

Accès aux dossiers

Vous avez le droit de consulter votre dossier. Votre conseiller vous expliquera la manière dont cela fonctionne.

Droit de signaler un problème ou de faire une plainte

Nous sommes fiers des services que nous offrons.

Nous nous engageons à être attentifs à vos préoccupations et à vos plaintes, et à les résoudre. Notre brochure intitulée « Procédures relatives aux préoccupations et aux plaintes de la clientèle » est disponible sur demande. [Elle est également disponible en ligne au \[www.cfstoronto.com\]\(http://www.cfstoronto.com\)](#) dans la section Bienvenue à CFS, sous-section Documents de l'organisme.

Évaluation de nos services

Vous recevrez un document distinct qui explique notre processus d'évaluation.

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Catholic Family Services of Toronto respecte la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Nous tentons d'éliminer les obstacles à l'obtention de services que peuvent rencontrer les personnes handicapées. Les animaux et les personnes de soutien sont les bienvenus. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité à nos services. Vous pouvez obtenir un « Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité des services » à la réception. Vous pouvez également le remplir en ligne au www.cfstoronto.com dans la section Bienvenue à la CFS, sous-section Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Bureau central de Toronto

The Catholic Pastoral Centre
1155 rue Yonge, Bureau 101
Toronto, Ontario M4T 1W2
(416) 921-1163

Situé au coin de l'avenue Shaftesbury
et de la rue Yonge, à côté de la station
de métro Summerhill

Bureau du Nord de Toronto

245, promenade Fairview Mall
Bureau 201
Toronto, Ontario M2J 4T1
(416) 222-0048

Situé à l'est du centre commercial
Fairview. Don Mills est la station de
métro la plus proche.

Directeur générale : Brenda Spitzer, MSc, RP, RMFT

MEMBRE DE

Catholic Charities of the Archdiocese of Toronto
Family Service Ontario

Services de counselling



Catholic Family Services of Toronto est un organisme agréé de services aux familles. Nos conseillers sont des professionnels qualifiés. Nous offrons des services de counselling et de psychothérapie aux individus, aux couples ou aux familles. Nous offrons également un programme de préparation au mariage et dirigeons des groupes de mieux-être.

Le counselling tient compte des valeurs et des objectifs individuels et familiaux. Nous accueillons les personnes de toutes origines ethniques, culturelles et religieuses, et nous sommes sensibles à la diversité et respectueux de celle-ci. Chaque personne est traitée avec dignité, respect et compassion.

Catholic Family Services of Toronto est un environnement de parfum sensible.

Catholic Family Services of Toronto est une agence de Catholic Charities et appuyer par ShareLife.

Bienvenue à Catholic Family Services of Toronto

« Je reconnais qu'un problème perturbe ma vie. Je tiens à le résoudre, mais j'ai besoin d'aide. »

Travailler avec vous

Notre philosophie relative au counselling

Le counselling se veut un moyen de permettre aux gens de reprendre le contrôle de leur vie et de prendre des décisions appropriées à leur situation. Nous nous concentrons sur les forces des personnes ainsi que sur leur désir de changer. Notre engagement est de promouvoir et de renforcer les relations saines.

Avoir recours aux services de counselling

Le counselling est un processus à double sens. Vous et votre conseiller examinerez votre situation, identifierez le ou les problèmes qui sont au cœur de celle-ci et établirez des objectifs qui, selon vous, sont réalisables.

Lors de vos séances de counselling, il est important de jouer un rôle actif et de rester ouvert.

Nous n'offrons pas de counselling en ligne, ni de services de crise ou d'urgence après les heures normales de travail. Votre conseiller peut vous fournir une liste de numéros de téléphone relativement à ces types de services offerts ailleurs.

Le courriel est utilisé pour organiser ou modifier les rendez-vous.

La durée du temps de counselling

Nul ne peut prédire la durée du counselling. Cela dépend de vos expériences de vie et de la nature de vos problèmes. Nos conseillers se concentrent principalement sur les problèmes auxquels une personne est confrontée à l'heure actuelle. L'objectif est de vous aider à parvenir à une solution à vos problèmes en trouvant ce qui fonctionne pour vous.

Vous pourriez n'avoir besoin que d'une seule séance. Il se peut aussi que vous ayez besoin de plus de temps.

Votre conseiller

Votre conseiller est un professionnel qualifié. Il ou elle vous aidera à évaluer vos problèmes, à identifier vos objectifs et à élaborer des solutions positives à partir desquelles vous pourrez évoluer.

Droit à la confidentialité et à la vie privée

Toutes les informations que vous fournissez sont privées et confidentielles. Elles ne peuvent être divulguées sans votre consentement éclairé et écrit. Cependant, il existe des exceptions : lorsque nous avons le devoir de faire rapport de mauvais traitements infligés aux enfants ou de négligence envers ceux-ci; lorsqu'il existe une menace pour vous-même ou d'autres personnes; ou lorsqu'une ordonnance du tribunal nous a été signifiée. Les gestionnaires révisent les dossiers afin d'assurer la supervision et la qualité des services. Nos dossiers sont également revus aux fins d'agrément.

Déclaration relative à la vie privée

Catholic Family Services of Toronto respecte la législation relative à la vie privée. Tous les dossiers cliniques sont la propriété de l'Agence et ils sont stockés en toute sécurité. Les enregistrements électroniques sont stockés dans nos serveurs sur place et les sauvegardes sont conservées dans un coffre-fort. Toutes questions ou préoccupations peuvent être adressées directement au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de notre organisme, soit la directrice générale - (416) 921-1163 X2243.

Vos droits

Vous avez le droit de recevoir des services dans un environnement sécuritaire, accessible et inclusif. Vous avez le droit d'être traité avec dignité et respect. Vous avez le droit d'être informé de vos responsabilités en tant que cliente ou client de Catholic Family Services of Toronto.

Vos responsabilités

Vous avez la responsabilité de comprendre vos droits. Si vous n'êtes pas certain de comprendre les informations qui vous sont données, vous pouvez en discuter avec votre conseiller.

Vous avez la responsabilité de traiter les employés de l'organisme avec respect et sans discrimination. Vos responsabilités sont indiquées dans cette brochure. Elles comprennent, entre autres, le fait de prendre activement part au counselling, de payer les honoraires convenus, de respecter vos rendez-vous et de fournir une rétroaction relativement à nos services.

Rémunération et paiement

Catholic Family Services of Toronto est financé par l'Archdiocese of Toronto, ShareLife, le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, et les honoraires payés par la clientèle.

Nous facturons des frais pour les services de counselling sur une échelle mobile. Les fonds que nous recevons de ShareLife aident à subventionner la clientèle qui est incapable de payer la totalité des frais en raison de sa situation financière. Si vous payez vous-même les frais, conservez vos reçus et vous pourrez réclamer les frais payés comme déduction de frais médicaux sur votre déclaration de revenus.

Vous pouvez bénéficier d'un ensemble d'avantages sociaux au travail qui couvriront les services fournis par une travailleuse sociale autorisée ou un travailleur social autorisé. Veuillez informer votre conseiller relativement à votre programme d'avantages sociaux et au processus de facturation.

Lors du premier entretien, une convention d'honoraires est établie. Veuillez payer les frais convenus lors de votre arrivée et payer pour chaque rendez-vous où des frais vous seront facturés, y compris le premier rendez-vous.

Rendez-vous manqués ou annulés

Vous devez donner un préavis de 24 heures si vous désirez annuler un rendez-vous. Si vous ne donnez pas cet avis, nous vous facturerons les honoraires qui ont été négociés.