



**Children**  
**FIRST**

**ENSEMBLE AVEC LES FAMILLES  
LA RÉALISATION DU POTENTIEL**

## **MANUEL À L'INTENTION DES PARENTS**

**Un programme d'intervention  
précoce destiné aux enfants de six  
ans et moins et à leur famille**

**Aide les enfants à atteindre leur plein potentiel depuis plus de 30 ans.**

**Si vous avez des questions ou des concernant vos... concernant vos droits et votre vie privée à Children First, vous pouvez parler avec l'un des membres du personnel avec lequel vous faites affaire ou vous pouvez communiquer avec notre Agent de la protection de la vie privée, lequel a été désigné pour vous fournir plus d'information sur nos pratiques et pour recevoir et répondre aux préoccupations qui peuvent être soulevées.**

**Sharri Hamelin,  
Agente de la protection  
de la vie privée  
Children First  
3295 Quality Way,  
Suite 102  
Windsor, ON N8T 3R9  
519-250-1850 ext. 290  
privacyofficer@children-  
first.ca**

Vous pouvez également contacter le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario concernant vos droits en matière de vie privée, ou concernant tout problème relié à la vie privée que vous n'avez pas été capable de résoudre directement avec nous à :

**Commissaire à  
l'information et à la  
protection de la vie  
privée de l'Ontario 2  
Bloor Street East, Suite  
1400, Toronto, Ontario,  
M4W 1A8  
1-800-387-0073  
www.ipc.on.ca**

## **VOTRE VIE PRIVÉE IMPORTANTE**

Votre vie privée est très importante pour nous, et nous déployons tous les efforts possibles pour nous assurer que nos politiques et procédures satisfont ou même dépassent les normes en matière de vie privée établies par les lois de l'Ontario.

**Notre Énoncé de confidentialité fournit des détails concernant:**

- **Le type de renseignements personnels que nous pourrions recueillir, et la façon dont ils sont recueillis, utilisés et partagés; par exemple:**
  - Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels aussi raisonnablement que possible pour fournir des services de qualité, pour exercer des pratiques commerciales régulières et pour nous conformer aux exigences juridiques.
  - Les renseignements personnels sont généralement recueillis directement de la personne concernée (ou de la personne qui est légalement autorisée à prendre des décisions concernant ladite personne, comme un parent).
  - À quelques exceptions près qui sont requises ou permises par la loi, nous ne partageons pas les renseignements personnels avec toute personne ou entité à l'extérieur de Children First sans obtenir au préalable un consentement de la personne à qui lesdits renseignements appartiennent (ou la personne qui peut prendre des décisions pour ladite personne).
- **La manière dont nous maintenons et éliminons ces renseignements personnels et comment nous les conservons dans un endroit sûr et les gardons confidentiels; nous informons également les personnes si leurs renseignements personnels sont volés, perdus ou accédés de façon inappropriée.**
- **Le droit de nous suspendre ou de nous retirer le consentement de recueillir, utiliser ou divulguer les renseignements.**
- **La façon de voir et de demander la correction de vos renseignements personnels.**
- **Des exceptions requises ou permises par la loi qui se rapportent à notre collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels, ou à votre accès à vos renseignements personnels; par exemple:**
  - Nous sommes tenus de divulguer les renseignements personnels dans des situations de négligence ou de violence soupçonnée envers des enfants
  - Nous divulguons des renseignements qui ont été exigés légalement (par ex. durant des procédures judiciaires).
  - Nous pourrions divulguer des renseignements dans des situations impliquant un risque imminent de préjudice corporel grave.

# TABLE DES MATIÈRES

Votre Vie Privée Est Importante Pour Nous	1
Comment Nous Contacter	3
Si Vous Avez Besoin D'Aide	4
Qui Sommes-Nous?	4
Qui Peut Utiliser Notre Service?	4
Notre Mission	5
Notre Vision	5
Nos Valeurs	5
Comment Les Recommandations Sont Faites?	6
Quelles Sont Nos Heures D'Ouverture?	6
Combien Cela Coûte-il?	6
Diversité	6
Nous Utilisons Une Démarche D'équipe	7
Avec Qui Travaillons-Nous?	7
Où Les Services Sont-Ils Offerts?	8
Comment nous commençons et comment nous travaillons ensemble	8
À Quoi S'Attendre De Notre Personnel	9
Ce Que Nous Demandons De Vous	10
Pendant Combien De Temps Le Service Durera-t-il?	11
Dossiers Des Clients	11
Confidentialité Et Consentement	12
Étapes Pour Résoudre Les Problèmes Et Préoccupations	13
Votre Rétroaction Est Utile	13
Occasions Offertes à Vous Pour Vous Impliquer	13
Services De Groupe Offerts	14
Énoncé Des Risques Et Avantages De L'Agence	14
La Signification Des Termes Communs Que Vous Pourriez Entendre	16
Numéros De Téléphone Importants	19

