

Déclaration des droits des personnes à la recherche de services de SOPDI-RHN

1. Vous avez le droit de vous sentir et d'être en sécurité.

- a. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour que vous vous sentiez en sécurité lorsque nous travaillons ensemble.
- b. Vous avez le droit de nous le dire lorsque vous ne vous sentez pas en sécurité. Nous vous écouterons.
- c. Nous avons une politique de tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements. Cela signifie que nous ne vous porterons pas préjudice. Si vous nous dites que quelqu'un vous a porté préjudice, nous ferons quelque chose pour vous aider.
- d. Nous ne vous harçèlerons pas et ne vous exposerons pas à la violence. Si vous pensez qu'un membre de notre personnel ou un bénévole vous a harcelé ou s'est montré violent à votre égard, veuillez communiquer avec nous à hr@contacthamilton.ca et nous mènerons une enquête.

2. Vous avez le droit d'obtenir les services de la façon qui vous convient.

- a. Vous pouvez choisir l'endroit où vous souhaitez que nous vous fournissions nos services. Il pourrait s'agir de votre domicile, de nos bureaux ou d'un autre endroit de votre choix, par exemple un lieu où vous recevez déjà de l'aide.
- b. Vous pouvez être accompagné à la réunion. Si vous avez moins de 16 ans, votre parent ou tuteur peut vous accompagner.
- c. Nous travaillerons avec vous pour nous assurer que vous comprenez bien ce qui se passe.

- d. Nous répondrons volontiers à vos questions.
- e. Nous pouvons vous offrir des services en français. Il vous suffit d'en faire la demande.
- f. Notre bureau principal est accessible aux personnes en fauteuil roulant.

3. Vous avez le droit d'être traité avec respect.

- a. Vous êtes la personne la plus importante, et nous vous traiterons ainsi. Nous respecterons un code de conduite pour les employés.
- b. Nous travaillerons ensemble. Vous prendrez part à toutes les réunions et décisions. Vous pouvez choisir la mesure dans laquelle vous participerez. Nous vous écouterons. Nous voulons connaître votre opinion.
- c. Tout comme vous avez le droit d'être traité avec respect, vous avez la responsabilité de traiter les autres avec respect. Nous avons un Code de conduite pour les consommateurs et les intervenants qui doit être respecté. Il est disponible sur notre site Web à <https://www.contacthamilton.ca>.

4. Vous avez droit à votre vie privée.

- a. Nous préserverons la confidentialité de vos renseignements. Nous les communiquerons à d'autres personnes ou services uniquement si vous nous y autorisez.
- b. Nous protégerons vos renseignements personnels et les conserverons dans un endroit privé, à l'abri des regards et hors de la portée des personnes qui ne doivent pas y avoir accès.
- c. Si une personne non autorisée voit vos renseignements (c'est ce qu'on appelle une atteinte à la vie privée), nous vous en informerons et vous expliquerons les mesures que nous prendrons à cet égard. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour nous assurer que cela ne se reproduira plus.
- d. Lorsque nous nous rencontrerons, ce sera dans un endroit où votre vie privée sera protégée.
- e. La loi stipule que certains renseignements ne peuvent demeurer confidentiels. Cela a pour but d'assurer votre sécurité. Si vous nous confiez avoir été victime ou témoin de mauvais traitements, nous devons le signaler à la police. Si vous avez moins de 16 ans, nous devons appeler une société d'aide à l'enfance/de protection de l'enfance de votre

région. Si vous avez entre 16 et 18 ans, nous pouvons appeler une société d'aide à l'enfance de votre région.

5. Vous avez le droit de prendre vos propres décisions.

- a. Nous vous informerons des services et des soutiens que nous jugeons utiles pour vous. Vous pouvez les accepter ou les refuser. Nous respecterons vos choix. Si vous avez besoin de la permission de votre parent ou tuteur, celui-ci prendra la décision finale.
- b. Vous avez le droit d'obtenir tous les renseignements dont vous avez besoin pour faire un choix éclairé.
- c. Certaines personnes ont besoin d'aide pour prendre des décisions. Vous avez le droit de demander l'aide d'une personne que vous connaissez et en qui vous avez confiance pour réfléchir à vos options.

6. Vous avez le droit de faire partie de la communauté.

- a. Vous avez le droit de découvrir des activités qui vous plaisent et de participer à la vie communautaire. Nous vous tiendrons au courant des activités qui pourraient vous intéresser.
- b. Vous avez le droit d'avoir des rêves et des objectifs. Nous vous informerons des services et des soutiens susceptibles de vous aider à atteindre vos objectifs.

10-12A / OC-00-17a Déclaration des droits des personnes à la recherche de services – 11 janv. 2012. Ce document est révisé chaque année. (Révisé en octobre 2015; révisé en septembre 2022; révisé en octobre 2023; révisé en août 2024; révisé en septembre 2025)