

## Processus et politique de résolution des problèmes et de révision des décisions

### Table des matières

#### **1.0 INTRODUCTION**

##### 1.1 EXIGENCES DU MINISTÈRE

##### 1.2 APPLICATION DU PROCESSUS

#### **2.0 DÉCLARATION D'INTENTION ET PRINCIPES DIRECTEURS**

##### 2.1 DÉCLARATION D'INTENTION

##### 2.2 NORMES DE SERVICE ET PRINCIPES DIRECTEURS

#### **3.0 PROCESSUS DE RÉVISION DES DÉCISIONS ET DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES**

##### 3.1 PROCESSUS DE RÉVISION DES DÉCISIONS ET DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES

##### 3.2 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

##### 3.3 DOCUMENTATION LIÉE À LA GESTION INTÉGRÉE DES DOSSIERS (GID)

Annexe A – Formulaire de plainte

Annexe B – Formulaire d'accusé de réception de plainte

Annexe C – Ressources supplémentaires

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, distribuée, transférée ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, y compris par photocopie ou autres moyens électroniques, sans l'autorisation écrite préalable de AKG Canada Employment Services Inc.

## 1.0 Introduction

Voici le processus et la politique de révision des décisions et de résolution des problèmes dont AKG Canada Employment Services Inc. (AKG) et ses sous-traitants approuvés se serviront afin d'examiner et de répondre aux plaintes qui surviennent dans le cadre de la prestation de services à l'emploi de WorkBC dans les zones desservies des grandes régions de Victoria et de Nanaimo.

Pour faire référence à l'équipe de service combinée de AKG et de nos sous-traitants approuvés, « toute l'équipe » et « l'équipe » sont les termes qui seront utilisés dans le présent texte.

Le processus et la politique sont conformes aux exigences du Ministère comme résumé ci-dessous en [section 1.1](#).

Les exigences du Ministère sont énumérées ici dans leur intégralité, afin que tout membre de l'équipe AKG qui participe à la préparation de mises à jour ou de modifications futures du processus et de la politique puisse s'assurer que de tels changements soient effectués conformément aux exigences du Ministère.

## 1.1 Exigences du Ministère

AKG et ses sous-traitants approuvés, ci-après nommés « *l'entrepreneur* », établiront des processus efficaces et opportuns dans le but de résoudre les demandes de révision des décisions des clients et pour donner suite aux plaintes ou aux préoccupations soulevées par les clients, les autres prestataires de services, les organismes gouvernementaux ainsi que le grand public. Le processus comprend ce qui suit :

- Accuser réception de la plainte ou de la demande et fixer un délai de réponse;
- Fournir au moins chaque semaine le bilan des progrès accomplis;
- Documenter toutes les plaintes, préoccupations et demandes de révision de décision liées aux clients dans le système de Gestion intégrée des dossiers (GID) au fur et à mesure qu'elles surviennent, y compris la date, la nature de la question, le résultat et la date de sa résolution.

Toutes les plaintes et demandes de révision des décisions provenant de députés ou des membres de l'Assemblée législative au nom de leurs électeurs, des médias, d'autres ministères ou du gouvernement canadien seront renvoyées au Ministère. Le Ministère collaborera avec l'entrepreneur afin de répondre aux questions de cette nature.

L'entrepreneur informera immédiatement le Ministère de tout problème qui ne peut être réglé entre lui-même et un individu ou un organisme, et fournira au Ministère un historique expliquant ses efforts pour résoudre le problème.

Les politiques portant sur les processus de résolution de conflits et de révision des décisions seront affichées dans une zone visible à tous les clients qui ont recours aux services de l'entrepreneur en personne et en ligne. L'entrepreneur fournira aux clients sur demande une copie des processus de révision des décisions et de résolution des problèmes.

Puisque les services sont fournis aux clients en fonction d'une évaluation de leurs besoins et de leur admissibilité plutôt que de leur droit à accéder à ces services, les clients qui s'opposent aux décisions du fournisseur de services ne peuvent pas faire appel au Ministère.