## COMMENT NOUS CONTACTER:

### Par courrier:

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

**Par téléphone:** (519) 250-1850

**Par télécopieur:** (519) 250-4124

**Visitez notre site Internet:** [www.children-first.ca](http://www.children-first.ca)

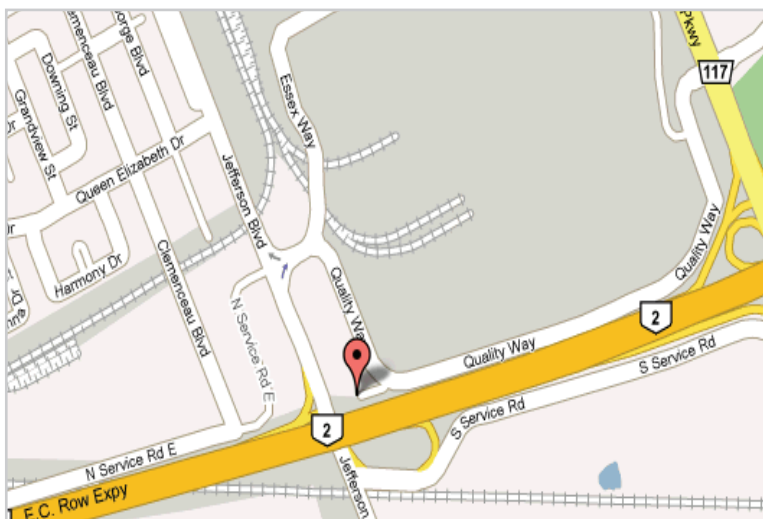
## INDICATIONS POUR ARRIVER À CHILDREN FIRST:

### En conduisant direction est sur E C Row:

Prenez la sortie Jefferson. Roulez en direction nord sur Jefferson jusqu'au premier feu. Tournez à droite sur Quality Way puis restez sur Quality Way en prenant la courbe prononcée vers la droite. Children First sera à votre droite (grand immeuble avec du rouge dessus).

### En conduisant direction ouest sur E C Row:

Prenez la sortie Lauzon Parkway North. Tournez à gauche au premier feu sur Quality Way. Children First sera à votre gauche.



## SI VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE:

Les bureaux de Children First sont ouverts de 8h30 à 16h30. Si vous êtes en situation de crise ou d'urgence en dehors des heures normales de bureau, veuillez contacter l'une des ressources suivantes:

- Urgence 911 (Ambulance/Pompiers/Police).
- Si votre enfant risque de se faire du mal ou de faire du mal à une autre personne dans l'immédiat, rendez-vous à la Salle d'urgence du Windsor Regional Hospital-Metropolitan Campus ou composez le 911.
- Windsor Regional Children's Center Clinique sans rendez-vous 3901 Connaught Heures d'ouverture : Lundi, mardi, jeudi de 12h00 à 18h00.
- Demandes de renseignements pour tous les services communautaires, sociaux et de santé : 2- -1-

## WHO ARE WE?

Children First est un programme d'intervention précoce axé sur la famille. Nous sommes financés par le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour offrir des services à Santé mentale pour enfants et à Infant and Child Development (développement du jeune enfant) et par la Ville de Windsor pour offrir des ressources en besoins particuliers pour les programmes de garde d'enfants. Notre agence est accréditée par Santé mentale pour enfants Ontario et nous sommes membres de l'Association ontarienne pour le développement du jeune enfant. Children First est également un organisme de charité enregistré qui peut accepter des donations.

## QUI PEUT UTILISER NOS SERVICES?

Children First offre des services aux familles qui ont des enfants âgés de 0 à 6 ans ayant des besoins particuliers (troubles de développement et/ou de santé mentale ou qui sont à risque d'en développer) et vivant dans la région du comté Windsor-Essex. Un diagnostic n'est pas requis pour que les familles puissent avoir accès aux services.

## NOTRE MISSION

Children First dans le comté d'Essex s'associe avec les familles et la communauté pour fournir un soutien individualisé aux enfants (de la naissance jusqu'à six ans) ayant des troubles de développement et/ou de santé mentale, les aidant à atteindre leur plein potentiel à travers une identification précoce, l'éducation et une intervention clinique.

## NOTRE VISION

Children First est un chef de file dans la prestation de services car:

- Tous les enfants et les familles sont soutenus afin qu'ils puissent atteindre leur plein potentiel;
- Les enfants sont soutenus afin qu'ils aient un sentiment d'inclusion et d'appartenance au sein de la communauté;
- Les relations sont entretenues avec les familles, les organisations partenaires et la communauté afin d'aider les enfants qui ont des troubles de développement et/ou de santé mentale.
- Des services de soutien en temps opportun et faits sur mesure sont fournis par un personnel professionnel qui utilise des pratiques innovatrices fondées sur l'expérience clinique.

