

## PROCÉDURE RELATIVE AUX RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

### ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Conformément à notre mission humanitaire, les employés et les bénévoles traiteront tous les clients et leur famille ou leurs amis avec respect. Ils entretiendront avec eux des relations professionnelles qui faciliteront la prestation de soins axés sur les clients et sur leurs besoins ainsi que l'atteinte des objectifs qu'ils ont déterminés ensemble.

### OBJET

Il est nécessaire que les employés et les bénévoles adoptent un comportement approprié afin de conserver des relations professionnelles axées sur la clientèle.

### PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel.

### DÉFINITIONS

*Client* : Principal client des programmes et des services de la Croix-Rouge canadienne, il peut à ce titre être considéré comme un bénéficiaire.

*Personnel* : Tous les employés, bénévoles et délégués de la Société canadienne de la Croix-Rouge.

### PROCÉDURE ET APPLICATION

Dans leurs relations avec les clients et bénéficiaires des programmes et des services de la Croix-Rouge, les employés et les bénévoles doivent être conscients de leur situation d'autorité unique, de leur rôle et de la façon dont les services sont fournis.

#### A. Comportement approprié du personnel

Les membres du personnel doivent s'assurer que leur comportement traduit la philosophie et les valeurs de l'organisation, quelle que soit la situation, et qu'ils :

- affichent un comportement qui respecte ou dépasse les normes minimales prescrites par la loi;
- offrent un environnement sûr en agissant de façon responsable, conformément à l'obligation qui leur incombe;
- suivent les pratiques et les procédures justes instaurées dans le cadre des programmes et des services proposés;
- respectent les droits de la personne et le droit au respect de la vie privée;
- se conforment aux lois relatives à la protection de l'enfance;

- s'abstiennent de tout comportement criminel et signalent tout incident de cette nature.

Lors de la prestation de services, les membres du personnel doivent en outre :

- Agir en tout temps dans le respect des Principes fondamentaux de la Croix-Rouge, à savoir l'humanité, l'impartialité et la neutralité.
- Traiter les clients avec respect et dignité.
- Offrir leur aide conformément aux lignes directrices et aux normes de l'organisation.
- Comprendre la vulnérabilité des clients ainsi que leur dépendance envers les employés et les bénévoles, offrir une aide et agir en conséquence. Ainsi, dans l'exercice de ce rôle, entretenir des relations personnelles qui dépassent le cadre professionnel est strictement interdit.
- Respecter les avoirs et les biens des clients.
- Préserver en tout temps le caractère confidentiel des renseignements qui concernent les clients.

B. Comportement inapproprié des employés et des bénévoles :

Lors de la prestation de services, les membres du personnel ne doivent pas :

- Avoir de relations sociales, personnelles, intimes ou sexuelles avec les clients. S'il existe un risque qu'une telle relation se crée, les employés et les bénévoles doivent en informer leur superviseur ou leur gestionnaire et ils seront retirés du cas en question si la situation l'exige.
- Demander et accepter des cadeaux (autres que des marques de reconnaissance), ni acheter quoi que ce soit auprès des clients.
- Prendre ou emprunter l'argent ou les biens d'un client.
- Accepter d'être payés pour les services qu'ils fournissent.
- Rendre des services qui dépassent le champ de responsabilité de l'employé ou du bénévole en question, à la demande d'un client ou de sa famille, sauf avec l'approbation du superviseur ou du gestionnaire.
- Emmener le client à des événements sociaux, à moins que cela ne soit autorisé par le superviseur ou le gestionnaire.
- Aborder, avec les clients, des sujets personnels tels que les croyances religieuses, les opinions politiques, les problèmes financiers ou personnels.
- Parler des problèmes personnels des clients à des personnes qui ne font pas partie de l'organisation ou avec des personnes qui n'ont aucun intérêt professionnel à les connaître.
- Fumer au domicile ou dans l'espace personnel du client.

En cas de question quant à une relation particulière avec un client, veuillez consulter *L'Annexe A – Franchir les limites : les signaux d'alerte.*

C. Formation :

Les membres du personnel dont les fonctions exigent que des relations régulières avec des clients se créent seront informés de l'importance d'établir et d'entretenir des relations

professionnelles, des comportements qui sont appropriés et de ceux qui ne le sont pas, des cadeaux qu'il est possible d'accepter ou d'offrir et de ceux qui ne sont pas acceptables, ainsi que des moyens de communication appropriés et inappropriés avec les clients. Les employés et les bénévoles recevront également une formation sur les protocoles plus particulièrement liés au programme ou aux services dans le cadre desquels ils interviennent. Une formation poussée sera donnée aux personnes qui travaillent auprès des mineurs.

## **VIOLATION DE LA POLITIQUE**

Si les membres du personnel n'ont pas une attitude professionnelle caractérisée par le respect, l'efficacité et la sécurité dans leurs rapports avec les clients, le superviseur ou le gestionnaire interviendra afin de prévenir ou de mettre fin à toute relation et à tout comportement non professionnels. Au besoin, des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement seront prises et les autorités compétentes seront informées.

## **RESPONSABILITÉS**

1. Le directeur ou la directrice principal(e) des Ressources humaines est responsable de donner des conseils aux parties intéressées, de mettre à jour, de contrôler et de réviser la présente politique ainsi que d'autoriser les exceptions.
2. Les membres de l'équipe de direction ou les directeurs des programmes nationaux concernés sont chargés d'appliquer et de mettre en œuvre la présente politique dans leur domaine respectif.

## **RÉFÉRENCES**

1. *3.12 Annexe A - Franchir les limites : les signaux d'alerte*