

Bienvenue à VIVA Services Thérapeutiques!

Guide des soignants



VIVA Services Thérapeutiques est une société privée sous contrat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la Petite Enfance (MEDPE) offrant des services fondés sur des données probantes aux enfants d'âge préscolaire ayant reçu un diagnostic de trouble du spectre de l'autisme. VIVA exerce ses activités partout au Nouveau-Brunswick, en français et en anglais.



Table des matières

Qui nous sommes.....	4
Limites de la confidentialité*	4
Notre approche*	4
Nos convictions fondamentales	4
Nos valeurs.....	4
Analyse appliquée du comportement*	5
Avantages.....	5
Risques possibles	5
Notre approche envers les comportements difficiles*	5
Notre équipe*	6
Établissement d’enseignement*	8
Participation des parents/soignants*	8
Collecte et partage de renseignements personnels*	9
Nouvelles demandes de services.....	9
Processus d’accueil*	10
Décisions clés à prendre lors de l’accueil	11
1 ^{re} décision : Où les services seront-ils offerts?	11
2 ^e décision : Quels sont les types de service?.....	12
3 ^e décision : Quelles sont vos attentes envers nous?	13
Services Thérapeutiques	13
Modèle consultatif	14
Modèle global	14
Planification et documentation des modifications thérapeutiques.....	16
Horaire	16
Gestion des présences*	16
Client qui doit annuler une séance	17
Employé qui doit annuler une séance.....	18
Fermetures d’agences	18
Environnement de travail positif et sécuritaire.....	19
Blessures pendant la thérapie.....	20
Éthique et professionnalisme.....	20

Communications	21
Utilisation du téléphone cellulaire ou de la tablette électronique	22
Code vestimentaire	22
Désaccords sur la garde au sein de la famille	22
Transition scolaire	23
Procédure de dépôt d'une plainte	24
Numéros de téléphone des bureaux régionaux et du siège social :	24
Annexe A — Services à domicile	25
Annexe B — Services dans une garderie éducative	27
Annexe C — Services dans une agence de VIVA	27
Annexe D — Gestion des présences.....	29
Annexe E — Lignes directrices en matière de santé	31
Annexe F — Consentement du parent/tuteur à la prestation des services.....	32
Annexe G — Procédure de dépôt d'une plainte	35

*Il s'agit d'une section identifiée dans le formulaire de consentement du parent/tuteur à la prestation des services (annexe F).

Qui nous sommes

VIVA Services Thérapeutiques est le fournisseur de services du Programme préscolaire en autisme du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (MEDPE) du Nouveau-Brunswick. Notre mandat consiste à fournir des services de haute qualité, fondés sur des données probantes, en français et en anglais. Tous les enfants du Nouveau-Brunswick ayant un diagnostic d'autisme sont admissibles à notre programme jusqu'à leur entrée à l'école. Les programmes de VIVA, hautement individualisés, sont fondés sur des approches comportementales et développementales. Nous nous engageons à fournir à chaque enfant et à sa famille les outils et les services nécessaires à son développement.

Limites de la confidentialité*

VIVA offre les services du Programme préscolaire en autisme au nom du MEDPE. À ce titre, le MEDPE a accès aux renseignements sur votre enfant et peut examiner les dossiers à des fins de vérification et de surveillance clinique. De plus, une communication peut avoir lieu avec le MEDPE dans le but de résoudre les problèmes de collaboration, au besoin. Autrement, les renseignements contenus dans le dossier de votre enfant ne peuvent être divulgués en dehors de VIVA Services Thérapeutiques sans votre autorisation écrite, sauf si la loi l'exige. Voici des exceptions où des renseignements doivent être divulgués :

- signalement obligatoire des cas de maltraitance ou de négligence suspectés ou constatés, conformément à la loi;
- répondre à une ordonnance du tribunal ou à une citation à comparaître pour témoigner ou fournir une partie ou la totalité du dossier clinique;
- se conformer aux vérifications de dossiers ou aux enquêtes menées par les organismes d'accréditation.

Notre approche*

Nos convictions fondamentales

- Chaque enfant est unique et précieux.
- Les familles font partie intégrante de l'équipe et guident nos services.
- Les enfants doivent être entendus, compris et libres de s'exprimer.
- Les enfants doivent vivre des interactions positives.
- Nous nous engageons à travailler avec les enfants dans un environnement privilégiant la joie.
- "Bien faire" pourrait comprendre privilégier la joie et le plaisir plutôt que les procédures rigides.
- Nous communiquons avec respect et tact et faisons preuve d'un haut niveau de compassion envers les enfants et leurs familles dans nos services.

Nos valeurs



Analyse appliquée du comportement*

Nous utilisons les principes de l'analyse appliquée du comportement (AAC) pour aider les enfants à acquérir de nouvelles compétences et à optimiser leur qualité de vie. L'analyse appliquée du comportement est la science du comportement. Le comportement c'est tout ce que nous faisons en tant qu'humains, notamment manger, s'endormir, jouer, communiquer et apprendre de nouvelles choses. Nous utilisons une approche naturaliste et joyeuse, célébrant les compétences actuelles de l'enfant et ses progrès en cours de route. Nous utilisons le renforcement positif significatif pour garder votre enfant engagé et motivé à apprendre. La façon dont VIVA met en œuvre l'AAC s'aligne sur nos convictions fondamentales et nos valeurs, en veillant à ce que des liens positifs soient établis avec l'enfant, les soignants et les membres de l'équipe de VIVA.

Avantages

La compréhension actuelle des avantages de l'analyse appliquée du comportement repose sur un recueil important de recherches. Voici quelques-uns de ces avantages :

- amélioration de la communication, des relations sociales, du jeu et de l'autogestion de la santé;
- participation accrue aux activités familiales et communautaires;
- amélioration des compétences de préparation à l'école, notamment la coopération et la tolérance au changement.

Les personnes qui reçoivent des services intensifs d'AAC affichent des améliorations dans plus de domaines de compétence que les personnes qui participent à des modèles de thérapie autres que l'AAC ou qui participent à des services d'AAC moins intensifs. Association for Science in Autism Treatment, (26 janvier 2024). *Analyse appliquée du comportement (ABA)*, <https://asatonline.org/for-parents/learn-more-about-specific-treatments/applied-behavior-analysis-aba/>

Risques possibles

Comme pour toute thérapie, il y a certains risques inhérents. En voici quelques-uns :

- Changements ou perturbations dans votre vie quotidienne pouvant survenir en raison du temps et de l'engagement requis pour mettre en œuvre le plan de thérapie.
- Il est possible qu'un plan de thérapie initial ne soit pas efficace, et qu'une évaluation plus poussée et des modifications du plan de thérapie soient nécessaires.
- Il est impossible de prédire le rythme des progrès. Certaines personnes progressent et acquièrent des compétences rapidement, tandis que d'autres apprenants mettent plus de temps à acquérir des compétences ou ont de la difficulté à les conserver une fois qu'elles les ont apprises.
- Augmentations initiales de la durée, de la fréquence ou de l'intensité des comportements lorsque votre enfant s'adapte à de nouvelles méthodes ou procédures.

Notre approche envers les comportements difficiles*

Bien que les enfants inscrits à notre programme aient reçu le même diagnostic, chaque enfant est différent et nécessite une approche individualisée. Certains des enfants avec qui nous travaillons adoptent des comportements qui peuvent mettre leur sécurité ou celle des autres en danger. Cela peut avoir des répercussions sur les routines, les interactions et l'apprentissage au quotidien.

Comprendre les raisons pour lesquelles un enfant adopte des comportements difficiles peut être complexe. Il arrive souvent qu'il n'y ait pas une seule raison, mais une multitude de facteurs. Nous travaillons en étroite collaboration avec les parents et les soignants afin de mieux comprendre les causes des comportements difficiles, et pour nous assurer que l'enfant est heureux, détendu et engagé. Nous pouvons ensuite lui enseigner de nouvelles compétences qui l'aideront à exprimer ses désirs et ses besoins, à tolérer des situations qu'il aime moins et à coopérer dans son apprentissage et ses activités quotidiennes.

Notre équipe*

Notre équipe est composée de divers professionnels qui travaillent ensemble pour concevoir des programmes de qualité pour nos apprenants. Conformément à notre valeur en matière de diversité, les employés de VIVA viennent de divers horizons et ont des expériences et des visions du monde différentes. Tous les employés sont formés pour fournir des soins de qualité à nos apprenants et seront affectés aux familles en fonction de leur disponibilité et de leurs compétences. Les familles ne peuvent pas choisir un employé en fonction de leurs préférences personnelles.

Nous collaborons avec des partenaires communautaires, comme les programmes d'intervention précoce, les garderies éducatives ainsi que d'autres professionnels pour aider votre enfant, comme les psychologues, les orthophonistes, les audiologistes et les ergothérapeutes.

Membres de l'équipe de VIVA

Superviseur clinique (SC) :

- responsable du suivi du plan d'intervention (PI) préscolaire de votre enfant et de ses progrès;
- supervise toutes les activités menées par les consultants en comportement (CC), comme les évaluations, l'élaboration de programmes personnalisés, l'identification des objectifs et l'encadrement des soignants;
- supervise et fournit de la formation à tous les membres de l'équipe de votre enfant;
- peut travailler directement avec votre enfant ou travailler en arrière-plan pour appuyer votre consultant en comportement (CC);
- peut accroître les interactions avec vous et votre enfant à certains moments : accueil, transition vers un nouvel emplacement de services, transition à l'école, résolution des obstacles à l'apprentissage, etc.

Consultant en comportement (CC) :

- est votre « personne-ressource » si vous avez des questions sur les stratégies et les objectifs, ou sur l'apprentissage global de votre enfant;
- travaille en étroite collaboration avec le superviseur clinique (SC) pour élaborer des programmes personnalisés;
- appuie et forme les intervenants en comportement (IC) qui travaillent directement avec votre enfant;
- travaille avec vous pour déterminer les objectifs et les stratégies efficaces à utiliser à la maison;
- prépare l'horaire de votre enfant et répond aux questions concernant la thérapie.

