

## Emplacements

### Brampton

60 West Drive  
Suite 201  
Brampton, ON  
L6T 3T 6  
Tél: 905.450.1608  
Fax: 905.450.8902

### Heures de bureau:

Lundi – Jeudi 8:30am- 9:00pm  
Vendredi 8:30- 4:30 p.m.

### Mississauga

10 Kingsbridge Garden Circle  
Suite 400  
Mississauga, ON  
L5R 3K6  
Tél: 905.897.1644  
Fax: 905.897.2467

### Heures de bureau:

Lundi– Jeudi 8:30am-9:00pm  
Vendredi 8:30am-4:30pm

### Orangeville

Dufferin Child & Family Svcs  
655 Riddell Road  
Orangeville, ON  
L9W 4Z5

### Heures de bureau:

Jeudi 9:00am-9:00pm

Dufferin and Wellington Counties  
Toll Free: 1-888-940-0584

**Une Agence membre de Catholic Charities  
Un membre accrédité de Family Service Ontario**

**MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDs:**



A Member Agency of Catholic Charities • An Accredited Member of Family Service Ontario • Charitable Organization # 11908 7823 RR0001

Oeuvre de Charité # 11908 7823 RR0001



**Catholic Family Services**

PEEL • DUFFERIN

**BIENVENUE**

Catholic Family Services Peel ♦ Dufferin est une agence de services à la famille à but non lucratif. Nous offrons du counseling aux individus, aux couples, aux familles ainsi que du counseling en groupe.

Notre mission est d'améliorer la vie individuelle, la vie familiale et la vie communautaire d'une façon qui est en accord avec la foi catholique. Notre approche est holistique, c'est-à-dire que nous prêtons attention aux dimensions de la vie des gens, quelles soient de nature émotionnelle, cognitive, physique, spirituelle, sociale, ou culturelle et nous y incorporons également leurs besoins linguistiques.

Nous aidons les gens de toutes races, religions, croyances, orientations sexuelles, âges, capacités ou situations économiques. Nos services sont disponibles pour tous ceux qui vivent ou travaillent dans la région de Peel ou dans le comté de Dufferin.

SERVICES PRINCIPAUX – Thérapie individuelle, de couple et familiale

## A quoi puis-je m'attendre de mon counseling?

Les gens recherchent le counseling parce qu'ils désirent changer. Nous croyons que le counseling est une relation dans laquelle clients et conseiller/e s travaillent ensemble pour développer des solutions. Le counseling peut être une expérience très enrichissante qui donne **un** sentiment de pouvoir. Parce que le counseling implique des **changements**, il peut arriver que vous expérimentiez une hausse d'anxiété ou d'incertitude. Un de nos buts est de vous soutenir pendant ce processus.

Lors de votre première rencontre, votre conseiller/e /e /e discutera avec vous de vos soucis, de vos buts et du type d'aide que nous pouvons vous offrir. Il ou elle vous dira également si Catholic Family Services Peel♦ Dufferin est la meilleure ressource pour vous aider. Votre conseiller/e rédigera un rapport de cette rencontre et vous aurez la possibilité de le réviser.

Les séances durent généralement cinquante minutes. La fréquence de votre participation aux séances est déterminée en fonction de vos besoins et de la disponibilité du conseiller/e . Les séances peuvent être une fois par semaine, deux fois par semaine ou même une fois par mois. Votre conseiller/e vous donnera également les numéros de téléphone d'organismes communautaires à appeler en cas de crise ou d'urgence, en dehors des heures de bureau de l'Agence ou Catholic Family Services Peel Dufferin.

Tous nos conseiller/e s ont une formation professionnelle. La plupart d'entre eux ont une maîtrise ou l'équivalent en éducation et expérience. Ils sont liés par des codes d'éthique **professionnelle**. Vous pouvez, en tout temps demander à votre conseiller/e une copie de son code d'éthique ou de celui de l'Agence. Le travail de tous nos conseiller/e s est également supervisé de façon régulière pour en assurer la qualité.

Il se peut que votre conseiller/e vous demande l'autorisation de filmer ou de faire un enregistrement audio lors d'une séance. **Ceci est à votre choix**. Tous les enregistrements sont conservés dans des classeurs verrouillés et sont utilisés pour les seules fins de supervision. Ces enregistrements sont par la suite effacés.



