Comment nous traitons les plaintes et les commentaires

La Croix-Rouge britannique accueille favorablement les plaintes, les compliments et les commentaires, car chaque retour nous aide à comprendre ce que nous faisons bien et où nous avons des opportunités d'apprendre et de nous améliorer.

Si nous ne parvenons pas à respecter les standards élevées que nous nous sommes fixées, nous aimerions savoir ce qui s'est passé, gérer la situation le plus rapidement possible et prendre des mesures pour garantir que la même chose ne se reproduise plus.

Notre procédure de réclamation

1. **Prendre contact**
   Vous pouvez nous soumettre votre plainte en utilisant les formulaires de commentaires sur notre site Web, disponibles à l'adresse **https://www.redcross.org.uk/about-us/contact-us/feedback** ou nous contacter par téléphone, par e-mail. ou par écrit en utilisant les coordonnées ci-dessous.

   Il est préférable de déposer une plainte le plus tôt possible après l'événement concerné et idéalement dans un délai de trois mois afin que nous puissions enquêter rapidement. Vous pouvez nous faire part de compliments ou de commentaires en utilisant les mêmes coordonnées.

2. **Notre réponse**
   Nous visons à accuser réception de votre plainte dans un délai de trois jours ouvrables (si vous nous avez partagé vos coordonnées). Habituellement, notre réponse complète vous parviendra dans les 10 jours ouvrables. Cependant, si votre plainte est complexe , l'enquête peut prendre plus de temps. Nous vous tiendrons au courant si tel est le cas.

3. **Faire appel**
   Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, veuillez nous en informer. Nous demanderons à un membre indépendant de notre équipe d'examiner l'enquête qui a été menée et la réponse qui vous a été fournie.

4. **Vos droits si vous n'êtes pas satisfait**
   Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre décision finale, vous pouvez faire examiner votre plainte par un intervenant indépendant en contactant l'une des organisations répertoriées ci-dessous.

Contactez-nous

Commentaires sur la collecte de fonds

Si vos commentaires concernent notre activité de collecte de fonds, notre équipe Supporter Care est là pour vous aider. Ils peuvent être contactés :

Du lundi au vendredi de 10h à 16h
Par téléphone : 0300 456 11 55
Par email : **supportercare@redcross.org.uk**

Commentaires généraux

Si vos commentaires concernent un autre de nos services ou activités, contactez-nous par :

Téléphone : 0344 871 11 11
(ou + 44 207 138 7900 depuis l'extérieur du Royaume-Uni).
E-mail: ComplaintsComplimentsComments@redcross.org.uk
Courrier: 44 Moorfields, London, EC2Y 9AL

Notre engagement envers vous

Si vous avez une plainte ou une préoccupation concernant nos employés, le travail que nous effectuons ou la façon dont nous collectons ou dépensons de l'argent, nous vous assurons de:

- Veiller à ce que notre processus de plainte soit juste et clair.
- offrir un moyen sûr et sécurisé de déposer une plainte sans crainte de préjudice, de conséquences ou de représailles.
- prenez votre plainte au sérieux et enquêtez-la de manière aussi approfondie et rapide que possible.
- Vous tenir au courant pendant l'enquête.
- Vous assurez que votre plainte est résolue, dans la mesure du possible
- vous traiter avec courtoisie et respect.
- prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des enfants de moins de 18 ans ou des adultes à risque, lorsqu'une plainte concerne ces personnes. Ceci est conforme à notre politique de sauvegarde.
- maintenir la confidentialité de vos informations personnelles et sensibles conformément à nos responsabilités en matière de protection des données. Seules les personnes impliquées dans la gestion de votre problème en seront informées.
- Considérer tous les commentaires comme une opportunité d'apprendre et de prendre des mesures pour vous assurer que les erreurs ne se reproduisent pas. Si vous nous avez contacté de manière anonyme, nous examinerons quand même le problème que vous avez signalé.

Décider si nous enquêtons sur une plainte

Même si nous sommes reconnaissants de vos commentaires, il existe certaines circonstances dans lesquelles nous pouvons choisir de ne pas enquêter sur une plainte. Par exemple, nous pourrions ne pas enquêter si une plainte :

- utilise un langage menaçant, abusif ou autrement offensant ;
- semble cibler injustement un membre du personnel ou un bénévole ;
- se rapporte à quelque chose dans lequel nous ne sommes pas impliqués ;
- a déjà été abordé et répondu selon la procédure décrite dans le présent document ; ou

- Il s'agit de quelque chose qui s'est produit il y a trop longtemps, ce qui signifie que nous ne pouvons pas accéder aux informations dont nous aurions besoin pour enquêter sur cette affaire.

Veuillez noter que si votre plainte concerne l'action ou l'inaction d'une autre Société nationale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge ou de l'un de nos partenaires, nous leur transmettrons l'affaire, le cas échéant. Nous ne partagerons vos données personnelles avec eux qu'après avoir obtenu votre autorisation.

Qui contacter si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Vous avez le droit de contacter ces organisations si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre plainte. Habituellement, ces organisations se saisiront d'un cas après nous avoir donné la possibilité de répondre ou de fournir des informations supplémentaires.

Plaintes générales

Commission caritative pour l'Angleterre et le Pays de Galles
PO Box 211
Bootle
L20 7YX
0300 066 9197
Whistleblowing@charitycommission.gov.uk
https://forms.charitycommission.gov.uk/raising-concerns/

The Scottish Charity Regulator (OSCR)
2e étageQuadrant House9 Riverside DriveDundeeDD1 4NY01382 220446
https://www.oscr.org.uk/contact-oscr/charity-concern-form/

Plaintes liées à la collecte de fonds

Si votre plainte concerne une collecte de fonds, le Fundraising Regulator peut enquêter. Vous devez les contacter dans les deux mois suivant la réception d'une réponse de notre part.

Régulateur de collecte de fonds
Eagle House
167 City Road
London
EC1V 1AW
0300 999 3407
Complaints@fundraisingregulator.org.uk
https://www.fundraisingregulator.org.uk/

Plaintes relatives aux données personnelles

Si votre plainte concerne l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez contacter le Bureau du commissaire à l'information (ICO):

Bureau des commissaires à l'information
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow

British Red Cross

Cheshire
SK9 5AF
0303 123 1113
casework@ico.org.uk
https://ico.org.uk/make-a-complaint/data-protection-complaints/data-protection-complaints/

The power of kindness