Thérapeute principal (TP) :

- appuie les intervenants en comportement (IC) qui travaillent chaque jour avec votre enfant pour s'assurer que les séances sont amusantes et motivantes pour l'enfant;
- aide les consultants en comportement (CC) à assurer que les membres de l'équipe mettent en œuvre les programmes correctement et fournit un accompagnement sur le terrain;
- appuie les soignants dans la mise en œuvre des objectifs.

Intervenant en comportement* (IC) :

- travaille directement avec votre enfant dans la mise en œuvre des programmes. Plus d'un IC pourrait être assigné à votre enfant;
- responsable de la mise en œuvre du plan de thérapie conçu par le SC et le CC avec vous;
- responsable de prendre les données sur les progrès de votre enfant.

*Les intervenants en comportement reçoivent une formation initiale intensive, une formation continue en cours d'emploi et un soutien continu afin d'assurer que votre enfant reçoive une thérapie de qualité. Cela comprend des stratégies visant à garder les interactions amusantes, joyeuses et motivantes. Votre enfant travaillera avec plusieurs intervenants en comportement dans le cadre de notre programme.

Orthophoniste :

- disponible pour consultations sur recommandation de l'équipe clinique de VIVA supervise et appuie principalement les membres de l'équipe clinique en ce qui concerne les objectifs de communication et de développement du langage, selon les besoins;
- supervise la mise en œuvre et le suivi des objectifs et des recommandations .
- peut effectuer des évaluations formelles ou informelles de la communication, du langage, de la parole et de l'alimentation;
- collabore avec les familles et les équipes cliniques afin de choisir des objectifs significatifs et fonctionnels dans les domaines de la communication, du vocabulaire, de la compréhension, de la parole et de l'alimentation;
- collabore avec des orthophonistes externes ou privés, le cas échéant;
- offre aux membres de l'équipe clinique des possibilités d'apprentissage professionnel concernant les meilleures pratiques dans le développement des domaines de la parole et du langage;
- appuie la transition des objectifs d'orthophonie dans le contexte scolaire, le cas échéant.

Établissement d'enseignement*

VIVA Services Thérapeutiques sert d'établissement d'enseignement pour les nouveaux employés, les étudiants en stage et les personnes en formation à notre agence. Par conséquent, un étudiant en stage ou un employé qui bénéficie d'un encadrement pour exercer de nouvelles responsabilités ou apprendre de nouvelles procédures, pourrait participer à certains services d'évaluation et de thérapie que votre enfant ou votre famille reçoit. Un nouvel intervenant en comportement pourrait également travailler avec votre enfant dans le cadre de sa formation. Dans tous les cas, les personnes en formation travaillent sous la direction et la supervision d'un superviseur ou d'un consultant en comportement et peuvent être appuyées par un thérapeute principal ou un formateur. Avant la tenue de toute séance, vous serez informé du statut de formation d'une personne et de son rôle dans le travail avec votre enfant.

Participation des parents/soignants*

En tant que soignant, vous jouez un rôle essentiel dans l'équipe de votre enfant et dans son apprentissage. Nous travaillerons ensemble pour aider votre enfant à s'épanouir. Les membres de l'équipe de VIVA travailleront avec votre enfant pendant une partie de la journée, et notre objectif consiste à vous donner les outils et les connaissances nécessaires pour soutenir votre enfant au-delà de la thérapie.

La participation des soignants est un élément clé d'un processus d'accueil et d'un plan de thérapie réussi. La participation active conduit à de meilleurs résultats pour l'enfant et la famille. On demandera aux soignants de fournir un consentement continu aux objectifs et aux stratégies, et on pourrait leur demander de participer à la collecte de données et à la mise en œuvre des stratégies recommandées. Des réunions d'équipe auront lieu pour discuter des progrès de votre enfant, des obstacles à l'apprentissage et des stratégies envisagées pour obtenir des résultats positifs pour votre enfant et votre famille. Avant d'être confiés à une équipe clinique, les soignants participeront à une séance d'orientation pour comprendre les services et les procédures de VIVA.

Un objectif établi par le parent/soignant est requis pour élaborer un plan d'intervention préscolaire. VIVA travaillera avec vous pour établir des objectifs réalisables pour vous, votre enfant et votre famille. Le premier objectif peut être établi lors du processus d'accueil, et d'autres objectifs seront cernés tout au long de la thérapie.

Selon les objectifs énoncés dans le plan d'intervention préscolaire de votre enfant, l'équipe clinique pourra demander votre soutien pour obtenir du matériel particulier et déterminer des façons d'enrichir l'environnement d'apprentissage. Les employés de VIVA utilisent généralement des jouets qui sont disponibles à la maison et pourront également apporter des jouets pour utiliser pendant les séances. Avoir du matériel et des jouets variés et amusants pendant les séances est important pour que l'apprentissage demeure amusant et motivant.

Le manque de participation des soignants pourra amener VIVA à évaluer la pertinence du service, à offrir des solutions de rechange et, en dernier recours, à demander la cessation des services.

Collecte et partage de renseignements personnels*

Des renseignements personnels seront recueillis au cours des processus d'évaluation et de thérapie. Ces renseignements pourraient comprendre des renseignements d'identification (p. ex., nom, coordonnées), des résultats d'évaluation, des rapports, des notes d'évolution et toute information recueillie avec votre permission auprès d'autres partenaires communautaires.

Votre enfant pourrait être filmé lors des évaluations et de la thérapie à des fins de collecte de données, d'analyse, de résolution de problèmes, de supervision et de consultation interne, et ces vidéos pourraient être sauvegardées sur des serveurs sécurisés. Un formulaire de consentement distinct sera rempli pour autoriser *d'autres* utilisations des images et des vidéos (p. ex., présentation aux partenaires communautaires, formation interne, etc.).

Nos dossiers sont conservés en toute sécurité conformément aux directives législatives en matière de protection des renseignements médicaux. Les dossiers sont conservés pour une période minimale de sept ans conformément à la loi du Nouveau-Brunswick et à nos associations professionnelles. Vous avez le droit d'obtenir des copies du dossier de votre enfant, en prévoyant deux semaines pour le traitement.

Votre consentement nous permet de partager des renseignements entre les membres du personnel de VIVA Services Thérapeutiques à des fins d'évaluation, de traitement et d'examen de cas. Cela signifie que les renseignements sur votre enfant, y compris les documents enregistrés, peuvent être vus par tout membre de l'équipe clinique de VIVA Services Thérapeutiques. Vos renseignements seront également partagés avec notre équipe administrative à des fins de planification et à d'autres fins administratives.

VIVA Services Thérapeutiques ne partagera pas de renseignements sur votre enfant avec des personnes extérieures à VIVA sans votre consentement écrit ou dans des circonstances particulières (voir « Limites de la confidentialité »).

Nouvelles demandes de services

VIVA reçoit des recommandations du MEDPE après que le diagnostic de votre enfant a été confirmé par un pédiatre ou un psychologue et que vous avez fourni des renseignements et consenti à ce que le MEDPE transmette le dossier à VIVA. Lorsque VIVA aura reçu le dossier de votre enfant du MEDPE, un membre de l'équipe vous appellera pour remplir un court questionnaire afin de recueillir des renseignements sur les besoins de votre enfant et de vous faire part des délais d'attente possibles pour que votre enfant soit pris en charge par une équipe clinique.

Notre équipe vous remettra également un formulaire de consentement afin d'obtenir votre autorisation de parler à tout fournisseur de services ou partenaire communautaire concerné par les soins de votre enfant.

La séance d'orientation pour les soignants est une étape clé pour débiter les services. Il est obligatoire de participer à cette séance avant d'être confié à une équipe clinique. Lors de l'acceptation de votre demande de services,, notre équipe vous fournira également des explications sur notre séance d'orientation pour les soignants. La participation et la présence à cette séance sont une étape fondamentale pour commencer les services de VIVA et sont nécessaires pour que le dossier de votre enfant puisse être confié à une équipe clinique.

Processus d'accueil*

VIVA utilise le terme « accueil » pour désigner la période d'évaluation, qui peut durer jusqu'à quatre mois. L'objectif est d'en apprendre davantage sur votre enfant et votre famille afin d'élaborer un plan d'intervention (PI) préscolaire et de comprendre vos priorités et vos besoins. Pendant la période d'accueil, l'équipe clinique fixera des rendez-vous avec vous ou votre enfant. Il est nécessaire de collaborer avec votre équipe clinique pour planifier et participer à ces rendez-vous afin de compléter le processus d'accueil.

Les employés de VIVA Services Thérapeutiques effectueront des évaluations pendant l'accueil et effectueront également des réévaluations et de nouvelles évaluations dans le cadre de la prestation de nos services continus.

Lors des évaluations, on vous posera des questions sur le développement, les intérêts, les capacités, les besoins et les routines quotidiennes de votre enfant. L'équipe clinique effectuera des observations et interagira directement avec votre enfant pour recueillir des informations. Avant de procéder à une évaluation, l'équipe clinique en expliquera le but et la procédure. Dans la mesure du possible, les évaluations seront effectuées dans un contexte ludique pour s'assurer que votre enfant est engagé et motivé.

L'un des outils d'évaluation conçus par le MEDPE est l'Évaluation compréhensive pour l'apprentissage et l'autonomie (ÉCAA). D'autres évaluations pourront être utilisées au besoin. Les résultats de l'évaluation, les interprétations et les recommandations seront documentés, et on les passera en revue avec vous.

Nous croyons sincèrement qu'il est important pour les parents et les soignants de comprendre le profil unique de leur enfant et d'avoir l'occasion de partager leurs propres valeurs et besoins. Ces conversations importantes prépareront le terrain pour l'identification des objectifs et des compétences cibles qui auront le plus d'impact sur votre enfant et votre famille.

Décisions clés à prendre lors de l'accueil

Où les services seront-ils offerts ?

- Domicile
- Garderies éducatives
- Agence (si disponible)



Quels sont les types de services ?

- Consultatif
- Global



Quelles sont vos attentes envers nous ?

- Identifier les objectifs prioritaires



L'objectif principal de l'accueil est d'établir un rapport avec votre enfant, d'en apprendre davantage sur ses préférences et ses forces et de travailler avec vous pour cerner ses besoins.

1^{re} décision : Où les services seront-ils offerts?