## Processus de résolution des problèmes

L'entrepreneur résoudra des problèmes qui pourraient inclure la qualité des services, le temps d'attente, les préoccupations relatives à la santé et à la sécurité ou d'autres préoccupations entre parties. L'entrepreneur disposera d'une politique et d'un processus écrits pour recevoir les préoccupations et y répondre, notamment :

- Une déclaration de l'intention du processus (attentes liées à l'objectif et aux résultats)
- Les normes de service et les principes généraux (ex. ouvert, juste et transparent, opportun, respectueux);
- Une explication du processus (p. ex., étapes, échéancier, personnel concerné);
- Les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du plaignant.

## Processus de révision des décisions

Si un client se fait refuser un service en raison d'une décision discrétionnaire prise par l'entrepreneur (plutôt qu'en raison d'une politique du Ministère, de la législation, de l'admissibilité du client ou de la disponibilité budgétaire), et que le client croit que ce refus n'est pas justifié, l'entrepreneur lui offrira la possibilité de faire réviser la décision. Cette révision sera effectuée par un tiers neutre possédant suffisamment de connaissances et d'expertise pour pouvoir émettre un avis juste, objectif et éclairé.

L'entrepreneur a établi des politiques et des procédures écrites pour recevoir les demandes de révision des décisions des clients et y donner suite, notamment :

- Une déclaration de l'intention du processus (attentes liées à l'objectif et aux résultats)
- Les normes de service et les principes généraux (ex. ouvert, juste et transparent, opportun, respectueux);
- Une explication du processus (ex. étapes, échéanciers, comités ou organismes concernés, mesures de soutien pour les personnes ayant besoin d'aide avec le processus);
- Les rôles et les responsabilités du client ou du plaignant lors du processus de révision.

Dans le cas d'une demande de révision des décisions, cette dernière devra être documentée dans le système de Gestion intégrée des dossiers (GID). Un examineur neutre fournira ses

conclusions écrites de la révision à l'entrepreneur. Lesdits résultats seront communiqués au client, et l'entrepreneur devra mettre l'évaluation à la disposition du Ministère sur demande.

L'entrepreneur est chargé de s'assurer que les décisions suivent les principes d'équité administrative.

Puisque les services sont fournis en fonction d'une évaluation de leurs besoins et de leur admissibilité plutôt qu'en fonction de leur droit à accéder à ces services, les clients qui s'opposent aux décisions du fournisseur de services ne peuvent pas faire appel au Ministère.

## 1.2 Application du processus

Ce plan entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019 et il sera mis à jour au besoin. Une copie de tout programme actualisé sera soumise au Ministère aux fins d'examen et d'approbation.

## 2.0 Déclaration d'intention et principes directeurs

### 2.1 Déclaration d'intention

L'intention du processus et de la politique de révision des décisions et de résolution des problèmes présentés dans ce document est d'offrir la possibilité d'une évaluation respectueuse de leurs plaintes et d'une réponse rapide à tous les clients des services d'emploi de WorkBC qui accèdent aux services fournis par l'entrepreneur; aux autres fournisseurs de service; aux organismes gouvernementaux et au grand public.

Ce processus de révision des décisions et de résolution des problèmes est basé sur l'engagement d'examiner et de résoudre de façon ouverte, juste, respectueuse et opportune toutes plaintes ou préoccupations soulevées.

### 2.2 Normes de service et principes directeurs

Ce processus de révision des décisions et de résolution des problèmes (section 3 du présent document) sera affiché en français et en anglais dans une zone visible à tous les clients qui ont recours aux services de l'entrepreneur en personne et en ligne. Il sera disponible en format numérique et sur papier en français et en anglais. De plus, des copies du *Processus de révision des décisions et de résolution des problèmes* seront transmises au Ministère. Les étapes essentielles et les résultats associés à chaque processus de révision des décisions et de résolution des problèmes entrepris seront enregistrés dans le système GID et mis à la disposition du plaignant, ci-après appelé le *plaignant*). (Voir la section 3.3)

L'entrepreneur inclura le plaignant tout au long du processus de révision des décisions et de résolution des problèmes. Les plaignants seront consultés de façon significative, leur point de

vue sera écouté et considéré et ils seront à l'abri de toute crainte de représailles. Les décisions prises à la suite de plaintes seront prises selon un processus équitable et cohérent qui tient compte des politiques et des faits pertinents, sans parti pris.

