

PROCÉDURE RELATIVE AUX PLAINTES DES BÉNÉFICIAIRES

A. Aperçu

Le mécanisme qui vise à répondre aux plaintes des bénéficiaires reconnaît l'importance d'obtenir des renseignements utiles avant de transmettre les plaintes à la direction afin de les résoudre.

B. Énoncé de la politique connexe

Politique relative aux plaintes des bénéficiaires – La Société canadienne de la Croix-Rouge reconnaît le besoin d'offrir un mécanisme permettant de répondre aux préoccupations et aux plaintes des bénéficiaires à l'égard des employés et bénévoles ou des produits et services fournis par la Société. La Société mettra en place des moyens efficaces pour transmettre les problèmes concernant les services fournis aux bénéficiaires ou les relations avec les clients à la direction ainsi qu'aux intéressés afin de chercher des solutions satisfaisantes pour toutes les parties.

C. Définitions

Plainte :

Elle est définie comme un problème ou une préoccupation concernant un point que le client considère comme injuste ou indigne. Par exemple, les plaintes peuvent porter sur un conflit avec une autre personne, une mauvaise gestion des soins donnés aux bénéficiaires, des désaccords, etc.

Plaignant :

Une personne qui présente une plainte écrite ou orale à la Société. Un plaignant peut être un bénéficiaire qui reçoit l'aide de la Croix-Rouge, un client des programmes ou des services de la Croix-Rouge, un fournisseur, un bailleur de fonds, un membre de la famille d'un client ou d'une des personnes susmentionnées.

D. Détails de la procédure

Voir également les documents 2.2 – *Prévention du harcèlement en milieu de travail* et 3.2 – *Prévention de la violence en milieu de travail*. Ces politiques s'appliqueront en fonction du motif particulier de la plainte du client.

A. Responsabilités de la Croix-Rouge :

Tous les efforts raisonnables seront déployés afin que la confidentialité de toutes les parties soit respectée pendant l'ensemble du processus d'enquête et de résolution de la plainte. Les renseignements essentiels seront uniquement communiqués aux parties concernées en fonction des besoins de l'enquête. Parmi

les mesures prises pour protéger la confidentialité, la Société a notamment recours au système de signalement confidentiel Clearview Connects. Le strict respect de la confidentialité ne peut toutefois pas toujours être garanti. Si une plainte fait l'objet d'une enquête, l'intimé devra en être informé afin de pouvoir y répondre. Il pourrait également s'avérer nécessaire de faire participer d'autres personnes au processus d'enquête (p. ex. des témoins). Dans ce cas, toutes les parties concernées devront respecter des normes strictes de confidentialité. Selon la nature du dossier, la Société pourrait confier l'enquête à une firme indépendante.

La Société procédera à une enquête juste et rapide à la suite de plaintes ou de préoccupations sans crainte de représailles, à condition que la plainte ne soit pas jugée malveillante, fausse ou vexatoire.

B. Étapes du processus de résolution de problème

Processus de résolution des problèmes simples :

Plainte → Information → Enquête → Mesure

Plainte : Les clients, leur famille, les fournisseurs et les bailleurs de fonds peuvent faire part de leurs préoccupations par écrit ou oralement. Dans certaines circonstances, on pourrait demander aux plaignants de consigner leur plainte par écrit. Lorsqu'un employé ou un bénévole reçoit une plainte, il doit s'assurer d'en informer le superviseur ou le gestionnaire compétent.

Information : Un superviseur ou un gestionnaire accuse normalement réception de la plainte dans un délai de deux ou trois jours ouvrables et une rencontre avec le client peut être organisée.

Enquête : Une fois que la nature de la plainte est connue, les membres du personnel compétents examinent la teneur de la plainte. Les préoccupations du client, les mesures prises et les conclusions tirées doivent être correctement documentées. Certains programmes peuvent nécessiter des protocoles particuliers en la matière.

Mesure : Le plaignant est avisé des conclusions et des mesures qui ont été prises. Si ce dernier n'est pas satisfait, la plainte peut être transmise à la haute direction. À cette étape, tous les aspects du cas sont examinés et une décision finale est transmise par écrit à toutes les parties concernées.

Remarques :

1. Si un employé est visé par une plainte, le service des Ressources humaines devra être informé et les politiques appropriées seront mises

en œuvre. Aucun renseignement ne sera conservé dans le dossier personnel de l'employé, sauf aux fins de communication directe avec l'employé dans le cadre du processus de résolution (par exemple, mesure disciplinaire). Comme dans les cas de harcèlement, les documents devront être indéfiniment conservés dans un dossier distinct.

2. Dans les situations où des membres de la direction ou des bénévoles en position d'autorité sont concernés, on recommande de faire appel aux conseils et aux recommandations de tiers externes dans le but de trouver une solution.
3. La Société se réserve le droit d'adapter ses processus si les circonstances l'exigent, et ce, toujours dans le strict respect des lois applicables.
4. Dans les cas où il existe un risque de procès ou d'action judiciaire, le service des Ressources humaines doit avertir immédiatement l'avocat(e) général(e) de la Société.

E. 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 et d'autoriser les cas exceptionnels.
2. Les membres de l'équipe de la haute direction de la Société et les directeurs nationaux concernés sont tenus d'appliquer et de mettre en œuvre la présente politique dans leur domaine respectif.

F. Références

1. Voir la section *G. Fichiers d'enquête* du document 2.13 – *Procédure relative aux dossiers des membres du personnel* pour de plus amples renseignements.