Domicile*

- Un adulte doit être présent et prêt à aider.
- La maison est un environnement d'apprentissage productif.
- La maison est un environnement de travail sécuritaire.
- Le personnel se rendra chez vous (jusqu'à trois employés en même temps).

* Voir l'annexe A pour plus de détails sur les exigences relatives aux services à domicile.

Garderie éducative*

- Une réunion d'équipe à laquelle participeront VIVA, la garderie éducative et le(s) soignant(s) aura lieu avant la prestation des services afin de déterminer comment mettre en œuvre les objectifs du PI dans le contexte de la garderie éducative.
- Cette réunion aboutira à la signature d'une entente décrivant la façon dont nous travaillerons tous ensemble dans l'intérêt fondamental de l'enfant.

* Voir l'annexe B pour plus de détails sur la collaboration entre VIVA et les garderies éducatives.

Agence*

- Certaines régions offrent des services en agence.
- Cet emplacement peut être disponible à court terme.
- L'équipe pourra examiner cette option avec vous selon les besoins de votre enfant.

* Voir l'annexe C pour plus de détails sur les services en agence.

En fonction des besoins de l'enfant et des circonstances environnementales, le lieu où les services sont offerts peut changer au cours de la thérapie. Si tel est le cas, l'équipe clinique formulera une recommandation et la décision de changer de lieu sera prise en collaboration avec les soignants.

2^e décision : Quels sont les types de service?

L'équipe clinique vous recommandera l'un des deux types de services suivants et en discutera avec vous :

Service global

- aide l'enfant à développer des compétences dans divers domaines, comme la communication, la compréhension du langage, le fonctionnement social, le jeu et le fonctionnement adaptatif;
- comprend deux à cinq séances par semaine de thérapie individuelle avec un intervenant en comportement;
- peut inclure un accompagnement des soignants pour établir les stratégies de soutien à domicile de votre enfant;
- offert dans tous les emplacements de services;
- nécessite un haut niveau d'engagement et de participation;
- les séances peuvent être prévues deux jours par semaine (mardi, jeudi), trois jours par semaine (lundi, mercredi, vendredi) ou cinq jours par semaine (du lundi au vendredi), en fonction des besoins de votre enfant et de la disponibilité des employés. Les séances ont lieu le matin entre 8 h et midi, l'après-midi entre 13 h et 17 h, et cela inclut le temps de se rendre jusqu'à votre emplacement, le cas échéant;
- la durée combinée des séances avec un intervenant en comportement sera d'au moins six heures par semaine, à moins qu'il ne soit recommandé d'augmenter progressivement la durée des séances.

Plusieurs considérations doivent être prises en compte pour déterminer le nombre adéquat d'heures de thérapie si un programme global est choisi. La durée de la séance peut varier en fonction des facteurs suivants :

- la tolérance de l'enfant et sa capacité à interagir avec les autres pendant des périodes prolongées. Il est préférable d'organiser des séances plus courtes lors desquelles l'enfant est engagé et réceptif aux apprentissages que des séances plus longues auxquelles l'enfant ne souhaite plus participer. (Remarque : L'équipe clinique évaluera ce qui est nécessaire pour permettre des périodes d'engagement plus longues.);
- la disponibilité du personnel et exigences de déplacement;
- la disponibilité et les routines quotidiennes de la famille;
- l'horaire de sommeil de l'enfant, y compris l'heure du réveil et les heures de sieste.

Au début, les séances de thérapie pourraient être plus courtes pour aider votre enfant à se sentir à l'aise avec notre équipe et avec les séances de thérapie elles-mêmes.

Service consultatif

- Se concentre sur le soutien aux soignants et aux garderies éducatives avec un ou deux objectifs clés, comme la participation aux routines quotidiennes, l'amélioration de la communication ou le soutien à votre enfant dans l'apprentissage d'une nouvelle compétence pour réduire les comportements difficiles.
- Les personnes qui soutiennent votre enfant et votre famille comprennent généralement un thérapeute principal, un consultant en comportement ou un superviseur clinique.
- Offert dans tous les emplacements de services.
- Doit avoir lieu au moins deux fois par mois.
- Il s'agit le plus souvent d'un point de départ (avant de recevoir des services globaux) afin que notre équipe clinique puisse travailler directement avec votre enfant pour s'assurer que le programme



est réellement approprié à votre enfant avant de faire appel à un nouveau membre de l'équipe. Il peut également s'agir d'une option à long terme si c'est ce qui convient le mieux aux besoins de votre enfant et de votre famille.

S'assurer que l'enfant est heureux, détendu et engagé pendant les séances est un facteur important à considérer lors du choix du nombre d'heures de service ou lorsqu'on souhaite les modifier. Votre équipe travaillera avec vous pour choisir le nombre d'heures adéquat pour l'apprentissage de votre enfant et selon la disponibilité des employés.

3^e décision : Quelles sont vos attentes envers nous?

À la fin de la phase d'accueil, un plan d'intervention préscolaire (PI) sera élaboré. Ce document comprend des informations sur les forces et les besoins de votre enfant et explique l'orientation des objectifs précis pour votre enfant. Il s'agit d'un document évolutif qui sera mis à jour au fur et à mesure que votre enfant apprendra. Le PI comprend également de l'information sur le nombre d'heures et l'emplacement des services.

Plan d'intervention préscolaire (PI)

- C'est une entente légale et contractuelle entre VIVA et le soignant sur les objectifs et le plan de thérapie convenus.
- Il est nécessaire pour que les services puissent être fournis.
- Il exige une signature du parent/tuteur pour consentir aux objectifs et aux stratégies. Une signature est requise chaque fois qu'il y a des mises à jour importantes.
- Les mises à jour et les signatures doivent avoir lieu au moins tous les six mois.

Services Thérapeutiques

Une fois le plan d'intervention signé, l'entente sur le niveau de service sera créée et passée en revue. Cette entente définit le nombre d'heures de thérapie, le type et l'emplacement des services. Le document sert de consentement du parent/tuteur pour les services thérapeutiques et doit être signé avant que les services puissent commencer. Il faut le signer de nouveau chaque fois qu'une modification est apportée aux heures, au type ou à l'emplacement des services. Si votre enfant reçoit des services dans une garderie éducative, une réunion de planification collaborative doit avoir lieu avant le début de la thérapie.

À la fin de chaque mois, vous recevrez un calendrier avec les rendez-vous prévus.

Après chaque visite d'un CC/SC, vous recevrez une note clinique contenant un résumé de la séance ainsi que des recommandations.

Modèle consultatif

Dans le modèle consultatif, un CC/SC travaille avec vous, votre enfant, et possiblement une garderie éducative sur un ou deux objectifs ciblés. Votre consultant en comportement ou superviseur clinique collaborera avec vous pour créer un calendrier de visites hebdomadaires, bimensuelles ou mensuelles, en personne ou virtuellement.

Encadrement du soignant à domicile : Le PI comprendra un objectif pour le soignant et pourra inclure un objectif spécifique à l'enfant. Pendant les visites, vous pouvez vous attendre à ce que le CC/SC discute avec vous de vos observations, de vos expériences et des stratégies possibles pour enseigner à votre enfant une compétence particulière. L'équipe clinique pourra également vous fournir un encadrement pendant que vous mettez en œuvre une stratégie. Pour des objectifs spécifiques à l'enfant, l'équipe clinique pourra également travailler directement avec votre enfant sur une compétence précise. Entre les visites du CC/SC, un thérapeute principal pourra également vous rendre visite pour travailler avec votre enfant ou pour vous aider à atteindre un objectif particulier. La fréquence minimale de ces séances est de deux fois par mois.

Garderie éducative : En plus de l'objectif du soignant dans le PI, un objectif du soignant peut être élaboré par VIVA et la garderie éducative de votre enfant. Une réunion de planification collaborative sera nécessaire pour déterminer les besoins en matière de soutien, d'établissement d'objectifs et de planification des séances.

Modèle global

Dans le modèle global, un intervenant en comportement (IC) travaille avec votre enfant afin de mettre en œuvre les objectifs énoncés dans le PI sous la supervision du CC/SC. Un objectif du soignant sera également inclus dans le PI.

Au cours des séances, l'IC mettra en œuvre les programmes élaborés par le CC/SC. Les programmes sont un ensemble d'instructions sur la façon d'enseigner des compétences précises et d'appuyer un objectif du plan d'intervention préscolaire. Au cours de chaque séance, l'IC indiquera une cible précise pour chaque programme. Pour que la thérapie fonctionne pour votre enfant, le temps requis pour un programme direct est d'au moins quatre heures par semaine. Les familles qui ne peuvent pas s'engager à consacrer ce temps ne pourront pas recevoir de services globaux, incluant l'aide d'un intervenant en comportement. En revanche, les services peuvent devenir consultatifs si la famille ou la garderie éducative peuvent s'engager à participer à des séances au moins deux fois par mois et s'il existe des objectifs appropriés et graduels pour la famille. La durée des séances peut être influencée par les déplacements ou la capacité de votre enfant à participer à des séances complètes. Si votre enfant n'est pas encore prêt pour des séances complètes, votre équipe clinique l'aidera à atteindre cet objectif.

Le programme préscolaire en autisme de VIVA offre :

- *une approche flexible et personnalisée;*
- *le nombre d'heures appropriées pour votre enfant et votre famille en fonction des besoins et la disponibilité des employés;*
- *des objectifs pour l'apprenant et le soignant;*
- *un environnement favorisant l'apprentissage de votre enfant;*
- *un service de qualité qui suit une approche documentée.*



Déroulement d'une séance

- *Administration/formalités :* Au cours des 15 premières et des 15 dernières minutes de votre séance, l'IC préparera/rangera le matériel, passera en revue les programmes, résumera et examinera les données. Pendant ce temps, la famille ou le soignant est responsable de l'engagement et de la supervision de l'enfant.
- *Jeu :* L'IC commencera la séance par le jeu et par l'établissement du contact avec votre enfant.
- *Programmes :* Étant donné que les jeunes enfants apprennent par le jeu, de nombreux programmes seront intégrés dans les activités de jeu. Les séances pourront également inclure des activités d'apprentissage structurées une fois que votre enfant sera capable de tolérer la fin du jeu et de respecter les directives.
- *Collecte de données :* L'IC recueillera des données pour chaque programme et consignera les progrès de votre enfant par rapport à des objectifs d'apprentissage précis au cours de la séance.
- *Dossier de thérapie :* L'IC indiquera à quelle heure la séance a commencé et s'est terminée.
- *Pause :* Les employés peuvent faire une courte pause pendant les séances. À la maison, la famille devra alors surveiller l'enfant. Dans une garderie éducative, un processus permettant à l'employé de VIVA de faire une pause sera indiqué dans l'entente de collaboration.

