



Déclaration relative aux droits et responsabilités des usagers du CCFSA

INFORMATIONS

Vous avez le droit:

- De recevoir toutes les informations vous concernant, dans un langage clair et compréhensible ;
- De choisir qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit conservée dans le cadre de vos séances de thérapie individuelle ou de groupe ;
- D'accéder à toutes les informations contenues dans votre dossier, conformément aux politiques en vigueur ;
- D'être informé(e) des services offerts par le CCFSA et de choisir les services auxquels vous souhaitez accéder.

Vous avez la responsabilité de:

- De fournir, dans la mesure du possible, des informations exactes et pertinentes, et ce, régulièrement, afin d'assurer la prestation de services appropriés.

ACCÈS

Vous avez le droit:

- De recevoir des services sans discrimination fondée sur le statut social, le handicap, l'orientation sexuelle, la culture, la langue, l'origine ethnique, la religion ou les convictions politiques ;
- De bénéficier de services qui s'efforcent de répondre à vos besoins sociaux, culturels, physiques et émotionnels, dans la limite des ressources disponibles et conformément au mandat du CCFSA.
- De demander, dans la mesure du possible, le recours à un interprète ou à d'autres formes de soutien pertinentes.
- D'être informé(e) des critères d'admissibilité aux services du CCFSA;
- D'être informé(e) des changements qui auront une incidence sur votre accès aux services du CCFSA;



- De demander un changement de membre du personnel (lorsque cela est possible) si vous ne vous sentez pas à l'aise, ou de recevoir une orientation appropriée ;
- De mettre fin à votre accès aux services.

Vous avez la responsabilité de:

- De respecter vos rendez-vous ou d'aviser le CCFSA en cas d'empêchement ;
- De participer aux services pour lesquels vous avez négocié un accès auprès du CCFSA.

CHOIX ET QUALITÉ

Vous avez le droit:

- De recevoir un service professionnel et de qualité ;
- De connaître les qualifications de votre intervenant ;
- De refuser de participer à des recherches ou à des activités médiatiques ;
- De refuser la présence ou les services d'étudiants en stage et/ou de bénévoles dans le cadre de séances de soutien et d'accompagnement individuels.

Vous êtes responsable:

- Des conséquences de vos décisions.

DIGNITÉ

Vous avez le droit:

- D'être traité avec respect et dignité ;

Vous avez la responsabilité de:

- De traiter les employés et les autres usagers du Centre avec courtoisie, considération et respect ;
- D'agir de manière à respecter les droits des autres usagers et des employés du centre

SÉCURITÉ

Vous avez le droit:

- De recevoir des services dans un environnement sûr, bienveillant et confidentiel.

Vous avez la responsabilité de:

- Respecter les locaux et l'espace de travail du CCFSA;



-
- Adopter un comportement non menaçant et non-violent ;
 - Respecter le personnel du CCFSA lorsqu'il est tenu d'intervenir pour assurer la sécurité des femmes, de leurs enfants et/ou du personnel.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Vous avez le droit:

- D'être informé(e) des limites de la protection des données personnelles et de la confidentialité telles que décrites dans la politique de confidentialité de CCFSA ;

Vous avez la responsabilité de:

- D'agir de manière à respecter la protection des données personnelles et la confidentialité des autres usagers et employés de CCFSA.

COMMENTAIRES

CCFSA estime que les usagers du centre contribuent de manière précieuse au service.

Vous avez le droit:

- De formuler des commentaires positifs ou négatifs sur les services que vous recevez, par exemple en vous adressant directement à un membre du personnel ou de manière anonyme en utilisant le formulaire de commentaires des usagers ;
- De participer à la planification et à l'évaluation du service par le biais d'évaluations et de processus de retour d'information ;
- De déposer une plainte officielle et de bénéficier d'une procédure d'enquête équitable.

Vous avez la responsabilité de:

- D'accepter de manière appropriée les commentaires de SAWCC concernant votre comportement ;
- D'assumer la responsabilité des allégations formulées, y compris la justification de vos affirmations.

Approuvé par: Conseil exécutif de la CCFSA, le 23 septembre 2013

Examiné par le personnel le 1er novembre 2013