

Politique Et Procédure De Résolution Des Litiges D'open Door Group

Déclaration d'intention

Cette politique et cette procédure de résolution des litiges visent à fournir une approche structurée pour résoudre les litiges 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 d'Open Door Group énumérés dans le table

Nous nous engageons à respecter les principes directeurs suivants :

- Fournir une réponse rapide et confidentielle - dans un délai de deux (2) jours ouvrables.
- Traiter tout le monde 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. 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 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(x) bailleur(s) de fonds responsable(s) du programme auquel vous participez.

Phase 1 - ÉTAPE 2 - Examen Informel avec un responsable

Après avoir essayé de résoudre le litige directement avec le membre de l'équipe d'Open Door Group concerné, si aucune solution n'a été trouvée, l'étape suivante consiste à entrer en contact avec un responsable. Celui-ci 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 responsables de chacun des programmes d'Open Door Group. Veuillez contacter le responsable du lieu 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.

Table 1: Open Door Group Location Contact List

Open Door Group Emplacement	Adresse	Numéro de téléphone	Gestionnaire de site	Email
Calgary	Suite 150 - 707 10th Avenue SW. Alberta	403-224-0385	Bree Reid	Bree.Reid@opendoorgroup.org
Kamloops Nord	795 Tranquille Road, Kamloops, BC V2B 3J3	250-377-3670	Nisha Sajjani	Nisha.Sajjani@opendoorgroup.org
Kamloops Sud	210-450 Lansdowne Street, Kamloops, BC V2C 1Y3	250-377-3670	Joanne Tazelaar	Joanne.Tazelaar@opendoorgroup.org
Kamloops Sud	915 Southhill Street Kamloops, BC V2B 7Z9	236-597-4045	Robert Wright	Robert.Wright@opendoorgroup.org
Squamish	302-37989 Cleveland Avenue, Squamish, BC V8B 0A8	604-639-1743	Talya Shore	Talya.shore@opendoorgroup.org
Sechelt	101-5530 Wharf Avenue, Sechelt, BC V0N 3A0	604-885-3351	Joan Schiebelbein	Joan.Schiebelbein@opendoorgroup.org
Vancouver VCC	200-250 West Pender Street, Vancouver, BC V6B 1S9	604-334-6372	Maryam Habibollahi	Maryam.Habibollahi@opendoorgroup.org
Vancouver East Hastings	134 E Hastings Street, Vancouver, BC V6A 1N4	604-334-6372	Maryam Habibollahi	Maryam.Habibollahi@opendoorgroup.org
Vancouver Burrard	900-1200 Burrard Street, Vancouver, BC V6Z 2C7	604-334-6372	Linda Peng	Linda.Peng@opendoorgroup.org
Vancouver West Broadway	300-1338 West Broadway Vancouver BC, V6H 1H2	236-427-5391	Radka Prihodova	Radka.Prihodova@opendoorgroup.org
Quality Assurance	900-1200 Burrard Street, Vancouver, BC V6Z 2C7	2364278629	Stephanie Tsokas	Stephanie.Tsokas@opendoorgroup.org

Phase 2 : Examen Formel

Si la phase 1 (Examen Informel) n'aboutit pas à une résolution satisfaisante, vous avez la possibilité de soumettre un formulaire de demande d'examen formel de la résolution d'un litige.

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

- Le formulaire de demande d'examen formel de la résolution des litiges ci-dessous.
- En demandant un formulaire papier en personne ou par courrier à l'un des sites d'Open Door Group énumérés dans le tableau 1.
- Demander à votre contact local d'Open Door Group ou à info@opendoorgroup.org de vous envoyer un formulaire par courrier électronique.

Soumettre un formulaire de demande d'examen formel de la résolution des litiges dûment rempli :

- Soumettez-le directement en cliquant sur le lien vers le formulaire électronique : Formulaire de demande d'Examen Formel de la résolution des litiges.
- Déposez-le à l'attention de :Gestionnaire principal·e 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 Gestionnaire principal·e

Gestionnaire principal·e examine le formulaire de demande d'examen formel de la résolution du litige qui lui a été soumis. Il s'entretiendra ensuite avec le(s) membre(s) de l'équipe concerné(s) et le responsable 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, Gestionnaire principal·e :

- 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.

Gestionnaire principal·e 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 Gestionnaire principal·e), vous pouvez demander que le litige 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).

À l'issue d'un examen formel, le problème 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.