Pendant la période administrative ou les pauses, les soignants sont responsables de l'enfant.

Séances de supervision

Votre consultant en comportement (CC) vous fournira un calendrier de ses visites prévues chaque mois. La fréquence des visites dépend du nombre d'heures de thérapie que votre enfant reçoit et de ses besoins. L'objectif de la séance sera de :

- passer en revue les progrès de votre enfant ;
- résoudre les problèmes et déterminer les prochaines étapes ;
- fournir une rétroaction et une formation aux IC.

Pendant cette visite, le CC discutera également avec le soignant ou l'éducateur pour voir s'il y a des questions ou des préoccupations. La séance peut également comprendre un volet d'encadrement du

soignant, ou une séance d'encadrement distincte peut être organisée pour se concentrer sur des objectifs particuliers, déterminés à l'avance.

IC supplémentaire

Un autre IC pourrait se joindre à l'IC habituel au cours d'une séance prévue afin de rencontrer votre enfant et de se familiariser avec son programme. Cela permet à VIVA de disposer d'options pour assurer le suivi au cas où votre IC habituel s'absente.

Cela aide également les IC à interagir avec leurs collègues et à développer leurs connaissances et leurs compétences et aide à gérer les absences imprévues d'un employé. La présence d'un IC supplémentaire sera discutée avec vous à l'avance.

Planification et documentation des modifications thérapeutiques

L'emplacement où sont offerts les services ainsi que la durée et la fréquence des séances peuvent varier au cours du parcours thérapeutique. L'équipe clinique fera des recommandations en fonction des besoins de votre enfant, de ses progrès et des objectifs du soignant. Les modifications peuvent nécessiter des ajustements par rapport aux objectifs de votre enfant ou de l'équipe de votre enfant.

Le déplacement d'un programme d'un endroit à un autre (p. ex., de la maison à une garderie éducative) nécessite une planification soigneuse et un préavis. Si vous souhaitez apporter des modifications à votre programme, veuillez en discuter avec votre équipe clinique et les planifier avec elle.

Toute modification de l'emplacement de la thérapie, de l'intensité ou du type de service nécessite la signature du soignant. Il est essentiel que vous soyez disponible pour signer rapidement les documents, que ce soit en personne ou par courriel.

Horaire

Chaque mois, vous recevrez un calendrier indiquant les séances et les autres activités de votre enfant pour le mois à venir.

Veuillez vérifier le calendrier et contacter votre CC si une modification est nécessaire. Votre horaire est sujet aux changements. Nous ferons de notre mieux pour communiquer les changements de manière proactive.

Si vous avez des questions sur votre horaire, veuillez communiquer avec votre CC ou SC.

Gestion des présences*

Une présence régulière est une exigence du programme pendant la période d'accueil et la thérapie (voir l'annexe D pour plus de détails). Les clients pourraient devoir annuler une séance en raison d'autres engagements, d'une maladie ou de vacances. Cependant, nous demandons aux familles de réduire au minimum les annulations dans la mesure du possible.

VIVA reconnaît que des événements occasionnels inattendus, imprévus ou urgents peuvent survenir dans la vie des familles que nous servons. S'il est nécessaire d'annuler une séance, de commencer une séance en retard ou de la finir plus tôt, vous devez en aviser l'administration du bureau régional de VIVA le plus tôt possible.

Si la famille prévoit une absence de courte durée (par exemple, des vacances de plus de deux semaines), la thérapie sera suspendue et une nouvelle entente sur le niveau de service sera exigée lorsque la thérapie reprendra. Des interruptions de service pourraient nuire à la disponibilité du personnel de VIVA et pourraient entraîner un changement de l'équipe clinique ou de l'intervenant en comportement. Si une famille prévoit un congé ou une pause dans la thérapie de plus d'un mois, la thérapie sera interrompue ; votre enfant retournera sur la liste d'attente et sera confié à la prochaine équipe clinique disponible, à condition que les engagements en matière d'assiduité et de participation puissent être respectés.

VIVA a la responsabilité de s'assurer que la thérapie puisse être offerte à toutes les familles et que les enfants reçoivent une quantité d'heures suffisante de thérapie pour faciliter l'apprentissage. À ce titre, nous gérons la participation des familles en suivant les lignes directrices suivantes :

1. Si les familles manquent deux rendez-vous sans préavis pendant la période d'accueil, votre enfant retournera sur la liste d'attente.
2. Pendant la thérapie, si votre enfant ne se présente pas ou s'il est « absent sans préavis » trois fois au cours d'une période de trois mois, la thérapie sera interrompue et votre enfant retournera sur la liste d'attente.
3. Pendant la période d'accueil ou la thérapie, si VIVA n'est pas en mesure de contacter les familles pour prendre des rendez-vous ou communiquer après deux tentatives, la thérapie sera interrompue et votre enfant retournera sur la liste d'attente.
4. Pendant la période d'accueil ou la thérapie, nous nous attendons à ce que les familles s'engagent à respecter le plan qu'elles ont choisi, en assistant à 80 % des rendez-vous prévus.

Client qui doit annuler une séance

Si votre enfant est malade, veuillez consulter l'annexe E pour savoir quand les services devraient être annulés et quelles sont les périodes d'exclusion pour les maladies transmissibles. Lorsque vous devez annuler une séance ou un rendez-vous :

- appelez la réception de l'agence (prière de ne pas envoyer d'annulation par courriel ou tenter de communiquer directement avec le personnel);
- laissez le nom de votre enfant, l'heure de la thérapie annulée, l'emplacement où elle devait avoir lieu et le nom de l'intervenant concerné par cette séance. Veillez à parler clairement si vous laissez un message vocal;
- appelez la garderie éducative, le cas échéant.

Si une famille sait qu'elle devra annuler une séance à venir (par exemple, un rendez-vous ou des vacances), elle doit en aviser son CC dès que possible. Si le centre annule en raison d'une demande de congé du personnel ou autre, il en informera la famille dès que possible.



Employé qui doit annuler une séance

Nous nous attendons à ce que nos employés réduisent au minimum les annulations, mais nous les encourageons également à annuler les séances s'ils sont malades et se sentent incapables de travailler. Si un employé doit annuler une séance :

- l'agence avisera la famille et la garderie éducative (le cas échéant) de l'annulation;
- les IC ne communiqueront pas directement la famille;
- lorsque c'est possible, l'agence organisera la séance avec un autre employé de VIVA qui connaît bien votre enfant et son programme ou un thérapeute principal.

Fermetures d'agences

Fermetures et annulations de séances VIVA prévues : VIVA informera les familles et les garderies éducatives des fermetures prévues sur les calendriers mensuels. VIVA pourrait annuler des services pour offrir des possibilités de perfectionnement professionnel, pour former votre équipe sur des programmes propres à votre enfant ou pour des réunions d'équipe.

VIVA ferme une semaine pendant l'été, habituellement la semaine suivant la longue fin de semaine d'août (fête du Nouveau-Brunswick). En règle générale, VIVA est fermée entre Noël et le jour de l'An. VIVA recommande aux familles de planifier leurs vacances pendant ces fermetures prévues afin de permettre une thérapie cohérente et efficace.

Jours fériés : VIVA sera fermée les jours fériés obligatoires suivants :

- | | |
|-----------------------------|--|
| • Jour de l'an | • Fête du Travail |
| • Jour de la famille | • Journée de la vérité et de la réconciliation |
| • Vendredi saint | • Action de grâce |
| • Fête de la Reine | • Jour du Souvenir |
| • Fête du Canada | • Jour de Noël |
| • Fête du Nouveau-Brunswick | • Le lendemain de Noël |

Fermetures imprévues : Lors de conditions météorologiques extrêmes (par exemple, tempêtes de neige, tempêtes de verglas, pannes de courant, inondations, etc.), VIVA pourrait annuler les services, **soit les** séances du matin, de l'après-midi ou **la journée au complet.**

VIVA communiquera les annulations comme suit :

- Enregistrement d'un message avant 7 h sur la ligne téléphonique principale de l'agence pour les séances du matin et avant 11 h 30 pour les séances de l'après-midi.
- Les familles peuvent appeler le centre pour vérifier s'il y a des avis d'annulation.
- Certaines agences enverront un courriel aux familles et aux garderies éducatives.

Environnement de travail positif et sécuritaire

Les employés de VIVA se rendent à votre domicile et aux garderies éducatives pour fournir un service important pour votre enfant. Notre organisation compte donc sur votre collaboration pour s'assurer que les conditions de travail des employés respectent les normes d'emploi et la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* du Nouveau-Brunswick.

Les employés ont droit aux avantages suivants :

- de **courtes pauses** pendant lesquelles un adulte devra superviser votre enfant;
- un **environnement de travail positif et coopératif** et dans lequel on entretient une communication efficace ; VIVA Services Thérapeutiques se réserve le droit d'interrompre instantanément les services, notamment en quittant immédiatement les lieux si des personnes jurent, crient, profèrent des menaces ou font des commentaires désobligeants ou si des employés se sentent en danger pour quelque raison que ce soit. Cela pourrait entraîner la cessation des services;
- un **environnement de travail propre et sécuritaire**. L'équipe clinique effectuera avec vous un examen de la sécurité de l'emplacement des services avant que les services ne soient offerts à domicile.

Précautions de sécurité

- Les employés ne sont pas autorisés à offrir des services dans une maison ou une garderie éducative si un adulte de plus de 18 ans n'est pas présent.
- Les employés ne sont pas autorisés à transporter des clients dans leur véhicule en raison de l'assurance responsabilité civile. De plus, ils ne sont pas autorisés à être passagers dans la voiture de la famille des clients ni des garderies éducatives.
- Les employés ne sont pas autorisés à quitter l'emplacement de service désigné sans que cela ait été prévu par le CC/SC. Si une sortie est approuvée, la présence d'un soignant est obligatoire.