Toutes les plaintes feront l'objet d'un accusé de réception et seront réglées dans un délai convenable. Les plaignants recevront un avis par écrit indiquant que leur plainte a été reçue au moyen du formulaire normalisé « Accusé de réception de plainte » (voir l'annexe B) dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la plainte

par écrit. Ce formulaire sera envoyé au plaignant par voie électronique dans la mesure du possible et par la poste si la communication électronique n'est pas raisonnable.

Le plaignant recevra le bilan des progrès accomplis quant à l'évolution du traitement de sa plainte au moins une fois par semaine (5 jours ouvrables) après avoir reçu l'Accusé de réception de plainte, jusqu'à ce que la plainte soit résolue (voir la section 3.1, étape 10).

Tous les membres de l'équipe reçoivent une formation pour prendre les plaintes au sérieux et les traiter d'une façon qui respecte et/ou dépasse les politiques du Ministère.

Les plaignants pourront entamer le *Processus de révision des décisions et de résolution des problèmes* à n'importe quel moment pendant la prestation des services, et jusqu'à 30 jours après que l'incident donnant lieu à la plainte s'est produit. Les plaintes par écrit (annexe A) sont soumises en personne ou par voie électronique. Les plaignants qui ont besoin d'aide pour soumettre leur plainte seront invités à consulter un tiers ou un groupe tiers (voir l'annexe C) pour obtenir du soutien pour la préparation de leur plainte et pour l'interprétation du processus de résolution des problèmes.

### 3.0 Processus de révision des décisions et de résolution des problèmes

Chez AKG Canada, notre priorité est de suivre une approche centrée sur le client pour les efforts de résolution des problèmes. Les méthodes de base pour résoudre les problèmes sont intégrées dans la reconnaissance des circonstances uniques de nos clients, puis en fournissant des services sensibles et respectueux pour permettre aux clients de donner leur point de vue sur un problème donné. L'environnement que nous essayons de créer favorise un haut niveau de confiance entre nos employés et les clients.

Une priorité stratégique clé pour notre organisation est l'amélioration continue pour fournir des services de haute qualité à nos clients. Cette philosophie repose sur les commentaires des clients sur leur expérience, les problèmes rencontrés et également sur leur expérience positive. Cette rétroaction est examinée de manière critique à plusieurs niveaux de notre organisation (gestionnaires de cas, cadres intermédiaires et également cadres de haut niveau lors des examens des programmes et des politiques). Les commentaires des clients sont également examinés pour les problèmes de procédure systémiques qui sont identifiés et qui peuvent améliorer l'expérience des futurs clients. Si vous ne parvenez pas à terminer le processus, le personnel de AKG Canada est en mesure de vous aider à terminer le processus.

Les Services d'emploi de AKG Canada ont un processus pour s'assurer que toute personne qui reçoit ou demande des services et qui n'est pas satisfaite de ces services ait la possibilité de faire examiner sa situation. Ce qui suit décrit les étapes à suivre si vous n'êtes pas satisfait d'un service fourni par un employé de AKG Canada ou de ses agences partenaires.

AKG Canada Employment Services avisera immédiatement le ministère de tout problème qui ne peut être résolu entre l'entrepreneur et une personne ou une organisation et fournira au ministère des informations sur ses efforts de résolution des problèmes.

#### Processus informel

1. Une fois qu'un membre de l'équipe apprendra qu'une plainte a été déposée, il offrira au plaignant la possibilité de discuter de la situation et de la régler directement le problème avec le membre de l'équipe

concerné. Si ce processus informel de résolution des problèmes n'aboutit pas à un règlement acceptable du point de vue du plaignant, ce dernier se verra offrir l'occasion d'amorcer le processus formel de révision des décisions et de résolution des problèmes.

## Processus formel

2. Afin d'entamer un processus formel de résolution des problèmes et de révision des décisions, le plaignant soumettra une plainte écrite (annexe A) qui comprend :
  - Son nom et ses coordonnées;
  - La date de la plainte;
  - Le caractère de la plainte et les faits donnant lieu à la plainte;
  - Les noms des membres du personnel qui pourraient être concernés.