## NOS VALEURS

Nous croyons en ce qui suit:

- Soutenir les meilleurs intérêts de l'enfant en reconnaissant que les relations familiales sont le fondement pour la croissance et l'apprentissage.
- Fournir des services en temps opportun et flexibles qui aident les enfants à atteindre leur plein potentiel.
- Promouvoir un apprentissage continu, des services innovateurs fondés sur l'expérience clinique au sein de notre personnel précieux.
- Honorer nos partenaires et s'engager à travailler ensemble pour aborder les besoins uniques et changeants des enfants, des familles et de la communauté.

### COMMENT LES RECOMMANDATIONS SONT-ELLES FAITES?

Les parents peuvent nous appeler directement s'ils ont des questions, préoccupations ou pour faire une recommandation. Toute personne impliquée dans la vie de votre enfant (par ex. un enseignant au préscolaire, un médecin, ou un travailleur social) peut également faire une recommandation (par téléphone ou télécopieur). Nous contacterons toujours le parent/tuteur pour nous assurer que vous êtes d'accord avec la recommandation et que vous êtes disposé à être un participant actif dans les services avant d'aller plus loin. Nos services sont volontaires et nous étudierons les risques et avantages de votre participation aux services et les risques de votre non participation (reportez-vous à l'Énoncé sur les risques et avantages inclus dans ce manuel) afin de vous aider à faire des choix éclairés sur le consentement par rapport au service. Nous étudierons les risques et avantages et votre consentement d'utilisation du service sur une base régulière.

### QUELLES SONT NOS HEURES D'OUVERTURE?

Nos heures d'ouverture sont de 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi. Nous pouvons vous accommoder en dehors de ces heures pour des rencontres ou visites s'il y a lieu. Certains de nos programmes de groupe sont offerts en soirée.

### COMBIEN CELA COÛTE-T-IL?

Nos services vous sont offerts gratuitement. Le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, la Ville de Windsor, et L'Initiative préscolaire de rééducation du langage et de la parole d'Essex fournissent la plus grande partie du financement. Des levées de fonds et des donations permettent d'augmenter ce financement.

### DIVERSITÉ

À Children First nous nous efforçons de reconnaître et de respecter la diversité de notre communauté sur le plan de la langue, la culture, la religion, la santé physique/émotionnelle/mentale et/ou l'orientation sexuelle. L'accès à nos services n'est pas limité en raison de l'un des aspects ci-dessus. Nous aimerions

apprendre davantage comment faire pour livrer des services pouvant être utiles, sensibles et respectueux des croyances valeurs, habitudes et culture de votre famille. Veuillez nous aider en nous informant de tout élément particulier à prendre en considération.

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle, vous pouvez inviter une personne que vous connaissez afin qu'elle nous traduise ce que vous avez à nous dire ou nous pouvons prendre des dispositions afin d'avoir un traducteur présent si nécessaire. Une partie de notre documentation est traduite dans différentes langues et quelques-uns des membres de notre personnel parlent d'autres langues, mais pour le moment, nous fournissons seulement des services en anglais et en français.

## NOUS UTILISONS UNE DÉMARCHE D'ÉQUIPE

Notre démarche est de travailler avec vous afin d'aborder les besoins individuels de votre enfant et famille. Votre famille se verra assigner un membre du personnel principal qui travaillera avec vous à Children First. Ce partenaire principal, souvent un **Consultant de ressource ou un Travailleur social**, possède de l'expertise en santé mentale et/ou de développement afin de vous aider et d'aider votre enfant. Votre partenaire principal pourrait accéder à d'autres services professionnels pour vous aider à satisfaire à vos besoins/buts soulignés dans le plan de service de votre enfant. Par exemple, si votre enfant a des difficultés au niveau de la mobilité ou du mouvement, on pourrait demander à un **physiothérapeute** d'intervenir et de donner son avis. Si votre enfant éprouve des difficultés avec les activités de la vie quotidienne ou les habiletés de motricité fine, un **ergothérapeute** pourrait être consulté. Si votre enfant éprouve des difficultés sur le plan de la communication, un **orthophoniste** pourrait l'aider. Si vous avez des préoccupations au niveau de votre rôle parental ou votre relation avec votre enfant ou si votre enfant a besoin d'aide pour surmonter ses problèmes, un **travailleur social** pourrait être utile. Un **psychologue d'enfant** pourrait être capable de fournir un diagnostic ou surveiller les soucis plus complexes. De temps à autre, Children First offre des groupes qui peuvent être applicables à vous et votre enfant. Nous travaillons en tant qu'équipe avec vous et d'autres professionnels, agences et systèmes scolaires, lesquels pourraient intervenir dans la vie de votre enfant et famille. Si on détermine qu'un autre fournisseur de service communautaire satisferait



mieux à vos besoins, nous vous aideront à accéder à ces services.

### AVEC QUI TRAVAILLONS-NOUS?

Nous préparons et mettons en œuvre un plan de service avec le tuteur légal ou le(s) parent(s) ayant la garde de l'enfant. Pour assurer une constance vis-à-vis de l'enfant, on recommande que les deux parents participent aux services. Lorsque les parents sont séparés ou divorcés, il est généralement utile pour votre enfant que les stratégies et rapports d'intervention soient également partagés avec le parent n'ayant pas la garde s'il a accès. Si les parents vivent séparément et ont la garde partagée de l'enfant, le service peut être mis à la disposition des deux parents et les rapports sont traités en conséquence. Veuillez fournir tous les documents que vous possédez relativement à la garde et les modalités de visite (ainsi que les mises à jour subséquentes) aux fins de conservation dans nos dossiers.

