

Droit de signaler un problème ou de faire une plainte

Nous sommes fiers des services que nous offrons. Si vous avez des préoccupations au sujet de nos services, veuillez communiquer directement avec votre leader de groupe, qui trouvera une solution.

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 dans la section Bienvenue à CFS, sous-section Documents de [l'organisme](#).

Que se passe-t-il une fois le programme de groupe terminé?

Un groupe de mieux-être se déroule sur un certain nombre de séances. Lorsque le groupe est terminé, le service est terminé. Ce que vous apprenez sur vous-même à travers l'expérience de groupe peut vous amener à chercher davantage d'aide. Vous pouvez discuter de vos besoins avec le leader de votre groupe et vous recevrez des renseignements sur les services offerts par notre organisme et dans la communauté.

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 groupe de mieux-être

Bienvenue!

Vos droits et responsabilités

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

Travailler avec vous

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.

En quoi consiste le mieux-être?

Le mieux-être correspond à l'équilibre entre l'esprit, le corps et l'âme. Lorsque nous détenons cet équilibre, nous éprouvons un sentiment général de bien-être. Le mieux-être est lié à un sentiment de compétence. Il est également lié à un sentiment de connexion avec vos amis et votre famille.

Les défis de la vie et les transitions peuvent venir perturber votre sentiment de bien-être. Nos groupes de mieux-être vous aideront à apprivoiser vos émotions et à acquérir de nouvelles compétences de vie. Vous pouvez également bénéficier de l'expérience et du soutien des autres membres du groupe.

Les groupes de mieux-être ne remplacent pas le counselling.

Entrevue de présélection

Vous devrez passer une entrevue de présélection afin de déterminer si le groupe de mieux-être est bien pour vous et peut vous aider à atteindre vos objectifs.

Le leader du groupe

Le leader de votre groupe est un professionnel qualifié qui assure la modération du groupe de manière compétente. Nous fournissons un environnement sécuritaire où tous les participants du groupe peuvent apprendre des présentations faites par le leader et des expériences vécues par les autres membres du groupe.

Déclaration relative à la vie privée

Catholic Family Services of Toronto respecte la législation relative à la vie privée. Tous les dossiers de groupe 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.

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.

Dans tous les programmes de groupe, nous nous attendons à ce que toute information partagée par les participants soit considérée comme étant privée et confidentielle, et ce, par tous les membres du groupe.

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 leader de groupe. 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 le fait de prendre activement part au groupe, de payer les honoraires convenus, d'assister à chaque séance de groupe et de fournir une rétroaction relativement à nos services.

Frais relatifs aux services de groupe et paiement

Il y a des frais pour l'entrevue de présélection relative aux groupes de mieux-être. Des frais fixes sont facturés pour le programme de groupe. Si vous avez du mal à payer les frais, nous pouvons vous offrir une subvention.

Veillez payer la totalité des frais avant le début des rencontres de groupe. Si vous n'êtes pas en mesure de le faire, parlez-en au leader de votre groupe, qui fera en sorte que vous puissiez payer de manière hebdomadaire ou mensuelle. Les participants du groupe sont tenus de payer la totalité des frais convenus, et ce, quel que soit le nombre de séances de groupe auxquelles ils assistent.

Accès aux dossiers

Vous avez le droit de consulter votre dossier. Votre leader de groupe vous expliquera la manière dont cela fonctionne et répondra à toutes vos questions.

Évaluation de nos services

Vos commentaires quant aux services que vous avez reçus sont importants pour nous. Ils nous aident à améliorer nos services. À la fin de votre programme de groupe, vous serez invité à remplir un court questionnaire.