La plainte écrite sera transmise au gestionnaire local des services à l'emploi de WorkBC qui, dans les trois jours ouvrables :

- Accusera réception de la plainte (voir la section 3.2);
  - Consignera la plainte dans le système GID (voir la section 3.3);
  - Informera le directeur des opérations;
  - Transmettra la plainte à l'organisme approprié, selon le cas (p. ex., agents contractuels et de partenariat avec le ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté, sous-traitant approuvé, direction ou la haute direction des sous-traitants).
3. Si le gestionnaire des services à l'emploi de WorkBC estime que la plainte ne peut pas être traitée parce qu'elle n'est pas suffisamment détaillée, le plaignant recevra de la rétroaction (p. ex., information manquante, etc.) et il bénéficiera de l'aide d'un tiers impartial afin de pouvoir bien documenter sa plainte.
  4. Si une plainte provient d'un député ou d'un membre de l'Assemblée législative au nom de ses électeurs, des médias, d'autres ministères ou du gouvernement canadien, elle sera acheminée directement au Ministère qui, à son tour, communiquera avec l'entrepreneur, au besoin, pour s'assurer que le problème est résolu de manière satisfaisante.
  5. Si une plainte est fondée sur une *décision discrétionnaire* prise par l'entrepreneur, le plaignant aura droit à une révision de la décision. Il s'agira du même processus que celui décrit aux étapes 1 à 4 (le plaignant soumettra une plainte par écrit, etc.). Les décisions discrétionnaires sont définies de manière à inclure les décisions qui ne sont pas liées aux politiques du Ministère, à la législation, à l'admissibilité du client ou à la disponibilité budgétaire.
  6. À la suite du processus informel, si une plainte relative à une *décision discrétionnaire* est déposée auprès d'un de nos sous-traitants approuvés et est directement liée à son interaction avec un participant de WorkBC en tant que prestataire de services à l'emploi de WorkBC, le sous-traitant approuvé transmettra immédiatement la plainte au gestionnaire des services à l'emploi de WorkBC concerné.

7. Lorsqu'une plainte sera déposée auprès de l'entrepreneur, le gestionnaire des services à l'emploi de WorkBC négociera un règlement entre le plaignant et le membre d'équipe. Le gestionnaire des services à l'emploi de WorkBC documentera le processus dans le système GID et informera le plaignant conformément au calendrier du processus de résolution des problèmes (voir aussi l'étape 10).

Si le plaignant n'est pas satisfait du règlement, il aura la possibilité de transmettre la plainte à un tiers neutre possédant suffisamment de connaissance et d'expertise pour pouvoir fournir un avis juste, objectif et éclairé conformément au processus de WorkBC.

Un tiers neutre qui possède des connaissances et une expertise suffisante pour fournir une opinion juste, objective et éclairée au processus de WorkBC. Ce tiers neutre sera:

- **WorkLink Employment Society:** Victoria and Nanaimo
- **Community Futures of the North Okanagan:** Abbotsford, Mission and South Okanagan

8. À la demande du plaignant, le contractant fournira au **réviseur tiers** toutes les.

9. Si une plainte est d'ordre criminel, elle sera signalée aux autorités policières locales aux fins d'enquête.

10. Les échéances suivantes s'appliqueront :

- Accuser réception de la plainte dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite.
- S'efforcer d'examiner et de résoudre le problème dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite.
- Fournir des mises à jour sur l'état d'avancement du processus au moins une fois par semaine (cinq jours ouvrables) à la suite de la réception de la plainte.
- Signaler et expliquer le résultat du processus au plaignant dans les deux jours ouvrables suivant la résolution ou la décision finale.

### 3.2 Rôles et responsabilités

Afin que le processus de résolution des problèmes et de révision des décisions de l'entrepreneur puisse fonctionner efficacement, l'entrepreneur et le plaignant doivent assumer les rôles et les responsabilités qui suivent :

#### Entrepreneur et sous-traitants approuvés :

1. S'assurer que l'équipe peut, de façon compétente, mettre en application le Processus de résolution des problèmes et de révision des décisions tel qu'il s'applique à tous les plaignants.