*Nous Sommes Là Pour Les "Familles"*

## Commentaires, préoccupations et plaintes

Nous invitons et accueillons toujours les commentaires au sujet de nos services.

Les commentaires de nos clients sont régulièrement recueillis et utilisés comme des outils pour améliorer nos services. Si vous avez des préoccupations, nous vous encourageons à parler à votre conseiller/e ou au superviseur de votre conseiller/e Catholic Family Services Peel ♦ Dufferin possède également une procédure officielle pour le dépôt de plaintes. Vous pouvez en demander une copie en tout temps.



### Et si je désire interagir avec un autre conseiller/e ?

Il est important que vous vous sentiez à l'aise avec votre conseiller/e. Nous vous encourageons à apprendre à connaître votre conseiller/e avant de décider si ce conseiller/e est ou non bon pour vous. Si vous pensez toujours que ce conseiller/e ne vous convient pas, vous pouvez demander à parler au superviseur de votre conseiller/e au sujet d'un transfert à un autre conseiller/e.

## Fier d'être un centre de formation

Catholic Family Services Peel ♦ Dufferin est fier d'être un centre de formation pour des conseiller/e s, des travailleurs sociaux et des animateurs de groupes. Tous les stagiaires reçoivent une éducation professionnelle et une supervision clinique pour assurer que nos clients reçoivent un service de la plus haute qualité.

### Quel est le coût de mon counseling et quand le paiement doit-il être effectué?

Notre tarif régulier est de \$100 par séance. Cependant, ces frais peuvent être subventionnés selon une échelle variable grâce au soutien de nos bailleurs de fonds. Cette échelle variable repose sur le revenu familial et sur le nombre de personnes à charge. Une preuve de revenus pourrait être exigée. Le tarif est déterminé lors de l'évaluation initiale. Si vous ne pouvez pas payer le tarif, avisez notre personnel et ce tarif sera réexaminé. Personne ne se verra refuser un service parce qu'il ne lui est pas possible de payer le tarif déterminé. Les frais sont payés à la réception, avant le début de la séance. Il n'est pas permis que les clients aient des arriérés pour plus qu'une séance.

Les rapports écrits et les lettres que vous demanderez vous seront facturés par tranches de 15 minutes, selon votre tarif pour une séance complète.

### Et si je ne peux me rendre à mon rendez-vous?

Il peut arriver que vous ayez besoin d'annuler une séance. Vous ne serez pas facturé pour cette séance si vous nous donnez un préavis de 48 heures. Si votre préavis est de moins de 48 heures, nous vous facturerons 50% du tarif de votre séance.



## Quels sont mes droits?

- D'être traité avec respect et dignité en tout temps.
- De recevoir des services sensibles à ma culture, ma classe sociale, mes croyances religieuses, mes capacités, mon orientation sexuelle, mon âge et mon sexe.
- De décider ce que je veux dire à mon conseiller/e .
- De connaître les qualifications de mon conseiller/e et de connaître son approche en termes de counseling.
- De poser des questions.
- De quitter les séances de counseling quand je le juge nécessaire.
- De demander un réexamen de mon dossier tenu par l'Agence. De rajouter/corriger de l'information en rédigeant une note à incorporer dans mon dossier.
- De recevoir une photocopie des notes des séances avec le consentement signé approprié si demandé.
- De porter appel et/ou déposer une plainte si je considère que les décisions au sujet des services que j'ai reçus sont insatisfaisantes.
- De m'attendre à ce que toute information me concernant et concernant mon counseling soient gardée de façon confidentielle et ce, dans les limites de la politique de confidentialité telle que présentée dans ce document de **BIENVENUE**.
- D'être bien informé des politiques, programmes et modalités de service de l'Agence qui pourraient affecter le counseling que je reçois.

**Vous serez informé de ces droits lors de votre première rencontre avec votre conseiller/e .**

**Il vous sera demandé de signer une copie d'un "Contrat de services de counseling" reconnaissant que ces droits vous ont été expliqués.**

## Puis-je voir mon dossier?

Votre conseiller/e décrira à l'écrit le détail de vos séances. Le plus souvent, cela sera fait en collaboration avec vous et une copie vous sera offerte ou vous pourrez en demander une.

Une fois que vos documents auront été créés et signés, ils ne pourront plus être modifiés. Cependant, si vous n'êtes pas d'accord avec ce qui a été rédigé, nous vous invitons à rédiger le détail de vos préoccupations. Nous rajouterons ce document à votre dossier.

