

## Processus de résolution des problèmes et d'examen de la décision

L'entrepreneur du programme des services d'emploi de WorkBC, WCG International, est fier d'offrir un service exemplaire à nos clients et à nos intervenants. Les problèmes et les plaintes sont pris au sérieux en démontrant un grand niveau d'engagement envers leur résolution de façon équitable et opportune. L'objectif de cette politique est de fournir un processus clair et équitable qui aboutit à un règlement objectif et satisfaisant. De plus, WCG s'engage envers l'amélioration continue des services pour les clients et les intervenants.

Si les clients ou les intervenants estiment qu'ils ont reçu des services insatisfaisants ou ne sont pas d'accord avec une décision rendue concernant la prestation par WCG de services et de mesures de soutien de WorkBC, notre personnel de WorkBC est facilement accessible pour aider à résoudre tout problème de façon appropriée et respectueuse. Au cours de ce processus, les clients peuvent faire appel à un avocat de leur choix, en ayant obtenu leur consentement préalable, pour les aider à résoudre le problème avec succès.

Veillez suivre les étapes ci-dessous pour engager le processus d'examen.

### Examen informel

1. Nous vous invitons d'abord à communiquer avec le membre du personnel directement concerné pour chercher à résoudre votre problème. (Veillez passer directement à l'étape 2 ci-dessous si vous préférez parler directement au gestionnaire du centre.)
2. Communiquez avec votre centre WorkBC pour demander à rencontrer le gestionnaire du centre. Le gestionnaire vous proposera une heure de rendez-vous pour discuter de votre problème dans un délai de **deux jours ouvrables**. À la suite de cette rencontre, le gestionnaire du centre communiquera avec vous dans un délai de **deux jours ouvrables supplémentaires** pour vous fournir des commentaires et des solutions afin de régler votre problème.

### Examen officiel

Si votre problème n'est pas résolu de façon satisfaisante avec votre gestionnaire du centre, veuillez demander un formulaire de résolution des problèmes et d'examen de la décision. Vous pouvez remplir ce formulaire et l'envoyer au directeur régional de le nord-est de Fraser à l'adresse de courriel suivante : [nicole.rennie@wcgservices.com](mailto:nicole.rennie@wcgservices.com). Vous pouvez également envoyer ce formulaire par la poste à l'adresse suivante :

WorkBC nord-est de Fraser  
200-45905 Yale Road  
Chilliwack, BC V2P 2M6

Le processus d'examen officiel se déroulera ensuite en franchissant les étapes suivantes.

1. Le directeur régional accusera réception de votre demande d'examen officiel dans un délai de **deux jours ouvrables** et fournira des renseignements sur les prochaines étapes.
2. Le directeur régional effectuera ensuite une enquête et un examen du problème par le biais d'une discussion, au besoin, avec l'ensemble du personnel et des intervenants concernés, y compris vous-même. (Cela aura lieu **dans un délai de dix jours ouvrables**. S'il devait y avoir un retard lors de notre examen, nous vous tiendrons au courant **au moins une fois par semaine** de l'état en cours.)
  - a. Pendant cet examen, le directeur régional peut également consulter le gestionnaire des contrats des services d'emploi de WorkBC auprès de WCG ainsi que le personnel du Ministry of Social Development and Poverty Reduction (ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté) comme il convient.
3. Le directeur régional vous fournira ensuite les résultats dans un document écrit (soit par courriel ou par lettre en fonction de votre préférence de communication) dans un délai de **deux jours ouvrables** après la réalisation de l'examen.

## Examen par un tiers indépendant

La décision rendue et l'examen effectué au moyen du processus officiel seront définitifs si cela concerne la politique et la législation du ministère, l'admissibilité du client ou les disponibilités budgétaires. Si la décision n'était pas fondée sur la politique, la législation, l'admissibilité ou le budget et que vous croyez qu'une décision qui a été rendue n'était pas motivée, vous pouvez la faire examiner par un enquêteur indépendant qui ne fait pas partie de WCG. Nous vous informerons par écrit si cette option s'offre à vous et de la nature du processus pour explorer cette avenue.

Le comité d'examen par un tiers enquêtera et vous dévoilera les résultats de son examen dès que possible. Si notre décision **dépasse cinq jours ouvrables**, nous vous tiendrons au courant au moins une fois par semaine de l'état de notre examen. Après avoir effectué notre examen, nous répondrons à votre problème par écrit. Cela se fera au plus tard 30 jours après la réception du formulaire de résolution des problèmes.

Les coordonnées pour le processus d'examen par un tiers sont les suivantes :

The Neutral Zone, Coaching and Consulting Services Inc.  
1500 – 800 West Pender Street  
Vancouver, BC V6C 2V6  
<https://www.theneutralzone.ca/>

## Renseignements supplémentaires

Le gestionnaire des contrats des services d'emploi de WorkBC auprès de WCG informera immédiatement le ministère de tout problème qui ne peut être résolu. WCG s'assurera que vous recevez les coordonnées d'un représentant du ministère.

Toutes les demandes de résolution des problèmes et d'examen de la décision exprimées par des députés ou des députés à l'Assemblée législative, des médias, d'autres ministères ou le gouvernement du Canada seront adressées immédiatement à la Division des services liés à l'emploi et au marché du travail du Ministry of Social Development and Poverty Reduction (ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté).

Tous les problèmes font l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils sont résolus et pour faciliter la mise en œuvre de politiques et de processus améliorés, au besoin.