

Plaintes formelles (externes)

Resolve Services-conseils Canada estime que l'intégrité de ses services est de la plus haute importance.

Cette politique vise à fournir un moyen aux clients de Resolve ¹, aux contracteurs et/ou aux membres du public de communiquer en toute confidentialité et de bonne foi des informations sur des pratiques illégales, des fautes professionnelles et/ou des violations des politiques de l'organisation.

Cette politique traite des actes répréhensibles qui peuvent inclure (mais ne sont pas limités à) :

- Falsification ou altération de documents;
- Modification ou manipulation non autorisée de fichiers informatiques;
- Rapports financiers frauduleux ou délibérément trompeurs;
- Violation de toute loi ou réglementation fédérale ou provinciale;
- Détournement ou mauvaise utilisation des ressources de Resolve, telles que les fonds, les fournitures ou autres actifs;
- Faire quelque chose ou ne pas faire quelque chose qui crée un danger significatif et spécifique pour la santé, la sécurité ou la vie des personnes ou de l'environnement;
- Violation des normes professionnelles ou du code de déontologie de l'Agence.

Le plaignant doit signaler tout acte répréhensible grave directement au directeur exécutif et/ou au président du conseil d'administration.

Les plaignants qui signalent une infraction doivent prendre note de ce qui suit :

- Le signalement en temps opportun est essentiel. Plus une préoccupation est exprimée tôt, plus il est facile de prendre des mesures;
- Bien qu'on ne s'attende pas à ce que le plaignant prouve la véracité d'une allégation, il doit être en mesure de démontrer qu'il existe des motifs suffisants;
- Les plaignants sont tenus de s'identifier car les questions de suivi appropriées et l'enquête peuvent ne pas être possibles à moins que la source des informations soit vérifiée.
- Les plaignants peuvent demander la confidentialité, mais la nature de la plainte et le processus d'enquête peuvent ne pas le permettre.

Si une plainte officielle anonyme est reçue, les éléments suivants seront considérés:

- Gravité du problème soulevé;
- Crédibilité de la préoccupation; et
- Probabilité de confirmer l'allégation à partir de sources anonymes.

Procédure

Le directeur général et/ou le président du conseil enquêtera sur la plainte dès que raisonnablement possible. Un enquêteur tiers peut être inclus. Les mesures suivantes doivent être prises:

1. Enquêter sur la plainte signalée;
2. Documenter les résultats;

3. Un rapport relatif aux résultats de l'enquête sera fourni au conseil d'administration;
4. Des mesures appropriées seront prises et tous les incidents signalés seront documentés et enregistrés;
5. Dans la mesure jugée appropriée, le directeur général ou le président doit s'assurer qu'un retour d'information est fourni à la personne qui dépose la plainte;
6. Si l'allégation est jugée frivole, vexatoire ou sans fondement, le plaignant sera avisé comme tel.

¹ Veuillez vous référer à la politique du droit de porter plainte ou d'appel du client de l'agence concernant le droit d'un client à porter plainte ou faire appel de tout aspect de leur traitement à l'Agence.