

Lignes directrices relatives aux vérifications effectuées dans le cadre du processus d'agrément

Processus d'appel associé aux vérifications effectuées dans le cadre du processus d'agrément

Préambule

Le processus interne d'agrément de l'Armée du Salut permet d'effectuer des vérifications fondées sur l'expérience sur le terrain, afin d'aider les entités des services sociaux à répondre aux normes organisationnelles. Tout est mis en œuvre pour veiller à ce que les procédures et les méthodes utilisées dans chaque entité soient examinées à la fois de manière prompte et détaillée dans le cadre d'un cycle de vérification. Dans l'esprit de la perspective instantanée, les possibilités d'appel seront limitées. Les équipes de vérificateurs ne consulteront et n'étudieront que les données disponibles au moment de la vérification.

Il peut arriver que le personnel d'une entité estime qu'il y a eu omission d'éléments relatifs à certaines normes, et c'est précisément pourquoi un processus formel d'appel a été créé : afin de permettre à ce personnel de faire part de ses préoccupations et que celles-ci soient analysées de façon uniforme. Lorsque les cotes finales et les résultats de la vérification sont transmis au commandant divisionnaire et au secrétaire territorial des programmes, les notes sont définitives et toute demande d'appel subséquente sera rejetée.

Lignes directrices et processus

Les entités peuvent déposer toute demande officielle d'appel en envoyant un courriel au bureau des services sociaux, qui procédera ensuite à l'étude de la demande.

La communication électronique doit :

- être envoyée à accreditation@can.salvationarmy.org, l'adresse courriel de l'équipe chargée du processus d'agrément;
- être envoyée en copie conforme au secrétaire divisionnaire des services sociaux ou au commandant régional;



Lignes directrices relatives aux vérifications effectuées dans le cadre du processus d'agrément

- être transmise dans les quatre (4) semaines suivant la réception du rapport d'agrément;
- indiquer tous les éléments relatifs aux normes concernées qui sont à la source de préoccupations, et présenter toute preuve ou tout raisonnement associé à chacun d'eux. Tout problème doit être signalé dans le courriel initial, car une seule requête d'appel sera acceptée par vérification;
- préciser les raisons, impérativement mesurables, qui expliquent la requête d'appel, notamment celles associées :
 - aux politiques;
 - à l'applicabilité des normes.

Remarque : les éléments qui ne peuvent être constatés que sur place, comme l'état des installations ainsi que les dossiers relatifs à la clientèle ou au personnel, ne feront pas l'objet d'un examen.

À la suite d'une analyse minutieuse de la situation, le bureau des services sociaux rendra une décision définitive et présentera la justification qui soutient celle-ci.