2. Informer les plaignants du processus en temps opportun, y compris ce à quoi ils peuvent s'attendre concernant la réception de leur plainte, les mises à jour sur les progrès réalisés, le processus de prise de décisions et la communication des résultats du processus.
3. Documenter et mettre à jour le processus et les travaux pour parvenir à une solution dans le système GID. S'assurer que toutes les étapes sont suivies, et que les communications et les résultats du processus sont documentés et mis à la disposition du Ministère sur demande.

## Plaignant :

1. Sensibiliser le membre de l'équipe de l'entrepreneur au problème à résoudre.
2. Fournir un compte rendu précis du problème par écrit.
3. S'identifier et fournir ses coordonnées.
4. Déposer des plaintes écrites à n'importe quel moment au cours de la prestation des services, et jusqu'à 30 jours après que l'incident ayant donné lieu à la plainte se soit produit.
5. Employer les ressources d'aide (voir l'annexe C) afin de s'assurer que les motifs de la plainte sont clairement définis.
6. Être prêt à rencontrer l'entrepreneur pour discuter de la plainte dans le but de la résoudre.

### 3.3 Documentation liée à la Gestion intégrée des dossiers (GID)

Chaque plainte ainsi que les étapes du Processus de résolution des problèmes et de révision des décisions suivies subséquentement seront documentées dans le système GID. L'information qui doit être entrée dans le système GID sera notamment :

- Le nom du plaignant;
- Les coordonnées du plaignant;
- La date de soumission de la plainte;
- La nature de la plainte;
- La date d'expédition du formulaire d'accusé de réception de plainte (annexe B);
- Les activités visant la résolution (réunions, révisions des décisions, résultat de la médiation, etc.);
- Les comités ou organismes concernés (le cas échéant);
- La description du résultat;
- La date à laquelle le plaignant a été informé du résultat.

Des copies du Formulaire de plainte (annexe A), du Formulaire d'accusé de réception de plainte (annexe B) et des Ressources supplémentaires (annexe C) sont fournies aux pages suivantes.



ANNEXE A – FORMULAIRE DE PLAINTE

Nom du plaignant : \_\_\_\_\_

Date de la plainte : \_\_\_\_\_

Coordonnés du plaignant :

Téléphone : \_\_\_\_\_ Adresse : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Nature de la plainte (description de la nature de la plainte et de la situation précédant la plainte, y compris le(s) nom(s) de tout le personnel concerné) : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ANNEXE B – Formulaire d'accusé de réception de plainte

Expéditeur de la plainte écrite : \_\_\_\_\_

Date de réception de la plainte écrite : \_\_\_\_\_

Prochaine étape de l'entrepreneur : \_\_\_\_\_

Date de la prochaine étape : \_\_\_\_\_

Date d'expédition du formulaire d'accusé de réception de plainte (annexe B) :

---

Activités visant la résolution (réunions, révisions des décisions, résultat de la médiation, etc.) : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

Comités ou organismes concernés (le cas échéant) :

---

Description du résultat : \_\_\_\_\_

---

---

---

Date à laquelle le plaignant a été informé du résultat :

---

Rapport préparé par : \_\_\_\_\_

## ANNEXE C – Ressources supplémentaires

WorkLink Employment Society (pour obtenir de l'aide et un examen neutre par une tierce partie)

#202-3179 Jacklin Road, Victoria (Colombie-Britannique) V9B 3Y7

T : 250-478-9525 F : 250-478-8664

Community Futures of the North Okanagan

3105 33rd Street,

Vernon, BC

V1T 9P7

**Ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté**

<https://www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/organizational-structure/ministries-organizations/ministries/social-development-poverty-reduction>

**WorkBC, demandes de renseignements généraux**

- Téléphone : 250-952-6914
- Télécopieur : 250-387-5329
- Numéro sans frais : 1-877-952-6914
- Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 (heure normale du Pacifique)

## Aide juridique

<https://www.lawsociety.bc.ca/our-initiatives/legal-aid-and-access-to-justice/>

## Coordonnées des organismes qui militent pour la défense des droits des citoyens de la région :

p. ex., Nanaimo Citizen Advocacy Association 250-753-2321

Victoria Citizen Advocacy Association 250-598-6786

## BC Human Rights Tribunal

<http://www.bchrt.bc.ca/>