Votre équipe clinique discutera avec vous de la façon de favoriser un environnement de travail positif et sécuritaire. Nous vous poserons également des questions sur les mesures que nous pouvons prendre pour nous assurer que notre équipe respecte vos valeurs, vos préférences et votre espace. C'est grâce à ces discussions que nous pourrons vous offrir un service qui répondra aux besoins de votre famille tout en respectant les normes d'emploi.

VIVA ne tolère pas le harcèlement, la violence ou la discrimination à l'égard de ses employés.

Les exemples de harcèlement peuvent inclure ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- les commentaires ou les blagues à caractère offensant ou intimidant faits en personne, par écrit, par téléphone ou sur les réseaux sociaux;
- de l'intimidation ou un comportement agressif, en personne, par téléphone, par écrit ou sur les réseaux sociaux;

- l’affichage ou la diffusion d’images ou de documents offensants en personne, par téléphone, par écrit ou sur les réseaux sociaux;
- l’isolement ou les commentaires déplacés sur un employé en raison de son genre, de son identité, de sa religion ou d’autres caractéristiques personnelles;
- l’abus de pouvoir — qui consiste à contraindre une personne de moindre autorité à accomplir un acte qui profite à la personne de plus grande autorité ; l’utilisation de son autorité pour intimider, harceler ou discriminer;
- le cyberharcèlement — l’envoi de courriels ou de contenus à caractère offensant.

Les employés de VIVA sont tenus de quitter immédiatement un lieu si l’une des situations suivantes se produit :

- des inquiétudes liées à des signes d’intoxication chez les adultes présents dans la maison;
- tout comportement verbal ou physique menaçant à l’égard de l’employé;
- tout commentaire à caractère sexuel à l’égard de l’employé;
- toute dispute conjugale;
- la présence d’adultes non vêtus;
- des animaux domestiques agressifs et non maîtrisés.

Si l’une de ces situations se produit, une enquête sera menée et pourra entraîner une modification ou une cessation des services.

Blessures pendant la thérapie

La thérapie par le jeu peut impliquer que les enfants sautent, courent, tournent, grimpent et explorent l’environnement. VIVA prend toutes les précautions nécessaires pour s’assurer que les espaces de thérapie sont propres et sûrs afin de réduire les risques pour votre enfant. Si votre enfant reçoit des services dans une agence, des personnes responsables des premiers soins et dont la formation est à jour sont présentes dans tous les établissements de VIVA.

En cas d’incident susceptible de blesser votre enfant pendant la thérapie, les mesures suivantes seront prises :

- 1.) L’enfant recevra les premiers soins le cas échéant. Par exemple, un pansement, de la glace ou du repos. Un rapport d’incident sera rempli et vous en serez informé. Il vous sera demandé de signer le rapport et vous en recevrez une copie lorsque vous viendrez chercher votre enfant.
- 2.) En cas d’urgence, le 911 sera appelé et vous serez immédiatement prévenu. Un rapport d’incident sera rempli, il vous sera demandé de le signer et une copie vous sera remise.
- 3.) Il est possible que vous deviez venir chercher votre enfant dans les cas où l’on soupçonne que des soins médicaux non urgents sont nécessaires, ou si votre enfant n’est pas en mesure de participer à la séance de thérapie en raison de la blessure.

Éthique et professionnalisme

Pour s’assurer que votre enfant reçoit des services professionnels de haute qualité, il est très important que les employés de VIVA et les familles respectent certaines lignes directrices.

Communications

On s'attend à ce que les employés et les soignants maintiennent un haut niveau de professionnalisme dans leurs communications. Les discussions avec les familles et les garderies éducatives devraient être axées sur l'enfant et les services offerts. Les directives suivantes visent à s'assurer que les employés de VIVA respectent votre confidentialité, maintiennent des limites professionnelles et fassent en sorte que les séances avec les intervenants restent centrées sur votre enfant.

- Nous encourageons les employés de VIVA et les soignants à maintenir une limite professionnelle et respectueuse en ce qui concerne les renseignements personnels.
- Nous demandons aux familles de garder les conversations centrées sur leur enfant et leurs services pendant les séances de thérapie. Si vous avez des questions personnelles privées qui ont un impact sur les séances de thérapie, les objectifs du soignant, etc., veuillez en discuter avec votre CC/SC plutôt qu'avec l'IC.
- Les employés de VIVA ne peuvent pas participer à des activités avec la famille en dehors de la thérapie de votre enfant (par exemple, services de garde d'enfants, fêtes d'anniversaire, voyages).
- Les employés de VIVA n'engageront pas la conversation avec vous et votre enfant dans la communauté afin de préserver votre confidentialité ; ils attendront que vous engagiez la conversation si vous le souhaitez.
- Les employés de VIVA ne peuvent pas discuter d'autres clients avec votre famille et nous vous demandons de ne pas discuter d'autres clients avec nos employés.
- Les employés de VIVA ne peuvent pas communiquer avec vous sur les réseaux sociaux.

Appel au centre au sujet de votre enfant

VIVA prend très au sérieux la protection des renseignements personnels et médicaux de votre enfant. Si quelqu'un appelle le centre pour demander des renseignements sur votre enfant ou sur les services qui lui sont offerts, les renseignements ne seront fournis que si la personne qui appelle est une personne autorisée, comme l'a déterminé le soignant au cours de notre processus de consentement.

Avant de divulguer des renseignements sur les clients par téléphone, notre employé vérifiera l'identité de la personne qui appelle afin de s'assurer qu'elle est autorisée à demander ou à recevoir des renseignements. Pour ce faire, il lui demandera :

- de fournir le nom complet de la personne qui appelle, sa relation avec l'enfant et l'endroit d'où elle appelle;
- de confirmer les coordonnées du client, telles que sa date de naissance, l'adresse figurant dans son dossier, etc.

Si la personne qui appelle est incapable de confirmer les coordonnées demandées, ou si les renseignements fournis ne correspondent pas à ceux que nous avons dans nos dossiers, nous ne communiquerons aucun renseignement sur le client.

Nous favorisons une communication claire, bienveillante et respectueuse entre tous les membres de l'équipe et les familles. Il pourrait y avoir des moments où des sujets difficiles doivent être discutés entre les employés de VIVA et les parents. Si vous souhaitez discuter d'une préoccupation concernant les services de votre enfant, nous vous demandons de communiquer directement avec votre superviseur clinique ou consultant en comportement. Notre équipe souhaite travailler avec vous pour trouver des solutions si des problèmes vous préoccupent.

Utilisation du téléphone cellulaire ou de la tablette électronique

Les employés ne sont pas autorisés à utiliser leurs appareils électroniques personnels pour des raisons personnelles pendant une séance avec un apprenant (p. ex., médias sociaux, texto). Toutefois, ils peuvent utiliser un téléphone cellulaire ou une tablette électronique dans le cadre du travail (p. ex., comme minuterie, pour vérifier l’horaire, pour recueillir des données). Les employés ne sont pas autorisés à partager leur numéro de téléphone personnel avec les familles. Si le soignant préfère que son enfant utilise son propre téléphone ou appareil électronique pendant une session (par exemple, une tablette) ou celui de la famille, il devra signer un formulaire de décharge de responsabilité pour l’utilisation d’appareils personnels.

Code vestimentaire

Les employés doivent s’habiller de manière confortable, mais professionnelle, conformément au code vestimentaire de VIVA. Il est important que les employés puissent s’asseoir sur le sol avec nos apprenants et bouger rapidement. Si un soignant pense qu’un membre du personnel de VIVA s’habille de manière inappropriée, il doit contacter son SC/CC.

Cadeaux

Nous comprenons qu’offrir des cadeaux, de la nourriture et des boissons peut être une façon significative d’exprimer sa gratitude dans de nombreuses cultures. Toutefois, afin de respecter les limites professionnelles et d’éviter les conflits d’intérêts possibles, les employés de VIVA ne peuvent pas recevoir de cadeaux, y compris de la nourriture et des boissons, d’une valeur monétaire de 10 \$ ou plus. Un cadeau est acceptable s’il s’agit d’une *rare* expression de gratitude. Veuillez noter que le personnel ne s’attend pas à recevoir des cadeaux, et qu’un employé de VIVA devrait refuser un cadeau s’il ne respecte pas ces directives. Si vous souhaitez exprimer votre gratitude, nous vous recommandons d’écrire une note ou un courriel de remerciement au superviseur de l’employé en expliquant pourquoi vous souhaitez le remercier. Ces notes sont très importantes pour nos employés et nos équipes.

Désaccords sur la garde au sein de la famille

Certaines familles peuvent être en cours de séparation ou de divorce, tout en ayant un enfant inscrit à notre programme. Si c’est le cas, nos employés travailleront en collaboration avec les deux parents pour s’assurer que les services peuvent être fournis comme prévu. Notre rôle consiste à nous concentrer sur l’atteinte des objectifs énoncés dans le plan d’intervention.

En cas de litige sur la garde, nous communiquerons les mêmes renseignements aux deux parents, à moins qu’une ordonnance judiciaire ne soit en place, nous avisant du contraire. Nous ne formulerons aucune recommandation ou opinion sur les capacités parentales ou sur l’impact d’une séparation sur l’enfant. Cela ne fait pas partie de nos responsabilités ni de notre pratique. Nous pouvons fournir des documents comme le plan d’intervention, des programmes, des informations sur les progrès réalisés dans l’atteinte des objectifs énoncés dans le PI, des notes cliniques et des horaires. Nous ne pouvons pas divulguer de renseignements personnels aux fins d’un litige, à moins d’y être contraints par une ordonnance d’un tribunal ou une citation à comparaître.

Transition scolaire

Nous savons que la transition vers l'école peut être une période excitante et parfois stressante pour les familles. Nous croyons qu'il est important de commencer tôt le processus de transition scolaire. Il incombe au soignant d'inscrire son enfant dans son école communautaire. Veuillez consulter le site Web de votre district scolaire pour connaître les dates d'inscription et le processus.

