. En nous faisant part de vos commentaires (compliments ou préoccupations) en temps opportun, vous nous aidez à comprendre ce qui fonctionne le mieux pour votre enfant et votre famille et quels sont les changements que nous pourrions apporter à nos services.

Children First s'engage à offrir un service client accessible à toute personne ayant une déficience visible ou non visible. Nous vous invitons donc à nous faire part de vos commentaires à propos de notre organisme et des obstacles que vous avez pu rencontrer. Une copie de notre politique d'accessibilité et de service client est disponible sur demande.

### En cas de problème :

1. Veuillez le plus tôt possible en parler directement au membre du personnel concerné afin qu'il puisse être résolu.
2. Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez demander à contacter le superviseur du membre du personnel par téléphone ou à le rencontrer.
3. Si vous estimez que le problème n'a pas été adéquatement résolu, demandez à ce qu'il soit acheminé au gestionnaire approprié.
4. Le gestionnaire entreprendra une enquête et communiquera avec vous dans un délai de 10 jours civils pour vous faire part d'une proposition de résolution. Il est important que le résultat et toute résolution vous soient communiqués directement, verbalement ou par écrit.
5. Si vous estimez que les étapes ci-dessus n'ont pas résolu votre problème, communiquez avec notre directeur général.
6. En dernier recours, présentez une demande écrite à notre conseil d'administration.











3295 Quality Way, Suite 102

Windsor, ON N8T 3R9

519 250-1850

Télécopieur : 519 250-4124

[children-first.ca](http://children-first.ca)