Nous pensons que si vous et tous les fournisseurs de soins, dans l'ensemble des milieux, utilisez les mêmes stratégies, l'atteinte des objectifs que vous avez fixés pour votre enfant est plus probable. Afin de vous aider à y parvenir, nous pouvons rendre notre consultation professionnelle/soutien accessible aux programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants dans l'ensemble du comté Windsor-Essex afin qu'ils puissent satisfaire davantage aux besoins particuliers de votre enfant. Si vous avez un fournisseur de soins pour enfant privé ou un fournisseur de soins de relève qui peut vous aider à mettre en application des stratégies d'intervention, nous serons heureux de vous aider à partager ces techniques avec eux.

### OÙ LES SERVICES SONT-ILS OFFERTS?

Les services ont lieu dans un milieu des plus naturels pour l'enfant, tel que jugé cliniquement approprié pour les besoins/objectifs du plan de service. Ceci pourrait inclure votre domicile familial, le centre d'apprentissage et de garde du jeune enfant, à un Centre de petite enfance de l'Ontario, ou au bureau de Children First.

### COMMENT NOUS COMMENÇONS ET COMMENT NOUS TRAVAILLONS ENSEMBLE:

Nous nous attendons à ce que vous participiez activement dans tous les aspects du service et de la prise de décision. Lors de nos premières rencontres, nous recueillerons de l'information sur les forces et les besoins de votre enfant et famille. Ceci comprendra l'étude de la constitution de votre famille ainsi que la naissance de votre enfant et son historique de

croissance. Nous explorons vos sources de soutien et les résultats auxquels vous vous attendez. Une réunion aura lieu avec vous et possiblement d'autres personnes concernées, afin de discuter des rôles, responsabilités et recommandations. Le membre du personnel de notre programme s'assurera que ces informations «récapitulatives sur l'évaluation initiale» sont révisées en présence d'une équipe multidisciplinaire formée de professionnels de l'agence afin qu'ils donnent leur avis. Toute rétroaction sera partagée avec vous afin de mieux planifier le service. À ce stade-ci, on déterminera qui sera votre partenaire principal permanent.

En se basant sur les recommandations découlant de l'évaluation initiale, ce partenaire principal travaillera avec vous pour mettre au point un Plan de service familial individuel (PSFI). Le PSFI souligne les buts spécifiques sur lesquels vous et votre partenaire principal (et autres personnes concernées s'il y a lieu) travaillerez ensemble, ainsi que les étapes à suivre pour atteindre ses buts. Tout dépendant des besoins et buts, nous pouvons avoir recours à d'autres professionnels faisant partie du personnel pour obtenir une évaluation, une consultation et/ou des conseils spécialisés (reportez-vous à la section «nous utilisons une démarche d'équipe» ci-dessus). Les buts particuliers au milieu d'apprentissage et de garde de votre jeune enfant seront inclus dans votre PSFI. Le PSFI sera révisé avec tous les participants du plan tous les 6 mois minimum. Ces révisions sont utilisées pour mesurer la progression de notre travail ensemble, pour déterminer si d'autres services ou changements sont nécessaires, et pour nous permettre de savoir quand notre travail ensemble sera terminé

## À QUOI S'ATTENDRE DE NOTRE PERSONNEL

- Notre personnel a les compétences, l'expertise et la formation appropriée pour vous aider.
- Notre personnel se comporte de façon professionnelle, arrive à l'heure pour les rendez-vous et vous traite avec respect.
- Il vous avisera d'avance de toute annulation de rendez-vous et on vous contactera pour fixer un autre rendez-vous.
- Notre personnel vous écoutera et appuiera les décisions que vous ferez.
- Notre personnel vous fournira des services individualisés basés sur les

besoins et préoccupations présentés.

- Notre personnel répondra aux questions que vous pourriez avoir à propos de votre enfant, nos services ou pour avoir des renseignements généraux. Si notre personnel n'est pas en mesure de vous répondre, il vous guidera vers d'autres ressources qui pourront le faire.
- Notre personnel gardera vos informations confidentielles en ne partageant aucun renseignement qui vous concerne à vous, votre famille et/ou votre enfant avec toute personne à l'extérieur de Children First sans votre permission. (reportez-vous à la section «Confidentialité et consentement» à la page 12).

