



Charte de service à la clientèle

– Nos engagements

La présente charte met en exergue vos droits et la manière dont votre cas sera traité lorsque vous prenez part à un programme ou à un service de Red Cross. Elle énonce vos responsabilités et ce que vous pouvez faire pour nous aider à vous fournir les meilleurs programmes et services qui soient.

La charte de service à la clientèle communique clairement les relations de respect établies entre chaque individu. Elle met également en avant la manière dont nous pouvons travailler de concert pour atteindre les meilleurs résultats pour vous.

Ce que vous pouvez attendre de Red Cross

Red Cross s'engage à vous fournir les meilleurs programmes et services, notamment respecter votre droit à :

- Être traité avec respect en toutes circonstances
- Être traité avec équité et sans discrimination
- Recevoir du soutien afin que vous puissiez prendre les bonnes décisions pour vous-même, avoir accès à des services adaptés et faire appel à un interprète si vous en avez besoin
- Être en sécurité et exempt de tout danger lorsque vous participez à des activités organisées par Red Cross
- Recevoir un service fiable de qualité, fourni par du personnel compétent
- Refuser de prendre part à un programme ou à un service et dire non à n'importe quel moment
- Être tenu informé à propos de questions qui vous concernent, notamment vos droits liés au service
- Traiter vos informations personnelles de façon confidentielle et respecter votre vie privée, conformément à la loi en vigueur en Australie. Si pour une raison quelconque nous sommes amenés à nous entretenir avec quelqu'un à votre sujet, nous vous en ferons part
- poser des questions, faire des commentaires ou déposer une plainte.

Comment vous pouvez nous aider à offrir les meilleurs programmes et services

Vous pouvez nous aider à vous offrir le meilleur service en :

- nous faisant part de vos besoins et en nous parlant de la manière dont nous pourrions travailler ensemble plus efficacement
- En vous comportant de façon respectueuse et sans risque vis-à-vis des autres personnes qui utilisent ce service et envers le personnel et les bénévoles
- En nous fournissant des informations exactes à votre sujet et sur votre situation personnelle
- En nous prévenant des changements relatifs à votre situation ou si vous n'êtes pas en mesure de vous présenter à un rendez-vous ou respecter un engagement
- En nous faisant part de ce que vous pensez de nos services et en vous impliquant.

Vos commentaires, idées et opinions nous aideront à améliorer l'efficacité de nos programmes et de nos services.

La brochure de Red Cross « client service charter » comporte davantage d'informations sur cette charte et sur la manière de nous contacter.