

Déclaration des droits et des responsabilités du client ou de la cliente

Le Réseau de traitement pour enfants (RTE) s'engage à protéger et à promouvoir les droits des enfants, des jeunes et des familles que nous accompagnons, conformément à la législation de l'Ontario. Les clients et les familles qui bénéficient des services et du soutien du RTE ont également des responsabilités à assumer afin que nous puissions bien travailler en partenariat.

Lorsque vous bénéficiez de services ou d'un accompagnement de la part des employés, des prestataires de services et des bénévoles du RTE, nous nous engageons à :

- vous traiter avec respect et dignité;
- être attentifs à vos pratiques culturelles, linguistiques et spirituelles;
- vous offrir nos services sans discrimination, préjudice, ni abus d'aucune sorte, indépendamment de votre race, de votre origine ethnique, de votre âge, de votre genre, de votre orientation sexuelle, de vos capacités ou de tout autre motif prévu par le Code des droits de la personne de l'Ontario;
- protéger votre vie privée et la confidentialité de vos données et respecter votre droit de retirer votre consentement;
- donner accès à votre dossier médical;
- vous fournir les renseignements dont vous avez besoin pour prendre des décisions en temps opportun;
- vous fournir des renseignements sur les programmes et les services auxquels vous pourriez avoir droit;
- fournir des services et un accompagnement de haute qualité assurés par des prestataires qualifiés dans des lieux sûrs, propres et accessibles;
- bénéficier d'aménagements adaptés à vos besoins, notamment la présence d'une personne de soutien ou d'un défenseur de vos droits;
- mettre à disposition un accompagnement linguistique afin de garantir une communication claire et de vous permettre de bénéficier pleinement des services;
- respecter votre droit de refuser un service ou à exprimer votre désaccord avec votre prestataire;
- accueillir et à répondre à vos problèmes ou vos préoccupations, à prendre en compte vos remarques et vos réclamations en menant une enquête appropriée et sans que cela n'ait d'incidence négative sur vos services.

Nous vous demandons de bien vouloir :

- traiter les membres de l'équipe RTE et les autres personnes avec respect;
- informer les prestataires de services de tout besoin nécessitant une prise en compte particulière ou des adaptations;
- fournir des renseignements exacts;
- participer activement à tous les aspects de vos prestations;
- nous prévenir si vous ne pouvez pas vous présenter à un rendez-vous;
- respecter la vie privée d'autrui et de préserver la confidentialité;
- signaler toute préoccupation à votre prestataire de services ou remplir un formulaire sur notre site Web à <https://www.ctnsy.ca/Contact-Us.aspx>.

Le RTE s'engage à garantir à chacun un environnement de travail sûr et respectueux. Tout comportement discriminatoire, menaçant ou harcelant ne sera pas toléré et pourra entraîner la suspension des services.

Pour plus de renseignements, rendez-vous sur notre site Web ou appelez-nous au

[ctnsy.ca](https://www.ctnsy.ca) | 1-866-377-0286



**Réseau de traitement
des enfants**

Mieux ensemble : une communauté dynamique où tous les enfants, les jeunes et les familles ont leur place.