### CE QUE NOUS DEMANDONS DE VOUS

- Que vous informiez votre partenaire principal de tout changement relativement à vos renseignements personnels ou de santé ou à ceux de votre enfant (à savoir adresse, numéro de téléphone, état matrimonial ou de garde, résultats médicaux).
- Que vous soyez présent, préparé et que vous participiez activement à chaque rendez-vous. Ceci signifie de minimiser les distractions telles que les visiteurs, appels téléphoniques, etc. afin que vous puissiez parler avec et/ou vous joindre aux activités du membre du personnel. Puisque vous mettez au point des stratégies entre les visites, il est important que vous posiez toutes les questions que vous pourriez avoir au personnel afin que vous compreniez totalement ce que vous faites et pourquoi vous le faites. Si vous éprouvez des problèmes entre les visites, veuillez communiquer avec le membre du personnel.
- Que vous nous informiez aussitôt que possible de toute annulation en prenant un autre rendez-vous dans les plus brefs délais. Que vous nous avisiez aussi si votre enfant ne sera pas présent au service de garde, au cas où notre personnel effectue des consultations à cet endroit. Pour assurer le progrès, il est important de garder les annulations au strict minimum.
- Que vous retourniez les appels téléphoniques du personnel en temps opportun (préférentiellement dans les 48 prochaines heures).
- Que vous avisiez le membre du personnel avant la visite prévue si vous ou

votre enfant (ou une autre personne de votre foyer) est malade. Nous visitons les domiciles de plusieurs familles et nous devons réduire le risque de propagation des maladies.

- Veuillez informer le personnel de tout élément pouvant constituer un risque de santé ou de sécurité avant les visites
- En raison des allergies/de la sensibilité du personnel et pour assurer sa sécurité, nous demandons que vous limitiez notre exposition aux animaux, parfums, et que vous ne fumiez pas durant nos visites.
- Que vous preniez soin de tous les jouets, livres et équipements qu'on vous a prêtés et que vous les retourniez en bon état.
- Que vous soyez ouvert lorsque vous communiquez avec nous. Donnez au(x) membre(s) du personnel tout compliment, ou dites-lui (leur) toute préoccupation et/ou tout plainte que vous pourriez avoir concernant son (leur) service (voir la page 13 pour les «Étapes pour résoudre les problèmes et les préoccupations»)

## PENDANT COMBIEN DE TEMPS LES SERVICES DURERONT-ILS?

La durée des services variera en fonction des besoins de votre enfant/famille. Le congé aura lieu lorsque:

- Les buts et objectifs ont été atteints et/ou vous sentez que vous avez acquis toute l'information et toutes les stratégies nécessaires pour traiter la santé mentale/le développement de votre enfant.
- Les besoins de votre enfant ou famille ont changé et indiquent que nos services ne sont plus requis ou appropriés.
- Vous êtes incapable ou vous n'êtes pas intéressé à participer aux services\*.
- Vous déménagez en dehors de la région Windsor-Essex.
- Votre enfant a six ans.

S'il y a lieu, le personnel pourra vous aider durant la transition vers d'autres services ou vous aidera à vous connecter à des services similaires dans votre nouvelle communauté au cas où vous déménagez.

**\*NB** Si votre enfant souffre d'un trouble mental, émotionnel ou développemental qui, si non traité, pourrait affecter gravement le développement de l'enfant, vous, en tant que parent, avez la responsabilité d'avoir recours aux services professionnels dont votre enfant a besoin. Bien que nos services soient volontaires, nous pourrions être tenus de faire un rapport à la Société d'aide à l'enfance de Windsor-Essex si vous refusez les services malgré les recommandations, et si vous ne cherchez pas à obtenir les services nécessaires ailleurs. (Voir l'Énoncé des risques et avantages de l'agence commençant à la page 14).

### DOSSIERS DES CLIENTS

Aussitôt que votre enfant est référé à Children First, un dossier électronique et un dossier clinique sont ouverts. Le dossier clinique est un dossier de notre intervention auprès de votre enfant et famille. Il comprendra toute l'information que nous avons reçue ou générée, y compris sans s'y limiter : information sur l'admission; identification des données démographiques; tous les rapports d'évaluation; les Plans de service familial individuel, les notes de visite et notes de révision; toute la correspondance; les rapports du médecin ou autres rapports médicaux; rapports ou correspondance d'autres professionnels; tous les documents juridiques reçus, les formulaires de consentement; les informations relatives au congé, etc. Ce dossier est conservé dans un lieu sûr. Une fois que votre participation auprès de Children First se termine, votre dossier sera conservé pendant un minimum de 30 ans dans un lieu d'entreposage sûr. Une fois les 30 ans écoulés, le dossier sera déchiqueté au complet par une entreprise certifiée en destruction de documents.

Vous recevrez des copies des rapports et de la correspondance écrits par le personnel de Children First relativement à votre enfant au fur et à mesure qu'ils sont produits. En tant que parent/tuteur légal de l'enfant, vous avez le droit de réviser le dossier de votre enfant. Aussi, vous pouvez demander la correction de certains renseignements personnels ou médicaux vous concernant ou concernant votre enfant en tout temps.

Reportez-vous à la section «Votre vie privée est importante» contenue dans ce manuel ou allez directement à notre site Web [www.children-first.ca](http://www.children-first.ca) pour réviser notre énoncé de confidentialité.

