



We're here for you / Nous sommes là pour vous

## **Droits et Privilèges du Client**

Notre intention est de fournir un service éthique de haute qualité et d'assurer que les droits de nos clients sont protégés. Nous voulons que vous soyez informés de vos droits et des privilèges en tant que client de notre agence.

- Les clients ont le droit d'être traités avec dignité et respect, sans aucune discrimination.
- Les qualifications du personnel affecté à la prestation des services sont conformes aux normes de l'organisme.
- L'information que vous dévoilez lors d'une séance de counseling demeure confidentielle à moins que votre permission écrite soit donnée pour autoriser la divulgation de l'information à d'autres agences, à des professionnels ou aux cours de justice. Les exceptions suivantes peuvent s'appliquer : une assignation d'un tribunal ; un mandat de perquisition ; une ordonnance d'un tribunal visant la divulgation du dossier d'un client ; le signalement d'un enfant qui pourrait avoir besoin de protection, comme l'exige la *Loi sur les services à l'enfance la jeunesse et à la famille de l'Ontario* ; ou les circonstances où il pourrait y avoir une obligation de signaler un risque de préjudice grave au client ou à une autre personne. Les clients seront informés en cas de violation de cette politique.
- De l'information concernant votre dossier pourrait être divulgué à l'interne, dans le cadre d'activités courantes de gestion, de supervision professionnelle, de vérification, d'assurance de la qualité et d'agrément professionnel.
- Vous pouvez demander par écrit de consulter le dossier concernant vos séances de counseling. Cette consultation doit se faire en présence d'un conseiller qualifié. Si vous considérez qu'une partie de cette information est incorrecte, vous pouvez ajouter une note signée comme addenda à l'information incluse dans votre dossier.
- Vous pouvez formuler une plainte ou faire appel si vous considérez que les décisions vous concernant, les frais pour les services ou les services offerts ne sont pas satisfaisants. Vous pouvez parler à votre conseiller pour vous informez de notre politique des plaintes ou contacter la réception. Vous pouvez également téléphoner au bureau d'Oshawa et demander qu'une copie vous soit expédiée par la poste.
- Des ressources sont disponibles à l'extérieur des heures d'ouverture, sur demande.
- Les clients ont le droit à un environnement sécuritaire.

Je confirme que l'information ci-dessus et la feuille d'information au sujet des services ont été revues avec moi.

\_\_\_\_\_  
(Nom imprimé)

\_\_\_\_\_  
(Signature)

Date : m/j/a \_\_\_\_\_

Témoin : \_\_\_\_\_