

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE RÉOLUTION DES LITIGES WORKBC

Déclaration d'intention

Nous nous engageons à mettre en place une procédure équitable, transparente et rapide pour guider le processus de résolution des litiges de nos clients et partenaires communautaires. Si vous avez une plainte ou si vous souhaitez contester une décision relative aux services que vous avez reçus, nous sommes à votre écoute.

Cette politique et procédure de résolution des litiges visent à fournir une approche structurée pour résoudre les différends par le biais d'un processus juste et équitable qui mènera à des solutions acceptables pour toutes les parties. Cette politique et procédure s'appliquent uniquement aux sites de WorkBC énumérés dans le tableau 1.

Nous nous engageons à respecter les principes directeurs suivants:

- Fournir une réponse rapide et confidentielle - dans un délai de deux (2) jours ouvrables
- Traiter chacun avec respect et professionnalisme
- Travailler ensemble pour résoudre les litiges
- Maintenir une communication permanente, notamment par des mises à jour hebdomadaires si le processus de résolution prend plus de cinq (5) jours ouvrables

Étapes de résolution des problèmes

Le processus de résolution des litiges comporte trois (3) stades clés:

1. Examen Informel – résolution du litige directement avec les parties concernées et la direction locale
2. Examen Formel – soumission du litige à un processus d'examen formel menant à une décision finale
3. Examen par un tiers indépendant - éligible dans des situations spécifiques

Stade 1: Examen Informel

Stade 1 - ÉTAPE 1 - Examen Informel avec la personne directement concernée

Si vous avez une plainte et/ou si vous n'êtes pas satisfait des services que vous avez reçus, et que vous vous sentez à l'aise pour le faire :

- Discutez du litige avec la personne directement concernée
- Essayez de travailler ensemble pour résoudre le litige

Note: Toute plainte ou révision de décision provenant d'un député, d'un membre de l'Assemblée législative, d'un membre d'un conseil municipal élu, du gouvernement du Canada, d'autres ministères provinciaux ou des médias sera transmise au ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté - Division des services de l'emploi et du marché du travail.

Stade 1 - ÉTAPE 2 - Examen Informel avec un Directeur de Programme Associé

Après avoir essayé de résoudre le litige directement avec le membre de l'équipe WorkBC concerné, si aucune solution n'a été trouvée, l'étape suivante consiste à contacter un Directeur de Programme Associé. Le Directeur de Programme Associé vous écoutera, posera des questions et examinera la situation. Il travaillera avec vous, en suivant les principes directeurs, pour explorer les options menant à une résolution fructueuse.

Tableau 1 ci-dessous présente tous les Directeurs de Programme Associés (DPA) pour chacun de nos sites WorkBC. Veuillez communiquer avec le Directeur Associé de Programme indiqué pour l'endroit où vous recevez ou avez reçu des services. Si vous n'êtes pas sûr, veuillez contacter notre équipe d'assurance qualité dont les coordonnées figurent en bas du tableau.

TABLEAU 1: Liste des contacts du Centre WorkBC:

| Centre WorkBC | Adresse | Numéro de téléphone | DPA | Email |
|---------------|--|---------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Kamloops Nord | 705 Tranquille Rd Kamloops, BC V2B 3J3 | 250-377-3670 | Nisha Sajjani | Nisha.Sajjani@opendoorgroup.org |
| Kamloops Sud | 210-420 Lansdowne St Kamloops, BC V2C-1Y3 | 250-377-3670 | Joanne Tazelaar | Joanne.Tazelaar@opendoorgroup.org |
| Barriere | 5- 4480 Barriere Town Rd Barriere, BC V0E-1E0 | 250-672-0036 | Theresa Pelton | Theresa.Pelton@opendoorgroup.org |
| Clearwater | 100-240 Park Dr Clearwater, BC V0E-1N2 | 250-674-2928 | Theresa Pelton | Theresa.Pelton@opendoorgroup.org |
| Chase | 822 Shuswap Ave Chase, BC V0E-1M0 | 250-679-8448 | Justin Bourke | Justin.Bourke@opendoorgroup.org |
| Sechelt | 5674 Cowrie St Sechelt, BC V0N-3A0 | 604-885-3351 | Joan Schiebelbein | Joan.Schiebelbein@opendoorgroup.org |
| Squamish | 302-37989 Cleveland Ave Squamish, BC V8B-0A8 | 604-639-1742 | Natalie Perreault | Natalie.Perreault@opendoorgroup.org |
| Vancouver VCC | 200-250 West Pender St Vancouver, BC V6B-1S9 | 604-334-6372 | Aaron Burnell | Aaron.Burnell@opendoorgroup.org |

| | | | | |
|----------------------------|--|----------------|-------------------|------------------------------------|
| Vancouver East Hastings | 134 E Hastings St Vancouver, BC V6A-AN6 | 604-334-6372 | Aaron Burnell | Aaron.Burnell@opendoorgroup.org |
| Vancouver Burrard | 900-1200 Burrard St Vancouver, BV V6Z-2C7 | 604-334-6372 | Shan Shan Li | Shanshan.Li@opendoorgroup.org |
| Assurance Qualité | 210-420 Lansdowne St Kamloops, BC V2C-1Y3 | 1-866-377-3670 | Quality Assurance | qualityassurance@opendoorgroup.org |

Stade 2 – Examen Formel

Si une résolution satisfaisante n'est pas obtenue au stade 1 (Examen Informel), vous avez la possibilité de soumettre un formulaire de demande d'Examen Formel de résolution du litige.