## CONFIDENTIALITÉ ET CONSENTEMENT

Children First reconnaît l'importance de la vie privée et la sensibilité des renseignements personnels sur la santé. Nous respectons la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS). Toute information qui nous est fournie est traitée de manière confidentielle. Nous demandons un consentement de votre part, signé par vous, avant de partager toute information à l'extérieur de Children First.

Cependant, nous pourrions parfois être tenus de divulguer des renseignements sans votre consentement. Par exemple, si la loi l'exige, nous devons signaler tout abus ou négligence soupçonnée envers des enfants à la Société d'aide à l'enfance aux fins d'investigation. De plus, les tribunaux peuvent nous assigner de présenter le dossier sans votre consentement.

Tout le personnel de Children First signe une déclaration de confidentialité. Votre partenaire principal à Children First fait partie d'une équipe multidisciplinaire. Les renseignements concernant votre enfant/famille seront révisés par l'équipe. Les membres du personnel de Children First qui travaillent directement avec votre enfant/famille partageront les renseignements entre eux. Ce partage interne de renseignements est destiné à coordonner les services afin de nous assurer que nous satisfaisons aux besoins de votre enfant et votre famille. (voir «consentement pour le service»)

Reportez-vous à la section «Votre vie privée est importante» à la page 1 ou allez directement à notre site Web [www.children-first.ca](http://www.children-first.ca) pour réviser notre énoncé de confidentialité. et/ou la politique sur la vie privée.

## ÉTAPES POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES OU PRÉOCCUPATIONS

Si un problème ou une préoccupation survient durant notre service:

1. Veuillez en parler directement avec le membre du personnel concerné et aussitôt que possible afin de régler la situation.
2. Si le problème ou la préoccupation n'est pas résolue, vous ou le membre du personnel concerné pourrait demander d'appeler par téléphone ou de rencontrer le superviseur du membre du personnel. Vous pouvez vous attendre à ce que le superviseur aborde le problème/la préoccupation

dans les 7 jours suivant la discussion que vous avez eue avec lui ou elle.

3. Si vous sentez que le problème/la préoccupation n'est pas traitée de façon satisfaisante, vous pouvez toujours l'indiquer par écrit. Quel que soit le cas, Children First travaillera en vue de trouver une solution après avoir consulté la direction selon le besoin.
4. Si vous sentez que les étapes ci-dessus n'ont pas réglé vos préoccupations, vous pouvez communiquer avec notre directeur exécutif. Lorsque tous les recours sont épuisés, notre conseil d'administration pourrait également être contacté.

### VOTRE RÉTROACTION EST UTILE

Nous attendons avec impatience de travailler avec votre famille, et votre opinion concernant notre partenariat et les services que nous fournissons nous tient à cœur. Nous vous demanderons de commenter sur votre expérience relativement à nos services à divers moments, tels que durant les révisions du PSFI ou après que vous ayez participé à un groupe. Nous vous demanderons également de remplir des sondages de satisfaction de temps à autre. Le fait de nous fournir votre rétroaction (compliments ou préoccupations) de façon opportune, nous aide à comprendre ce qui fonctionne bien pour votre enfant et famille et quels changements nous devrions faire pour améliorer nos services.

### OCCASIONS QUI VOUS SONT OFFERTES POUR VOUS IMPLIQUER

Si vous aimeriez fournir du soutien et/ou donner votre opinion relativement au travail de Children First, faites-le savoir à votre partenaire principal. Nous encourageons les parents à s'impliquer en tant que bénévoles, mentors, participants dans les groupes de discussions, les évaluations de service, etc. et nous apprécions que vous exprimiez votre intérêt dans de telles activités.

### SERVICES DE GROUPE OFFERTS

Children First offre une variété de groupes pour les familles de nos clients dans une communauté plus étendue. Ces groupes peuvent être une méthode de traitement; un moyen de vous soutenir à vous ou votre famille; et/ou pour vous fournir une occasion de vous connecter à d'autres parents. Rendez-vous au site

Web ([www.children-first.ca](http://www.children-first.ca)) pour obtenir les détails sur les divers groupes et parlez-en avec votre partenaire principal si vous êtes intéressé.

## ÉNONCÉ DES RISQUES ET AVANTAGES DE L'AGENCE

Children First fournit un large éventail de services pour les familles ayant des enfants âgés de zéro à six ans et qui ont des troubles du développement et/ou de santé mentale. Nos services d'intervention et d'identification précoce peuvent améliorer significativement le développement et/ou la santé mentale de votre enfant et prévenir l'apparition de troubles additionnels. Aussi, nous pouvons vous aider à vous sentir confiant que nous faisons le maximum possible pour que votre enfant puisse atteindre son plein potentiel.

