COMOX VALLEY WORKBC CENTRE
103-555 4TH Street, Courtenay
British Columbia, Canada V9N 1H3

PROCESSUS DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Le but de ce processus est d'assurer que toutes les préoccupations ou griefs présentés à notre organisation reçoivent une audience et une résolution équitables et que les leçons apprises sont incorporées dans notre formation, nos politiques et nos procédures, le cas échéant.

Nos principes directeurs sont:

- Communication respectueuse
- Désir sincère de comprendre le problème et comment il a affecté le plaignant
- Fournir une résolution opportune, juste, objective et éclairée
- Tenir toutes les parties informées tout au long du processus

Le plaignant est responsable de fournir des informations exactes et de répondre aux tentative de contact du Centre WorkBC. Le personnel et la direction du Centre WorkBC sont chargés de recueillir l'information, d'examiner la politique de WorkBC et de déterminer si le résultat souhaité par le plaignant est possible et raisonnable.

Les étapes suivantes seront suivies jusqu'à ce que le problème soit résolu

Étape 1 – Personnel

1. Le personnel entendra la préoccupation du plaignant et explorera des moyens de résoudre le problème.
2. Le personnel proposera au plaignant de remplir un formulaire d'évaluation qui sera examiné par un gestionnaire le même jour.
3. Le personnel va planifier pour que le plaignant parle à un superviseur dans un délai d'un jour ouvrable si le problème ne peut être résolu.

Étape 2- Superviseur

1. Un superviseur entendra la préoccupation du plaignant et explorera les moyens de résoudre le problème. Si l'interprétation de la politique de WorkBC est impliquée, une question peut-être envoyée à la province via le système Remedy.
2. Si aucune résolution n'est trouvée, le superviseur transmettra le problème au directeur exécutif au moyen du formulaire de révision de la décision et de résolution de problème. Le superviseur fournira le formulaire au plaignant et l'aidera à le remplir si nécessaire.

Étape 3 – Directeur Exécutif

1. Le directeur exécutif examinera les faits et communiquera les conclusions au plaignant.

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

2. Si la résolution n'est pas atteinte, la partie plaignante peut demander un examen par un tiers. L'examen serait effectué par des superviseurs ou des gestionnaires de WorkBC Parksville, Work BC Campbell River ou WorkBC Port Alberni.

Étape 4 – Révision par un tiers

1. Un évaluateur sera sélectionné en fonction de sa disponibilité et de son expertise.
2. Le plaignant recevra les coordonnées de l'examinateur.
3. La partie plaignante est responsable de répondre aux questions de l'examinateur et de fournir des informations exactes. L'examinateur est responsable soit de recommander un résultat qui satisfait la partie plaignante, soit maintenir la décision/pratique du Centre WorkBC. Le Centre WorkBC est chargée de communiquer les conclusions à la partie plaignante.
4. Si la partie plaignante estime que le problème n'a pas été résolu, le ministère en sera informé

Stage 5 –Mise en œuvre des leçons apprises

1. Tout le personnel impliqué dans le processus de résolution se réunira pour discuter des améliorations potentielles des processus, de la formation et des politiques. Toute modification requise sera effectuée dans les plus brefs délais
2. Les leçons apprises seront communiqués lors de la réunion hebdomadaire de l'équipe de service.

CONDITIONS:

- Les parties présentant des problèmes peuvent amener une personne de soutien à toutes les réunions.
- A chaque étape progressive, la partie présentant le problème sera informée du résultat.
- Aucune étape ne prendra plus de cinq jours ouvrables.
- Toutes les décisions et processus à chaque étape seront documentés par écrit. Les résultats de la ou des revues seront partagés avec la partie présentant le problème. Les résultats seront mis à la disposition du ministère sur demande.
- Creative Employment Access Society et/ou ses partenaires de prestation de services sont chargés de s'assurer que les décisions respectent les principes d'équité administrative.
- Un enregistrement de toutes les demandes de problèmes et de leur résultats, y compris : la date, la nature du problème, le résultat et la date de résolution, sera enregistré dans le système intégré de gestion des cas.
- Toutes les questions présentées par des députés de l'assemblée législative au nom de leurs électeurs, des medias, d'autres ministères ou du gouvernement du Canada seront acheminées au ministère.

Si vous avez des questions au sujet de la politique de résolution de problème, SVP joindre:

Barb LePage
Executive Director
Creative Employment Access Society

250 334-3119
barb@ceas.ca