



**la maison
réalité**

Entente mutuelle

**Droits et responsabilité des clients au soutien dans la communauté
De la Maison Réalité inc.**

Droits

1.1 Le client a droit à la reconnaissance et à l'exercice en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

1.2 Le client a le droit d'être informé, au meilleur de nos connaissances, de l'existence des services et des ressources disponibles, ainsi que des modalités d'accès à ces services et ressources.

1.3 Le client a le droit de recevoir des services adéquats sur les plans humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des règles de fonctionnement et des limites de l'organisme.

1.4 Le client peut s'attendre à un retour d'appel dans les 48 heures sauf pendant les fins de semaine ou lors de situations exceptionnelles.

1.5 Le client a le droit au respect du secret professionnel.

1.6 Le client a le droit à l'accès à son dossier

1.7 Le client a le droit d'exercer un recours concernant un service qu'il a reçu ou qu'il aurait dû recevoir. Le client doit alors se référer à l'administration de l'organisme.

1.8 Le client a le droit d'accepter ou de refuser les services qui lui sont proposés, quelle qu'en soit la nature. Sa décision doit être prise sans contrainte, de façon libre et éclairée sauf si l'exercice de ce droit constitue un danger pour lui-même ou pour autrui.

1.9 En tout temps, le client peut décider de mettre fin au soutien dans la communauté de la Maison Réalité inc.

Responsabilités

2.1 La personne est responsable de sa demande.

2.2. La personne travaille à maintenir son intérêt et faire les démarches nécessaires pour trouver une réponse satisfaisante à ses besoins.

2.3 Pour les rencontres, la personne s'engage à ne pas être intoxiquée (alcool, drogues, etc), elle comprend alors que c'est un motif valable pour cesser la rencontre.

2.4 La personne s'engage à aviser le plus tôt possible lorsqu'elle ne peut être présente à une rencontre.

2.5 La personne sait que toute forme de violence, manque de respect, intimidation, ne sera pas tolérée.

Pour toutes plaintes concernant les services reçus ou pour avoir accès à votre dossier, veuillez vous adresser auprès de :

La coordonnatrice ou la Direction de la Maison Réalité inc au :
(819) 776-1214 poste 223 et poste 222

Signature du client

Date

Signature de la coordonnatrice

Date