Stade 2 - ÉTAPE 1 - Remplir et soumettre un formulaire de demande de révision formelle de résolution du litige

Vous pouvez le faire seul ou avec l'aide d'un Directeur de Programme Associé ou d'une personne extérieure avec laquelle vous vous sentez à l'aise.

- Le formulaire de demande de révision formelle de la résolution de problèmes est disponible par le biais de: Cliquez sur le lien suivant pour accéder à un formulaire électronique : [Formulaire de demande d'examen formel de résolution de litiges](#)
- En demandant un formulaire papier en personne ou par la poste à l'un des bureaux de WorkBC indiqués au tableau 1
- En demandant l'envoi d'un formulaire par courriel à votre contact local de WorkBC ou à info@opendoorgroup.org.

Pour soumettre un formulaire de demande de révision formelle de résolution de litiges dûment rempli:

- Soumettez-le directement via le lien vers le formulaire électronique : [Formulaire de demande d'examen formel de résolution de litiges](#)
- Déposez-le à l'attention du: Directeur de Programme à l'un des centres
- Envoyez-le par courriel ou par la poste à l'adresse indiquée dans le tableau 1 (Stade 1 - Étape 2).

Stade 2 – ÉTAPE 2: Examen Formel avec le Directeur de Programme

Le Directeur de Programme examine le formulaire de demande d'examen formel de résolution des litiges soumis. Ensuite, il s'entretiendra avec le ou les membres de l'équipe concernés et le directeur adjoint du programme pour comprendre la situation. Après avoir recueilli ces renseignements, le Directeur du Programme communiquera directement avec vous pour fixer un rendez-vous afin de discuter du litige. Si vous le souhaitez, vous pouvez venir accompagné d'une personne extérieure avec laquelle vous vous sentez à l'aise.

En tenant compte des informations recueillies, le Directeur du Programme procédera comme suit:

- Traiter votre problème de manière équitable et transparente
- Tenir des registres et documenter le processus

- Suivre et examiner toutes les préoccupations soulevées dans le cadre de notre processus d'amélioration continue de la qualité, afin de garantir la fourniture de services de qualité centrés sur le client
- Assurer un haut niveau de confidentialité, en ne partageant que ce qui est nécessaire pour mener l'examen
- Vous fournir des mises à jour hebdomadaires si le processus de résolution prend plus de cinq (5) jours ouvrables, jusqu'à ce que le litige soit résolu.

Le Directeur du Programme examinera toute résolution, y compris les décisions connexes concernant la résolution, avec vous lors de la réunion ou d'une réunion ultérieure. Il vous fournira également une lettre écrite détaillant le litige, la résolution et la ou les décisions connexes.

Stade 2 - ÉTAPE 3: Examen Formel par le Comité Exécutif

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat du Stade 2 - ÉTAPE 2 (**Examen Formel avec le Directeur du Programme**), vous pouvez demander que le litige soit porté au Stade 2 - ÉTAPE 4. Un membre du service d'assurance qualité soumettra le litige et toute la documentation connexe au Comité Exécutif pour un examen interne final.

Le service d'assurance qualité examinera avec vous, lors de la réunion ou d'une réunion ultérieure, toutes les résolutions, y compris les décisions connexes concernant la résolution. Il vous fournira également une lettre écrite détaillant le litige, la résolution et la ou les décisions connexes.

Nous informerons le Ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté lorsqu'une plainte a été portée à ce niveau.

À la fin d'un examen formel, le problème sera considéré comme résolu, à moins qu'il ne soit admissible à un examen par une tierce partie indépendante, décrit au Stade 3 - Examen par une tierce partie.

Examen par un tiers indépendant

Stade 3 – L'examen par un tiers

Vous aurez la possibilité de faire réviser votre décision si elle est liée à un refus de service basé sur une prise de décision discrétionnaire (plutôt que sur la politique du Ministère, la législation, l'admissibilité du client ou la disponibilité du budget), et après que les stades 1 et 2 soient réalisées. La décision sera examinée par une tierce partie neutre qui sera sélectionnée au cas par cas pour s'assurer que l'examineur a suffisamment de connaissances et d'expertise dans le domaine concerné pour fournir une opinion juste, objective et informée.

Si vous avez des questions concernant cette politique et ces procédures de résolution de litiges ou si vous avez besoin d'aide pour naviguer dans le processus, veuillez contacter notre équipe d'assurance qualité à tout moment.