L'objectif du processus de transition scolaire consiste à préparer votre enfant à réussir à l'école. Pendant ce temps, VIVA fournira à l'école des informations pour aider votre enfant à passer de nos services à un milieu scolaire inclusif avec votre consentement. Les plans et les activités visant la transition scolaire commencent généralement un an avant l'entrée à l'école. Durant cette période, l'équipe clinique :

- informera l'école et le conseil scolaire que votre enfant est suivi par VIVA;
- effectuera des évaluations et préparera les informations pour les réunions de transition scolaire, qui ont généralement lieu au début du printemps;
- créera et examinera le rapport de transition à l'école. Vous aurez la possibilité de vérifier les renseignements dans le rapport avant qu'ils ne soient partagés avec l'école;
- facilitera l'observation par l'équipe de l'école des séances de votre enfant, au besoin;
- collaborera avec l'école pour élaborer un plan de soutien pour la transition de votre enfant à l'école;
- fournira des copies du PI de votre enfant, de ses programmes et d'autres documents pertinents à l'équipe de l'école.

VIVA Services Thérapeutiques ne peut pas faire de recommandations en ce qui concerne le soutien d'une personne assistante en éducation, des fournisseurs de services privés ou des mesures d'adaptation précises dans le contexte scolaire. Il incombe au personnel de l'école de déterminer les besoins en matière de soutien. Le rôle de VIVA consiste à fournir des informations détaillées sur les forces et les besoins de votre enfant et à partager des stratégies qui ont bien réussi dans le passé.



L'horaire de votre enfant pourrait être allégé au cours de la dernière semaine d'août afin de donner le temps à l'équipe de se préparer à l'entrée de votre enfant à l'école et d'assurer une transition sans heurt.

Les services de VIVA prennent fin lorsque votre enfant commence l'école. Cependant, les membres de l'équipe de VIVA travailleront de concert avec l'école pour apporter un soutien à votre enfant dans sa transition. Le soutien diminuera de semaine en semaine au cours du mois de septembre, à mesure que votre enfant gagne en autonomie et que l'école se familiarise avec votre enfant et ses besoins.

Si votre enfant atteint l'âge de cinq ans après le 1^{er} septembre, vous pouvez choisir de retarder son entrée à l'école jusqu'à l'année scolaire suivante. Si votre enfant a cinq ans avant le 1^{er} septembre, la famille, en collaboration avec VIVA, peut demander une dérogation scolaire pour retarder sa rentrée scolaire d'une

année au maximum, à condition que les circonstances soient conformes aux critères établis par le MEDPE. Si vous avez des questions sur les critères d'exemption ou sur la procédure, veuillez en discuter avec votre CC/SC.

Procédure de dépôt d'une plainte

VIVA privilégie une communication ouverte entre les familles et les employés afin de résoudre les conflits et de gérer les situations difficiles pouvant causer des émotions. Dans le cas où aucune solution n'a pu être trouvée, VIVA a mis en place une procédure de plainte formelle pour les familles qui veulent exprimer leur mécontentement concernant un aspect de notre programme, de nos services ou de nos employés. Nous accordons une grande importance aux commentaires afin d'améliorer continuellement nos services.

Vous pouvez trouver un résumé de la [procédure de résolution des plaintes](#) sur notre site Web et à l'annexe G.

Numéros de téléphone des bureaux régionaux et du siège social :

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de communiquer avec le directeur régional de votre région, veuillez consulter notre site Web à l'adresse <https://www.vivanb.ca/regional-offices/?lang=fr>.

Bureau régional
Fredericton et Woodstock
506-455-7048

Bureau régional
Moncton
506-872-2110

Bureau régional
Saint-Jean et ses environs
506-642-6045

Bureau régional
Beresford et la région nord
506-542-2344

Siège social
Directrice des opérations
506-455-0285

Annexe A — Services à domicile

Le domicile de l'enfant est un cadre optimal pour la thérapie pour certains enfants et leur famille. La prestation de services à domicile permet aux enfants de recevoir des services dans un endroit où ils se sentent à l'aise. Cela permet également à nos équipes de travailler en étroite collaboration avec les parents/soignants pour s'assurer que les compétences nouvellement acquises sont généralisées et maintenues au-delà des heures de service.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour que VIVA puisse offrir des services au domicile d'un apprenant:

- Une personne capable de fournir de l'aide en cas de besoin et d'assumer la responsabilité de l'enfant, âgée de 18 ans ou plus, doit être présente au domicile et prête à aider pendant la prestation de services.
- L'environnement est exempt de fumée, de vapeur et d'alcool pendant la prestation de services.
- L'environnement dispose de l'eau courante, d'une salle de bain fonctionnelle et propre, avec du savon pour les mains et une serviette propre ou une serviette en papier.
- L'environnement est totalement exempt de tout risque, comme les excréments ou l'urine, les punaises de lit, les poux et les puces.
- Les allées, les trottoirs et les entrées sont dégagés et accessibles.
- Toutes armes à feu, munitions et autres armes sont entreposées en toute sécurité conformément au « Règlement sur l'entreposage, l'exposition, le transport et le maniement des armes à feu par les particuliers ».
- L'environnement est sécuritaire, exempt de comportements abusifs (verbaux, physiques, émotionnels, sexuels) et de harcèlement.
- L'emplacement du service est propre et sans encombrement. Une attention particulière est portée aux endroits suivants :
 - les surfaces à fort contact, telles que les interrupteurs, les poignées de porte, les robinets, etc.;
 - l'espace thérapeutique;
 - les jouets utilisés pendant la thérapie;
 - la salle de bain.
- Les entrées et sorties principales sont dégagées afin de faciliter l'accès et l'évacuation en toute sécurité du site en cas d'urgence.

De plus, les soignants pourraient être tenus de prendre certaines des mesures suivantes pour assurer le bien-être du personnel :

- Confiner les animaux domestiques dans un environnement différent pendant que les employés de VIVA se trouvent à la maison.
- Empêcher les frères et sœurs ou d'autres personnes d'interférer avec la session, à moins que leur participation ne fasse partie du plan de thérapie ;
- Limiter les invités pendant les heures de thérapie ;
- Collaborer avec l'équipe VIVA pour déterminer les modifications environnementales nécessaires au soutien de l'apprentissage de l'enfant, telles que l'identification d'une zone sans appareils

électroniques, l'enlèvement ou l'ajout de meubles et de jouets nécessaires, ou le contrôle des distractions.

Le service peut être interrompu si les conditions ci-dessus ne peuvent être remplies jusqu'à ce qu'un nouveau lieu soit trouvé.

Les employés de VIVA pourraient demander aux soignants de se connecter à leur Wi-Fi pour récupérer des fichiers et des documents. Les soignants peuvent accepter ou refuser.

Veillez noter qu'une évaluation des risques à la sécurité sera effectuée pour toutes les familles lors de l'accueil, car VIVA a le devoir d'assurer un environnement de travail sécuritaire pour son personnel.

Annexe B — Services dans une garderie éducative

VIVA peut offrir des services à votre enfant dans une garderie éducative. Lors du choix des services dans une garderie éducative, il est essentiel de discuter avec la garderie éducative de la participation de votre enfant aux services de VIVA et des implications de ces services (par exemple, VIVA travaillera en collaboration avec la garderie éducative; les employés de VIVA iront dans la salle de classe)-. Si votre enfant reçoit un enseignement individuel pour soutenir son apprentissage, on vous recommande d’explorer les options avec votre garderie éducative pour accéder à un espace d’enseignement et à la possibilité de travailler avec votre enfant dans la salle de classe et hors de la classe.

Si votre enfant reçoit des services dans une garderie éducative, il pourrait :

- être inclus avec ses pairs en tout temps;
- recevoir une combinaison d’inclusion avec accompagnement et d’instructions séparées;
- recevoir uniquement des instructions séparées dans un espace individuel au sein de la garderie éducative.

Le niveau idéal d’inclusion et d’enseignement structuré sera déterminé dans le PI et accepté par la famille, VIVA et la garderie éducative.

De plus :

- L’enfant doit être inscrit pour être accepté dans une garderie éducative ; tout paiement est à la charge de la famille.
- Avant de commencer la thérapie, un accord collaboratif entre VIVA, les soignants et l’exploitant de la garderie éducative devra être rédigé, examiné lors d’une réunion d’équipe et signé avant le début des services.

Pourquoi un accord collaboratif est-il nécessaire?

- L’objectif de l’accord collaboratif est de préparer le terrain de façon proactive pour que tous les membres de l’équipe travaillent ensemble dans l’intérêt de l’enfant. L’équipe et la famille discuteront d’informations importantes, telles que : les forces de l’enfant, les objectifs et les stratégies qui pourraient faire en sorte que l’enfant soit heureux, détendu et engagé, tout en apprenant des compétences fonctionnelles pour améliorer sa qualité de vie.
- Les politiques et procédures de la garderie éducative pour veiller à ce qu’elles s’allignent au plan proposé par VIVA, ou pour déterminer le besoin d’adaptations.
- Les besoins en matière d’espace pour atteindre les objectifs énoncés dans le PI (si l’enfant a besoin d’un espace individuel pour atteindre les objectifs du PI, il faut déterminer si la garderie éducative peut satisfaire cette exigence).
- Les rôles et les responsabilités des membres de l’équipe clinique ainsi que ceux de l’exploitant et des éducateurs de la garderie éducative.
- La procédure de communication entre l’exploitant de la garderie éducative, les éducateurs et le personnel de VIVA en cas de questions, de préoccupations ou de conflits.
- Un plan pour l’enfant au cas où un employé de VIVA devrait annuler un rendez-vous.

Annexe C — Services dans une agence de VIVA

Certains de nos points de service offrent des services dans des agences. Si elle est offerte dans votre région, ce lieu pourrait être utilisé dans des circonstances particulières.

Votre équipe clinique pourrait recommander que votre enfant reçoive des services dans une agence pour un certain temps afin d'atteindre un objectif particulier. Par exemple, un enfant qui adopte certains comportements difficiles pourrait recevoir des services à l'agence jusqu'à ce qu'un plan puisse être élaboré et mis en œuvre.

