

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE RÉSOLUTION 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 problèmes de nos clients et de nos partenaires communautaires. Si vous avez une plainte à formuler ou si vous souhaitez contester une décision relative aux services que vous avez reçus, nous sommes à votre écoute.

Cette politique et cette procédure de résolution des litiges visent à fournir une approche structurée pour résoudre les conflits par le biais d'un processus juste et équitable qui aboutira à des solutions acceptables pour toutes les parties. Cette politique et cette procédure ne s'appliquent qu'aux sites 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 continue - en particulier, des mises à jour hebdomadaires si le processus de résolution prend plus de cinq (5) jours ouvrables.

Phases de résolution des litiges

Le processus de résolution des litiges se déroule en trois (3) phases clés :

1. Examen informel - résoudre le litige directement avec les parties concernées et la direction locale.
2. Examen formel - escalade du litige vers un processus d'examen formel aboutissant à une décision finale.
3. Examen par un tiers indépendant - éligible dans des situations spécifiques.

Phase 1 : Examen Informel

Phase 1 - ÉTAPE 1 - Examen informel avec la personne directement concernée

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

- Discuter du litige avec la personne directement concernée.
- Essayer de travailler ensemble pour résoudre le litige.

Remarque : Toute plainte ou révision de décision émanant d'un membre du Parlement, 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.

Phase 1 - ÉTAPE 2 - Examen Informel avec un directeur de programme associé

Après avoir tenté de résoudre le litige directement avec le membre de l'équipe WorkBC concerné, si aucune solution n'a pu être trouvée, l'étape suivante consiste à prendre contact avec un directeur de programme associé. Ce dernier 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 satisfaisante.

Le tableau 1 ci-dessous répertorie tous les directeurs de programme associés (DPA) pour chacun de nos sites WorkBC. Veuillez contacter le directeur de programme associé du site où vous avez reçu des services. En cas de doute, veuillez contacter notre équipe chargée de l'assurance qualité, dont les coordonnées figurent au bas du tableau.

TABLEAU 1 : Liste des contacts du WorkBC Centre :

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	Nisha Sajjani	Nisha.Sajjani@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 Centre Ville	200-250 West Pender St Vancouver, BC V6B-1S9	604-334-6372	Maryam Habibollahi	Maryam.Habibollahi@opendoorgroup.org
Vancouver East Hastings	134 E Hastings St Vancouver, BC V6A-AN6	604-334-6372	Maryam Habibollahi	Maryam.Habibollahi@opendoorgroup.org
Vancouver Burrard	900-1200 Burrard St Vancouver, BC V6Z-2C7	604-334-6372	Linda Peng	Linda.Peng@opendoorgroup.org
Assurance Qualité	210-420 Lansdowne St Kamloops, BC V2C-1Y3	1-866-377-3670	Assurance Qualité	qualityassurance@opendoorgroup.org

Phase 2 : Examen Formel

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée à la Phase 1 (Examen Informel), vous avez la possibilité de soumettre un formulaire de demande d'Examen Formel de la résolution du litige.

Phase 2 - ÉTAPE 1 - Remplir et soumettre un formulaire de demande d'Examen Formel pour la résolution des litiges

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 d'Examen Formel de la résolution des litiges est disponible en cliquant sur le lien suivant :** En cliquant sur le lien suivant, vous accéderez à un formulaire électronique : [Formulaire de demande d'Examen Formel de la résolution d'un litige](#).
- En demandant un formulaire papier en personne ou par courrier à l'un des sites WorkBC énumérés dans le tableau 1.
- Demander l'envoi d'un formulaire par courrier électronique à votre contact local WorkBC ou à l'adresse info@opendoorgroup.org.

Pour soumettre un formulaire de demande d'Examen Formel de la résolution des litiges dûment rempli:

- Soumettez-le directement en remplissant le formulaire électronique suivant: [Formulaire de demande d'Examen Formel de la résolution d'un litige](#).
- Déposez-le formulaire à l'attention du : Directeur du programme à l'un de nos centres.
- Envoyez-le par courrier électronique ou postal à l'adresse indiquée dans le tableau 1 (Phase 1 - ÉTAPE 2).

Phase 2 - ÉTAPE 2 - Examen Formel avec le directeur du programme

Le directeur de programme examine le formulaire de demande d'Examen Formel de résolution des litiges qui lui a été soumis. Ensuite, il s'entretiendra avec le(s) membre(s) de l'équipe concerné(s) et le directeur adjoint du programme afin de comprendre la situation. Après avoir recueilli ces informations, le directeur de programme vous contactera directement pour fixer un rendez-vous afin de discuter du litige. Vous pouvez vous faire accompagner d'une personne extérieure avec laquelle vous vous sentez à l'aise.

En tenant compte des informations recueillies, le directeur du programme :

- Répond à votre préoccupation de manière équitable et transparente.
- Conserve les dossiers et documentes le processus.
- Suit et examine toutes les préoccupations soulevées dans le cadre de notre processus continu d'amélioration de la qualité afin de garantir la fourniture de services de qualité centrés sur le client.

- Garantit un haut niveau de confidentialité, en ne partageant que ce qui est nécessaire à la conduite de l'examen.
- Vous fournira 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 avec vous, lors de la réunion ou d'une réunion ultérieure, toute résolution, y compris les décisions qui s'y rapportent. Il fournira également une lettre écrite détaillant le litige, la résolution et la (les) décision(s) correspondante(s).

Phase 2 - ÉTAPE 3 - Examen Formel par le comité exécutif

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la Phase 2 - ÉTAPE 2 (**Examen Formel avec le Directeur du Programme**), vous pouvez demander que le problème soit porté à la Phase 2 - ÉTAPE 3. Un membre du service d'assurance qualité soumettra le litige et tous les documents connexes 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, toute résolution, y compris les décisions qui s'y rapportent. Il vous enverra également une lettre détaillant le litige, la résolution et la ou les décision(s) correspondante(s).

Nous informerons le ministère du développement social et de la réduction de la pauvreté lorsqu'une plainte aura été portée à ce niveau.

À l'issue d'un examen formel, le litige est considéré comme résolu, sauf s'il peut faire l'objet d'un examen par un tiers indépendant, comme indiqué à la Phase 3 - Examen par un tiers.

Phase 3 : Examen par un tiers indépendant

Phase 3 - L'examen par un tiers

Vous aurez la possibilité de faire réexaminer votre décision si elle concerne un refus de service fondé sur une décision discrétionnaire (plutôt que sur la politique du ministère, la législation, l'éligibilité du client ou la disponibilité du budget), et une fois que les phases 1 et 2 auront été franchies. La décision sera réexaminée par un tiers neutre qui sera choisi au cas par cas afin de s'assurer que l'examineur possède suffisamment de connaissances et d'expertise dans le domaine concerné pour fournir une opinion juste, objective et éclairée.

Si vous avez des questions concernant cette politique et ces procédures de résolution des litiges ou si vous avez besoin d'aide pour naviguer le processus, n'hésitez pas à contacter notre équipe chargée de l'assurance qualité.