

PROCÉDURE RELATIVE AUX DROITS DES CLIENTS

A. Aperçu

Toute partie qui prend part aux activités, aux programmes et à la prestation de services de la Croix-Rouge doit respecter les droits des clients, assurer leur sécurité et connaître la loi sur la protection de l'enfance.

B. Énoncé de la politique

Politique sur les droits du client – La Croix-Rouge canadienne maintient des normes élevées en matière d'éthique, qui encouragent le respect des clients et défendent leurs droits. Les employés et les bénévoles de la Croix-Rouge prendront toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des clients en tout temps durant la prestation de services.

C. Définitions

Client :

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

D. Détails de la procédure

A. Droits des clients :

En tant qu'organisme qui s'investit dans la collectivité à divers niveaux, la Croix-Rouge respecte totalement les droits de tous ses clients et en fait la promotion. Les clients ont le droit d'être entendus, le droit à un environnement sécuritaire, le droit au respect de la vie privée, le droit d'être informés, et le droit d'être traités de façon équitable, avec respect et dignité en tout temps.

B. Sécurité des clients :

Tous les employés et les bénévoles de la Croix-Rouge adopteront toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des clients en tout temps durant la prestation de services. De telles mesures comprendront des lignes directrices en matière d'interaction avec les clients, dont des procédures concernant la communication et les contacts directs et seul à seul avec le client, le droit à la vie privée, et des mécanismes de signalement de situations dangereuses ou de situations d'abus. Un processus de gestion des risques sera instauré pour chacun des programmes et des services afin de prévenir ou d'atténuer les risques auxquels sont exposés les clients.

C. Loi sur la protection de l'enfance :

Tous les employés et les bénévoles qui travaillent avec des enfants ou des jeunes doivent connaître la loi sur la protection de l'enfance de leur province ou territoire et se charger de protéger les jeunes Canadiens.

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 d'autoriser les exceptions.
 2. Les membres de l'équipe de la haute direction de la Société ou les directeurs des programmes nationaux concernés sont chargés d'appliquer et de mettre en œuvre la présente politique dans leur domaine respectif.
-