Il y a plusieurs autres avantages à tirer des services:

- Nous pouvons fournir de la rétroaction sur le fonctionnement de votre enfant, et par conséquent, améliorer votre compréhension et celle d'autres fournisseurs de services concernant les forces et besoins de votre enfant.
- Nous pouvons contribuer à une meilleure compréhension des besoins particuliers de votre enfant et des facteurs qui influencent ceux-ci.
- Nous pourrions être en mesure d'augmenter l'accès de votre enfant et votre famille aux services admissibles.
- Nous pourrions identifier les préoccupations non apparentes dès le début des services, et nous serions également en mesure de vous aider à vous et votre enfant à gérer ces préoccupations.

Il est important de réaliser qu'il existe aussi des risques associés à n'importe quel service, et il y a des conséquences à la suite du travail avec une agence comme la nôtre auxquelles vous ne vous attendiez probablement pas:

- **L'intervention précoce n'aidera pas chaque enfant et chaque famille.** Bien que nous ferons le mieux que nous pouvons pour aider les enfants et familles que nous servons, certains ne connaîtront pas des changements bénéfiques. Pour certains enfants et certaines familles, un problème ou une condition pourrait devenir plus difficile ou problématique durant ou après le service.



D'autres risques pouvant survenir à la suite de la participation de votre enfant dans notre service incluent:

- Nous pourrions vous poser à vous et votre enfant des questions, ou discuter de questions sensibles pouvant vous mettre mal à l'aise à vous, votre enfant ou votre famille.
- Nous pourrions fournir une rétroaction ou communiquer un diagnostic auquel vous ne vous attendiez pas ou avec lequel vous n'êtes pas d'accord.
- Des préoccupations additionnelles pourraient être identifiées en dehors des préoccupations et questions qui faisaient initialement l'objet de ce service, et ceci pourrait vous bouleverser.

Les enfants et familles participant à ce service devraient savoir que nous (et toutes les agences similaires à Children First) recueillons et utilisons des renseignements personnels en vue de fournir un traitement et autres services. Certaines des conséquences incluent:

- Bien que notre service soit volontaire, si des besoins graves ont été identifiés (au niveau médical, physique, émotionnel et social) et n'ont pas été traités à travers le service auprès de notre agence ou une autre agence au sein de la communauté, nous pourrions être tenus de le signaler à la Société d'aide à l'enfance.
- Si on nous informe de tout autre risque relatif à la sécurité de l'enfant tel qu'un conflit familial ou un manque de supervision appropriée, nous sommes tenus de le signaler à la Société d'aide à l'enfance, comme l'exige la loi.
- On pourrait vous demander de fournir des renseignements personnels sur votre enfant, vous-même et les autres membres de votre famille et ces renseignements pourraient être inclus dans le dossier ou faire partie d'un rapport.
- Après avoir obtenu votre permission, nous pourrions recueillir des informations d'autres sources (à savoir la garderie, l'école, la gardienne de l'enfant), et vérifier également si les services de Children First sont fournis.
- Les renseignements que nous recueillons sont conservés dans le dossier de votre enfant et pourraient être accédés à l'avenir sans votre consentement (tel que requis par la loi ou les normes professionnelles).

Nous avons une **Politique sur la vie privée** qui explique comment nous recueillons, utilisons et partageons les renseignements personnels sur la santé de nos clients. Veuillez réviser notre Politique sur la vie privée pour apprendre davantage sur nos pratiques d'information. Celle-ci est également disponible sur notre site Web au [www.children-first.ca](http://www.children-first.ca).

**Il est important que vous soyez au courant des risques et avantages de notre service avant que vous consentiez vous et votre enfant à y participer. Assurez-vous d'avoir compris toute l'information (page 14 à 16) et d'avoir posé toutes les questions et obtenu toutes les réponses. Vous pouvez nous poser des questions sur ces informations en tout temps, même après que vous ayez commencé à utiliser le service.**

## LA SIGNIFICATION DES TERMES COMMUNS QUE VOUS POURRIEZ ENTENDRE:

**Accréditation:** L'accréditation est un processus par lequel les réviseurs du site viennent à Children First tous les quatre ans pour examiner tous les aspects du programme et s'assurer qu'il est conforme aux normes rigoureuses. Il y a des normes reliées au programme, à la dotation, la gouvernance, la gestion et l'administration. Children First a été en mesure de satisfaire à toutes les normes d'accréditation invoquées et est déterminée à s'y conformer sur une base permanente.

**Intervention Précoce:** À Children First, nous croyons fortement à l'intervention précoce. Les services et stratégies sont mises en place tôt dans la vie de l'enfant afin de réduire l'impact du retard/difficulté sur l'enfant. C'est souvent plus facile et vous pouvez parfois avoir des impacts importants sur le développement des enfants si vous commencez à utiliser nos services aussitôt que vous remarquez un trouble ou un retard. Une fois que l'enfant développe de mauvais styles moteurs ou compense par des moyens moins bons (par ex. un comportement explosif pour compenser les faibles compétences langagières expressives), cela est beaucoup plus difficile pour aussi bien l'enfant que les adultes. Pour cette raison, nous n'appuyons pas la démarche temporisatrice («attendre pour voir»).

