

WorkBC Centre

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 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.



This program is funded by the Government of Canada
and the Province of British Columbia.

WorkBC Centre

Note: Toute plainte ou demande de révision de décision provenant 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 d'emploi et du marché du travail.

Étape 1 - ÉTAPE 2 - Révision informelle avec un gestionnaire de site

Après avoir essayé de résoudre le problème directement avec le membre de l'équipe WorkBC concerné, si aucune résolution n'a été trouvée, la prochaine étape est de se connecter avec un gestionnaire de site. Le gestionnaire de site écouterait, poserait des questions et examinerait la situation. Ils travailleraient avec vous, en suivant les principes directeurs, pour explorer les options menant à une résolution réussie.

Le Tableau 1 ci-dessous répertorie tous les gestionnaires de site pour chacun de nos centres WorkBC. Veuillez contacter le représentant indiqué pour le lieu où vous recevez/avez reçu des services. Si vous n'êtes pas sûr, veuillez contacter notre équipe d'assurance qualité listée en bas du tableau.

TABLEAU 1 : Liste des contacts du WorkBC Centre :

Centre WorkBC	Adresse	Numéro de téléphone	Gestionnaire de site	Email
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
Barriere	4936 Barriere Town Rd, Barrière, BC V0E 1E1	250-672-0036	Theresa Pelton	Theresa.Pelton@opendoorgroup.org
Clearwater	100-240 Park Drive Clearwater, BC V0E 1N1	250-674-2928	Theresa Pelton	Theresa.Pelton@opendoorgroup.org
Squamish	302-37989 Cleveland Avenue, Squamish, BC V8B 0A8	604-639-1743	Talya Shore	Talya.Shore@opendoorgroup.org
Chase	822B Shuswap Avenue, Chase, BC V0E 1M0	250-679-8448	Nisha Sajjani	Nisha.Sajjani@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	Maryam Habibollahi	Maryam.Habibollahi@opendoorgroup.org
Assurance Qualité	900-1200 Burrard Street, Vancouver, BC V6Z 2C7	236-427-8629	Samir Zagmut	Samir.Zagmut@opendoorgroup.org

WorkBC Centre

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 gestionnaire principal·e 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 pour accéder 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 : 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

Le Gestionnaire principal·e 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 gestionnaire de la prestation des services afin de comprendre la situation. Après avoir recueilli ces informations, le gestionnaire principal·e 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 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.

WorkBC Centre

- 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 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 le Gestionnaire principal-e), 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.