Nous gardons généralement vos dossiers pendant une période de sept ans qui débute à la date de votre dernière prise de contact. Après cette période, vos dossiers seront détruits.

*Dans certaines situations cependant il se peut que vous vouliez que l'Agence conserve vos dossiers pour une plus longue période. S'il existe des raisons pour lesquelles vous désirez que l'Agence garde vos dossiers pour plus longtemps que sept ans (par exemple pour des audiences juridiques ou de dédommagement), veuillez en aviser votre conseiller/e .*



## Exceptions à la confidentialité

### Les politiques d'exceptions de l'Agence en matière de confidentialité:

- Si vous donnez une autorisation écrite qui permet de partager vos informations avec une autre ou d'autres personnes.
- Si vous présentez clairement un risque de vous faire du mal ou de faire du mal à d'autres. Par exemple, *s'il existe un danger de suicide ou d'agression, nous devons alors faire appel à d'autres personnes pour aider à assurer une certaine sécurité.*
- Périodiquement, à quelques années d'intervalles, le travail du Catholic Family Services Peel♦Dufferin est réexaminé par son organisme d'accréditation professionnelle pour assurer que l'Agence satisfait aux normes d'éthique et de qualité les plus élevées. Il se peut alors que votre dossier soit sélectionné au hasard pour réexamen durant ces vérifications. ***Toute personne qui pourrait avoir accès à votre dossier pendant cette vérification est tenue de garder toute information confidentielle.***



- Au Catholic Family Services Peel♦Dufferin, nous travaillons en équipe. Si vous êtes impliqué dans plus d'un programme (c'est-à-dire, du counseling individuel et du counseling de groupe), il est possible que vos conseiller/e s se partagent de l'information entre eux pour aider à vous apporter du soutien dans l'obtention de vos buts.

## Quelles sont mes responsabilités?

- Être un participant actif lors du counseling.
- Donner un préavis d'au moins 48 heures lors d'annulations.
- Signaler tout changement de revenus ou sur la taille de votre famille qui pourrait affecter les frais ou encore, tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone.
- Payer le tarif à chaque séance. Payer avant le début de chaque séance.
- Traiter le personnel de l'Agence avec respect et dignité.

### Quelles sont les responsabilités de mon conseiller/e ?

- Me traiter avec respect et dignité en tout temps.
- De m'expliquer ce qu'est la thérapie en incluant les risques possibles.
- De m'expliquer son approche de counseling et sa disponibilité.
- De reconnaître ses limitations professionnelles et de me référer à quelqu'un d'autre lorsque cela est nécessaire.



## A quel degré mon counseling est-il privé?

Tout ce qui est discuté dans le cadre de vos séances de counseling est privé et confidentiel. Cela ne sera partagé qu'avec le superviseur de votre conseiller/e, et avec les membres de votre équipe de counseling dans le but de vous être utile. Tout le personnel a l'obligation éthique de garder toute information privée et confidentielle.



**Il y a cependant certaines situations qui requièrent des exceptions quant à la confidentialité. Ces exceptions sont décrites à la page suivante.**

## Exceptions à la confidentialité

**La loi exige qu'il y ait exception à la règle de confidentialité dans les cas suivants:**

Si un enfant de moins de 16 ans est considéré comme ayant besoin de protection lorsqu'il y a de la violence physique ou sexuelle, ou encore un abus psychologique sérieux qui pourrait inclure de l'abandon ou une exposition à de la violence dans la famille. *Dans ces situations, le Catholic-Family Services of Peel/Dufferin se doit de contacter la Société d'Aide à l'Enfance.*

Si un client nous avise qu'il a été maltraité ou abusé dans son enfance et qu'il y a une possibilité que l'agresseur représente un danger pour d'autres enfants aujourd'hui, il est possible que cette information soit divulguée à la Société d'Aide à l'Enfance.

Si un juge ordonne la diffusion de renseignements dans le cadre de procédures judiciaires, il se peut que des dossiers fassent l'objet d'un subpoena et que des conseiller/e s soient appelés à témoigner devant un tribunal.

Si vous avisez votre conseiller/e que vous avez été maltraité ou abusé par un professionnel d'aide qui est régi par la loi, votre conseiller/e peut être dans l'obligation de le signaler.