Si cette option est offerte dans votre région, veuillez noter que les espaces sont limités, et qu'il s'agit d'une option à court terme. Votre équipe devra faire une demande pour un espace, qui pourrait être approuvé pour un maximum de trois mois à la fois. Cela permettra à VIVA d'identifier un nouveau lieu de service et d'élaborer un plan à court terme.

Si votre enfant doit recevoir des services dans une agence, il faudra rencontrer les exigences suivantes:

- des formulaires de consentement signés, notamment un transfert quotidien de responsabilité ;
- des collations et des boissons ;
- un chapeau et de la crème solaire (pour les emplacements ayant une aire de jeux) ;
- des chaussures d'intérieur ;
- des couches et des lingettes (le cas échéant) ;
- des vêtements de rechange ;
- la liste des personnes qui peuvent récupérer l'enfant ;
- l'autorisation d'administrer un médicament (au besoin) ;
- les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence et la photo de votre enfant.

Annexe D — Gestion des présences

Une prestation de services cohérente est essentielle pour que votre enfant apprenne et s'épanouisse. Cela comprend des séances de thérapie régulières, un soutien clinique cohérent, une communication collaborative et un suivi des programmes.

Des événements imprévus peuvent se produire et entraîner l'annulation d'une séance. Cependant, l'annulation fréquente des séances de thérapie présente un risque pour la qualité de notre service et pour l'expérience d'apprentissage de votre enfant.

-

Pour traiter les annulations par les **employés de VIVA**, nous avons élaboré une politique intitulée *Gestion de la présence des employés* et mis en place un processus pour permettre à un autre thérapeute de couvrir la séance lorsque c'est possible.

Pour traiter les annulations par les **soignants**, nous avons mis en place une politique de gestion de la présence des clients. Son but est de clarifier les attentes concernant l'assiduité aux rendez-vous d'évaluation et de thérapie. Cette politique explique aussi les étapes à suivre dans le cas où une famille a des préoccupations. Voici certains points clés de la politique :

- 1.) Les soignants sont responsables de la présence ponctuelle et régulière de l'apprenant. S'il est nécessaire d'annuler une séance, de commencer une séance en retard ou de la finir plus tôt en raison d'une maladie soudaine, d'un événement imprévu ou d'une urgence, le soignant doit aviser l'administration du bureau régional de VIVA le plus tôt possible.
- 2.) VIVA examinera et traitera les absences non justifiées ou les annulations excessives dans les scénarios suivants :
 - L'apprenant ne se présente pas au rendez-vous et n'annule pas (p. ex., il n'y a personne à la maison lorsque le thérapeute arrive, ou l'apprenant ne se présente pas à la garderie éducative ou au rendez-vous à l'agence).
 - L'apprenant annule un nombre excessif de rendez-vous sur une période de trois mois et l'assiduité ne s'améliore pas malgré le soutien de VIVA (ne participe pas à 80% des rendez-vous)

Un processus clair, étape par étape, sera mis en place en collaboration avec les soignants, pouvant inclure :

- des conversations concernant les obstacles à la participation et les solutions possibles ;
- une réduction des heures de thérapie pendant un certain temps ;
- la cessation des services ;
- une demande de documentation d'une condition médicale.

Les clients pourraient devoir annuler une séance en raison d'autres engagements, d'une maladie ou de vacances. Nous demandons aux familles de limiter les annulations dans la mesure du possible.

Des événements occasionnels inattendus, imprévus ou urgents peuvent survenir dans la vie des familles que nous servons. S'il est nécessaire d'annuler une séance, de commencer une séance en retard ou de la finir plus tôt, vous devez en aviser l'administration du bureau régional de VIVA le plus tôt possible.

Si la famille prévoit une absence de courte durée (par exemple, des vacances de plus de deux semaines), la thérapie sera suspendue et une nouvelle entente sur le niveau de service sera exigée lorsque la thérapie

reprendra. Des interruptions de service pourraient nuire à la disponibilité du personnel de VIVA et pourraient entraîner un changement de l'équipe clinique ou de l'intervenant en comportement. Si une famille prévoit un congé ou une pause dans la thérapie de plus d'un mois, la thérapie sera interrompue ; votre enfant retournera sur la liste d'attente et sera confié à la prochaine équipe clinique disponible, à condition que les engagements en matière d'assiduité et de participation puissent être respectés.

VIVA a la responsabilité de s'assurer que la thérapie puisse être offerte à toutes les familles et que les enfants reçoivent une quantité d'heures suffisante de thérapie pour faciliter l'apprentissage. À ce titre, nous gérons la participation des familles en suivant les lignes directrices suivantes :

1. Si les familles manquent deux rendez-vous sans préavis pendant la période d'accueil, votre enfant retournera sur la liste d'attente.
2. Pendant la thérapie, si votre enfant ne se présente pas ou s'il est « absent sans préavis » trois fois au cours d'une période de trois mois, la thérapie sera interrompue et votre enfant retournera sur la liste d'attente.
3. Pendant la période d'accueil ou la thérapie, si VIVA n'est pas en mesure de contacter les familles pour prendre des rendez-vous ou communiquer après deux tentatives, la thérapie sera interrompue et votre enfant retournera sur la liste d'attente.
4. Pendant la période d'accueil ou la thérapie, nous nous attendons à ce que les familles s'engagent à respecter le plan qu'elles ont choisi, en assistant à 80 % des rendez-vous prévus.

Si vous avez des préoccupations concernant la présence ou la ponctualité d'un employé de VIVA, veuillez en parler à l'équipe de supervision de votre enfant.

Les soignants devraient également lire l'annexe E concernant les maladies transmissibles et connaître les précautions universelles en matière de santé publique.

Annexe E — Lignes directrices en matière de santé

On demande aux soignants d’annuler les services si l’enfant présente l’un des symptômes suivants :

- Vomissements
- Fièvre
- Écoulement verdâtre des sinus
- Diarrhée
- Conjonctivite — L’enfant doit recevoir un traitement pendant 48 heures, et les yeux doivent être clairs et exempts d’écoulement
- Impétigo — une infection bactérienne de la peau entraînant une éruption vésiculeuse qui sèche pour former une croûte de couleur dorée — le service peut reprendre une fois que l’enfant a été traité avec une crème antibiotique sur les zones touchées pendant une période de 24 heures
- Varicelle — toutes les cloques doivent être complètement sèches avant la reprise des services.
- Pharyngite streptococcique — L’enfant doit être sous antibiotiques pendant 48 heures avant la reprise des services.

Les lignes directrices ci-dessus sont fournies par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et constituent les normes que tous les établissements de garde d’enfants doivent respecter. Si l’IC remarque l’un ou l’autre des symptômes ci-dessus, il contactera son superviseur afin de déterminer si les services doivent être annulés. Pour plus de détails sur les périodes d’exclusion pour les différentes maladies transmissibles, consultez les lignes directrices sur la prévention et le contrôle des maladies transmissibles dans les garderies éducatives :

<https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/ed/pdf/ELCC/lignes-directrices-sur-la-prevention-et-le-contrôle-des-maladies-transmissibles-dans-les-garderies-educatives.pdf?random=1709821104769>).

Les employés de VIVA sont entièrement responsables de respecter les directives relatives à la prévention des maladies transmissibles s’ils présentent eux-mêmes des symptômes ou si une maladie transmissible est diagnostiquée.

Administration de médicaments

Les soignants sont tenus d’administrer tous les médicaments aux enfants participant à un programme à domicile.

Si un enfant doit recevoir des services à un autre endroit que le domicile, les soignants devront remplir une fiche de renseignements sur les médicaments et un formulaire autorisant l’administration des médicaments par les employés de VIVA. Les médicaments ne seront pas administrés à moins que ces formulaires ne soient remplis.

Annexe F — Consentement du parent/tuteur à la prestation des services

Nom du client :	N° de dossier :
Date de naissance :	Date de la rencontre :
Superviseur clinique :	Directeur régional :
Révisé avec le(s) parent(s)/soignant(s) :	Révisé par le représentant de VIVA :

CONSENTEMENT DU PARENT/TUTEUR À LA PRESTATION DES SERVICES

VIVA Services Thérapeutiques est le fournisseur de services du Programme préscolaire en autisme du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (MEDPE) du Nouveau-Brunswick. Notre mandat consiste à fournir des services de haute qualité, fondés sur des données probantes, en français et en anglais. Tous les enfants ayant un diagnostic d'autisme sont admissibles à notre programme jusqu'à leur entrée à l'école. Les programmes de VIVA, hautement individualisés, sont fondés sur des approches comportementales et développementales. Nous nous engageons à fournir à chaque enfant et à sa famille les outils et les services nécessaires à son développement.

Après avoir passé en revue le **Guide des soignants**, j'accepte les énoncés suivants (apposez vos initiales sur chaque section) :

Limites de la confidentialité : Je comprends et reconnais avoir reçu des informations sur les limites de la confidentialité.

L'approche et les valeurs fondamentales de VIVA : Je comprends et reconnais avoir reçu des informations sur l'approche générale et les valeurs fondamentales de VIVA.

AAC : Je comprends que VIVA utilise l'analyse appliquée du comportement en utilisant une approche naturaliste et joyeuse, ainsi que ses risques et avantages.

Comportements difficiles : Je comprends et j'accepte l'approche générale de VIVA pour la gestion des comportements difficiles.

Membres de l'équipe VIVA : Je comprends les différents rôles des membres de l'équipe VIVA et j'accepte que les membres de l'équipe VIVA soient impliqués dans le plan de mon enfant.

Établissement d'enseignement : Je comprends que VIVA est un établissement d'enseignement, y compris pour la formation interne et la formation des étudiants en stage d'autres organisations.

Participation des parents et des soignants : Je comprends que la participation des parents est un élément attendu du programme de mon enfant et que VIVA se réserve le droit de reconsidérer la pertinence du service, d'offrir d'autres options et, en dernier recours, de demander de mettre fin aux services s'il y a un manque de participation des parents/soignants.

Collecte et partage de renseignements personnels : J'accepte les protocoles de VIVA concernant la collecte et le partage de renseignements personnels, y compris l'utilisation de la vidéo pour l'évaluation, la consultation, la collaboration interne et la résolution de

problèmes, ainsi que le processus de partage d'information dans une situation de divorce ou de garde d'enfants.