**Comportement:** Les enfants communiquent souvent leurs sentiments d'excitation, de frustration, de colère, d'anxiété, etc. ou simplement pour obtenir ce dont ils ont besoin/ce qu'ils veulent, à travers leur comportement. Certains comportements sont socialement inacceptables (frapper, crier, mordre, etc.) et

on doit donc apprendre et montrer aux enfants de meilleurs moyens pour faire face ou gérer les émotions fortes. Ceci est souvent fait en encourageant les comportements positifs et en gérant les comportements agressifs ou négatifs avec constance, assurance et calme.

**Développement:** Tous les bébés et enfants apprennent, grandissent et se développent à leur propre rythme. Parfois des enfants accusent du retard dans certains aspects du développement (voir ci-dessous) et ont besoin d'une intervention afin de s'assurer que l'impact de ce retard est amoindri et que l'enfant est capable d'atteindre son plein potentiel. Lorsque des professionnels observent ou évaluent le développement, ils tiennent compte de la manière dont l'enfant performe dans divers aspects du développement comparativement à d'autres enfants du même âge. Les sept aspects majeurs du développement généralement pris en compte comprennent:

**COGNITIF** - *Cet aspect décrit, par exemple, la compréhension de l'enfant vis-à-vis de la permanence des objets, les concepts tels que grand et petit, la classification, la mémoire, la résolution de problème, etc.*

**MOTRICITÉ GLOBALE** - *Ce que l'enfant peut accomplir avec les groupes de grands muscles, tels que rouler, s'asseoir, courir, sauter, lancer, attraper et grimper.*

**MOTRICITÉ FINE** - *Ce que l'enfant peut accomplir avec les groupes de petits muscles, y compris construire avec des blocs, ramasser, tenir, mettre des petits objets dans des contenants, claquer deux objets l'un sur l'autre, et faire des casse-tête.*

**SOCIAL:** *Comment l'enfant se connecte et/ou interagit avec d'autres enfants et des adultes.*

**ÉMOTIONNEL:** *Ceci inclut le côté affectueux de l'enfant, son tempérament et/ou la manière dont il gère ou exprime ses émotions fortes.*

**COMMUNICATION ET LANGAGE:** *Tenir compte du langage réceptif (à savoir ce que l'enfant comprend) et du langage expressif (ce que l'enfant peut dire). Les gestes et autres formes de communication non verbale sont également pris en considération.*

**DÉBROUILLARDISE/RÉSOLUTION DE PROBLÈME:** *Comment l'enfant satisfait à ses propres besoins tels que se nourrir/s'habiller/veiller à son hygiène. Est-il capable de trouver des solutions pour surmonter les défis auxquels il fait face?*

**Services axés sur la famille:** Renvoie à une démarche particulière à l'égard de l'intervention qui vise à soutenir et renforcer les habiletés des parents quant à élever et améliorer le bien-être et le développement de l'enfant. Le rôle pivot de la famille est reconnu et respecté dans la vie des enfants ayant des besoins particuliers. Grâce à cette démarche, les familles devraient être soutenues dans leur rôle de soignant naturel et de décideur en misant sur leurs forces uniques en tant que personnes et familles.

**Modèle de médiateur:** Une forme de prestation de service qui implique activement les fournisseurs de soins clés de l'enfant (qui deviennent les «médiateurs») dans la mise en œuvre des stratégies/recommandations d'intervention.

**Partenaire Principal:** Renvoie à la personne-ressource clé, le membre du personnel qui travaillera étroitement avec vous. Celui-ci peut vous aider à identifier les forces et besoins de votre enfant; fournir des stratégies d'intervention pour que vous (et d'autres fournisseurs de soins à l'enfant) les essayez; coordonner tout autre service de Children First (et la communauté environnante) selon le besoin; vous aider en vous fournissant des moyens pour incorporer toute suggestion à vos routines quotidiennes et s'assurer qu'un plan de service est en place et est révisé au moins à tous les six mois. Cette personne devrait être considérée votre «partenaire» quant à s'assurer que votre enfant atteigne son plein potentiel et vous soutenir afin que vous soyez le meilleur parent que vous pouvez être.

**NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS :**

**Urgence (Ambulance/Pompiers/Police):** 911

**Centre antipoisons:** 1-800-268-9017

**Société d'aide à l'enfance de Windsor-Essex:** 519-252-1171

**Hiatus House:** 519-252-7781

**Unité de soins du comté Windsoer-Essex:**

**Bureau de Windsor:** 519-258-2146

**Bureau de Essex:** 519-776-5933

**Bureau de Leamington:** 519-326-5716

**Télsanté Ontario:** 1-866-797-0000

**Centre communautaire de crise (ligne d'écoute téléphonique 24h)** (*Services de crise pour adultes*) 519-973-4435

**Relève familiale:** 519-972-9688

**LIGNE D'AIDE:** 519-252-2313

**Les enquêtes pour toute la communauté, sociale, et la santé entretient:** 211







3295 Quality Way, Suite 102

Windsor, ON N8T 3R9

519-250-1850

Fax: 519-250-4124

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