Processus d'accueil : J'accepte et je comprends que VIVA engage mon enfant et sa famille dans des procédures d'évaluation afin de développer un Plan d'intervention préscolaire pour l'enfant au cours des 3-4 premiers mois ; la participation et l'apport des parents dans le processus d'évaluation et le développement du plan sont requis.

Modèles de services : Je comprends les modèles de prestation de services offerts par VIVA Services Thérapeutiques (consultatif et global), et je travaillerai avec l'équipe clinique pour déterminer le type de service, le lieu de service et l'intensité (nombre d'heures et horaire) qui répondront le mieux aux besoins de mon enfant et de ma famille.

Gestion des présences : Je comprends et reconnais les exigences en matière d'assiduité pour les familles, ainsi que la procédure à suivre en cas d'annulation ou de report d'un rendez-vous.

Cessation des services

La participation aux programmes offerts par VIVA Services Thérapeutiques est un service volontaire. Les parents/tuteurs ont le droit de mettre fin au service en tout temps en communiquant avec leur superviseur clinique ou leur directeur régional.

Si, à tout moment au cours du traitement, il est déterminé que les services ne peuvent pas continuer, VIVA Services Thérapeutiques vous fournira une justification de cette décision et soumettra un formulaire de demande de cessation des services au MEDPE. Idéalement, les services prennent fin lorsque les objectifs du plan de traitement ont été atteints ou lorsque l'enfant entre à l'école.

VIVA peut recommander la cessation des services pour les raisons suivantes :

- Les évaluations externes montrent que le fonctionnement cognitif, social, linguistique et adaptatif de l'enfant rencontre les attentes pour un enfant de son âge. À la suite de multiples conférences de cas entre la famille et l'équipe clinique, on a déterminé que l'approche d'AAC n'était pas acceptable par la famille ou que les objectifs de la famille ne faisaient pas partie de notre domaine d'expertise ou de notre champ de pratique.
- La famille a un faible taux de participation (moins de 80 % sur trois mois consécutifs ou plusieurs réunions manquées). L'équipe clinique travaillera d'abord avec la famille pour déterminer un horaire qui correspond mieux à ses disponibilités et à ses priorités familiales.

Veillez noter que VIVA fera tout son possible pour travailler avec la famille avant de demander une cessation des services. En apposant mes initiales ci-dessous, je reconnais que l'on a partagé avec moi les informations relatives au droit de cesser les services.

Initiales

DÉCLARATION DE CONSENTEMENT

- Un membre de l'équipe de VIVA Services Thérapeutiques a examiné ces informations avec moi. Je suis d'accord avec les conditions décrites dans le présent document de consentement. Je comprends que le consentement est un processus continu et que je peux demander de revoir ce consentement à tout moment au cours des séances d'évaluation ou de traitement.
- Je comprends que j'ai le droit d'interrompre le processus d'évaluation ou de traitement à tout moment.
- Je comprends que, si je ne suis pas en mesure de fournir des renseignements pertinents sur les antécédents et la santé de mon enfant, cette omission peut avoir une incidence sur l'exhaustivité et l'exactitude des conclusions de l'évaluation ainsi que sur l'efficacité et l'innocuité du traitement.

Signature du parent/tuteur

Date

Signature du parent/tuteur

Date

Annexe G — Procédure de dépôt d’une plainte

Objectif

Cette politique vise à ce que VIVA Services Thérapeutiques (VIVA) fournisse une réponse équitable, efficace et transparente aux plaintes relatives à la prestation de services. Cette politique définit les procédures de réception, d’examen, d’enregistrement et de réponse aux plaintes provenant de sources externes et portant sur nos services.

Principes directeurs

VIVA s’engage à respecter des normes de pratique élevées. Les valeurs fondamentales de notre entreprise comprennent le travail d’équipe, l’intégrité, la qualité, la dignité, la diversité et la joie. En ce qui concerne l’intégrité, nous accordons une grande importance aux commentaires des personnes qui utilisent nos services et nous nous efforçons en permanence d’améliorer nos services. Notre politique de résolution des plaintes s’appuie sur les principes suivants :

Accessible	La politique de résolution des plaintes de VIVA est accessible au public sur notre site Web, et les personnes qui utilisent nos services sont informées de leur droit de porter plainte contre notre organisation. Les plaintes sont admises de différentes manières (site Web, téléphone, poste et courrier électronique).
Équitable	Toutes les plaintes seront traitées de manière impartiale et équitable. Notre procédure de plainte officielle permet aux personnes qui utilisent nos services de soumettre des informations pertinentes et d’être entendues avant que le résumé des conclusions et la décision concernant la plainte ne soient établis de manière définitive. Notre procédure prévoit également la possibilité de faire appel.
Centré sur la personne	Nous reconnaissons que les personnes qui utilisent nos services ont des besoins différents et que chacune d’entre elles a une histoire unique qui nourrit la relation qu’elle entretient avec notre organisation. Nous nous engageons à écouter les préoccupations de ces personnes, à les traiter avec dignité et respect et à préserver la confidentialité tout au long de la procédure de dépôt d’une plainte.
Réactif	Nous accuserons réception des plaintes formelles dans un délai de deux (2) jours ouvrables et chercherons à résoudre la plainte dans les meilleurs délais. Les plaintes qui ne peuvent être résolues dès le départ ou celles qui soulèvent des préoccupations plus graves concernant notre organisation seront transmises pour examen et enquête plus approfondis ; nous nous efforçons de fournir un rapport résumant les conclusions et la décision dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception d’une plainte formelle. VIVA s’engage à respecter ces délais et informera les personnes qui utilisent ses services de la progression de leur plainte et des raisons de tout retard dans le processus de résolution de la plainte. VIVA ne répondra pas aux plaintes anonymes ou provenant de tiers.

Cette politique vise à traiter les plaintes relatives aux services fournis par VIVA au moyen de stratégies informelles et d’une procédure formelle. Elle ne concerne pas les plaintes relatives à l’accompagnement de l’autisme dans les écoles ou les garderies éducatives ou au ministère de l’Éducation et du Développement de la petite enfance (MEDPE).

Les plaintes doivent être reçues dans les six mois suivant l'incident à l'origine des préoccupations.

DÉFINITIONS

Plainte — une plainte est l'expression d'un mécontentement à l'égard d'un aspect de nos programmes, de nos services ou de notre personnel. Il peut s'agir de préoccupations concernant la conduite de notre employé, la qualité du service, le délai de réponse ou le caractère raisonnable d'une décision prise ou d'une mesure prise par un membre de notre personnel. Il peut également s'agir de la réponse fournie par un employé de VIVA concernant une plainte ou une préoccupation soulevée au sujet de notre organisation.

Une plainte est différente d'un *conflit* ou d'une *situation difficile* ou *émotionnelle*. Cette politique traite des plaintes particulières concernant un événement qui s'est produit ou qui continue de se produire et qui est considéré comme insatisfaisant.

Les niveaux de plaintes sont les suivants :

Plaintes informelles — il s'agit de problèmes qui peuvent être résolus sur place. Ces plaintes concernent généralement des problèmes interpersonnels, des problèmes de collaboration, des problèmes d'horaires ou de services particuliers. Il n'existe pas de format ou de procédure formelle pour traiter la plainte. Ces problèmes sont généralement résolus par des solutions simples ou des conversations.

Plaintes formelles — il s'agit de problèmes qui doivent être signalés à la haute direction ou à une tierce partie pour qu'une enquête soit menée. Il existe une procédure formelle de traitement des plaintes relatives à la prestation de services, qui décrit les étapes à suivre, les délais et les instances responsables, et qui est consignée par écrit.

ÉTAPES POUR DÉPOSER UNE PLAINTE FORMELLE

1. Déposez une plainte en envoyant un courriel à l'adresse suivante : info@vivanb.ca ou en communiquant par la poste ou par téléphone avec la direction régionale ou provinciale des opérations de l'un de nos bureaux (<https://www.vivanb.ca/regional-offices/?lang=fr>).
2. Veuillez fournir les renseignements suivants :
 - a. le nom et les coordonnées de la personne qui dépose la plainte;
 - b. le nom et la fonction de tout employé concerné par la plainte;
 - c. la nature de votre préoccupation (ce qui s'est passé, quand, où et ce qui vous dérange)
 - d. toute pièce justificative, y compris les notes;
 - e. ce à quoi vous vous attendez.
3. Un accusé de réception de la plainte sera envoyé dans les deux (2) jours ouvrables par courrier électronique, par la poste ou par téléphone. Cet accusé de réception comprendra des renseignements sur l'employé qui est principalement responsable de l'examen de la plainte, ainsi que des renseignements sur la procédure de résolution de la plainte, y compris les délais applicables.
4. La plainte sera examinée et, le cas échéant, fera l'objet d'une enquête par la direction régionale ou la direction provinciale des opérations.
5. Un rapport résumant les conclusions et la décision sera envoyé (par courrier électronique ou par la poste) à la personne qui a déposé la plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
6. Lorsqu'une plainte formelle ne fait pas l'objet d'une enquête, la personne qui a déposé la plainte en est informée par courrier électronique ou par la poste dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, en précisant les raisons de la décision de rejeter la plainte. Les raisons peuvent notamment être les suivantes : la question ne relève pas de la compétence de VIVA ; les problèmes soulevés ont déjà fait l'objet d'une enquête et aucune nouvelle plainte n'a été signalée ; les problèmes soulevés par la personne qui a déposé la plainte font actuellement l'objet d'une enquête ; la solution demandée par la personne qui a déposé la plainte n'est pas possible.
7. La personne qui a déposé la plainte peut faire appel de la décision en communiquant avec le chef des opérations (ou son représentant) et en demandant que la plainte soit transmise à la direction générale pour un examen final et une décision.
8. À l'issue de la procédure de recours hiérarchique, la décision finale est communiquée par écrit au plaignant et à la direction régionale/direction provinciale des opérations dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
9. La personne qui a déposé la plainte peut faire appel de la décision finale en communiquant avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance à l'adresse suivante autism.autisme@gnb.ca.

VIVA peut mener une enquête sur les plaintes reçues dans les six mois suivant l'incident à l'origine des préoccupations.