



Protocole de gestion des plaintes
Pont international Gordie Howe
2022-2023

OBJET ET OBJECTIFS

Le protocole de gestion des plaintes veille à ce qu'il y ait :

- l'existence d'un mécanisme permettant de traiter les problèmes identifiés par le public pendant la conception, la construction et l'exploitation
- le public dispose d'un guichet unique de contact
- il existe un registre des préoccupations soulevées et de la manière dont elles ont été traitées/résolues.

Les objectifs du Protocole de gestion des plaintes sont les suivants :

- Fournir des interactions et des réponses rapides, en temps opportun et significatives avec le public
- Répondre efficacement aux problèmes qui apparaissent pendant la durée de vie du projet
- Par le biais de diverses méthodes, tenir le public informé à l'avance des activités de construction afin de réduire ou de résoudre les problèmes avant qu'ils ne se transforment en plaintes.

Les normes suivantes sont en place pour atteindre ces objectifs :

- Pour assurer la cohérence des informations, un protocole à guichet unique a été élaboré pour accepter les demandes de renseignements et documenter les interactions avec le public et les parties prenantes. Pour soutenir ce protocole, l'APWD est le point de départ du « guichet unique » pour toutes les demandes de renseignements du public, le cas échéant. Le personnel du bureau communautaire de l'APWD collaborera avec les experts techniques de l'APWD et le personnel de la BNA et du MDOT pour aider à coordonner les réponses aux demandes de renseignements pendant la durée des travaux.
- Le numéro d'appel sans frais dédié sera géré d'une manière conforme à la *Loi sur les langues officielles* en utilisant l'offre active. L'offre active est un message de bienvenue en français et en anglais, par exemple Hello/Bonjour. Lorsqu'un membre du public demande des services en français, des services de traduction seront engagés pour appuyer les droits du demandeur.

De même, un requérant demandant des services en espagnol sera soutenu par le recours à des services de traduction.

- Toutes les demandes du public feront l'objet d'un accusé de réception dans les 24 heures suivant leur réception les jours ouvrables. L'objectif est de résoudre la plupart des demandes dans un délai de trois à cinq (3 à 5) jours ouvrables si une réponse immédiate n'est pas possible. Cela ne sera pas toujours possible, notamment dans le cas de demandes complexes, nécessitant une enquête, impliquant des réclamations ou dont la portée s'étend. Dans ces cas, les mesures à prendre pour résoudre la demande seront communiquées au demandeur dans un délai de trois à cinq jours ouvrables, ainsi qu'une estimation du délai de résolution, si possible.
- Pendant les heures de bureau, les courriels et les boîtes vocales sont surveillés en permanence.

Options pour les demandes de renseignements

Site Web

Depuis 2015, le site Web du projet a été la principale source d'information pour le public. Les coordonnées pour les demandes de renseignements seront mises en évidence sur le site Web afin de diriger les plaintes et les demandes d'information du public et des parties prenantes vers les contacts appropriés du projet. L'adresse du site Web est www.gordiehoweinternationalbridge.com.

Courriel

Une adresse électronique est maintenue (info@wdbridge.com) pour que les membres du public puissent contacter le personnel du bureau communautaire pour toute question ou préoccupation concernant le projet.

Téléphone

Un numéro sans frais, le 1 844 322-1773, a été établi comme principal numéro de contact public pour le projet. Le public sera encouragé à appeler ce numéro pour obtenir des informations sur le projet. Tous les appels reçus par le personnel de l'APWD seront partagés avec le personnel approprié de l'APWD, de la BNA ou du MDOT afin de répondre aux besoins. Si la BNA reçoit directement des appels, ceux-ci seront également enregistrés dans la base de données.

Les membres du public qui appellent seront invités à fournir les informations suivantes :

- Nom complet
- Nom de la société (le cas échéant)
- Coordonnées telles que le numéro de téléphone et/ou l'adresse électronique
- Question ou demande détaillée
- Méthode de réponse préférée.

Les appels reçus en dehors des heures de bureau ou les appels auxquels il est impossible de répondre seront reçus par le système de messagerie vocale de l'APWD. Dans certains cas, un contact d'urgence en dehors des heures de bureau peut être nécessaire pour soutenir diverses initiatives.

En personne

Les membres du public peuvent également formuler des commentaires ou poser des questions en personne dans les bureaux communautaires situés à Windsor et à Detroit.

Les bureaux d'information du public sont ouverts au public sur rendez-vous à des heures précises chaque semaine. Les heures d'ouverture des bureaux sont affichées sur le site Web du projet et les informations sont mises à jour si nécessaire pour refléter tout changement dans les heures d'ouverture.

Lorsque des membres du public se présentent dans l'un ou l'autre des bureaux pour discuter d'une demande de renseignements ou fournir des commentaires sur le projet, les éléments suivants sont notés et enregistrés :

- Nom
- Objet et demande/commentaire

- Coordonnées de la personne à contacter
- Méthode de contact préférée pour recevoir une réponse
- Date de la visite.

En raison des restrictions associées à COVID-19, les heures d'ouverture des deux bureaux communautaires ont été impactées, les deux bureaux étant fermés à partir de mars 2020.

Médias sociaux

L'APWD dispose d'un certain nombre de canaux de médias sociaux que le public peut utiliser pour dialoguer directement avec l'équipe du projet. Les demandes reçues par le biais des plateformes de médias sociaux seront traitées selon les mêmes normes que toutes les autres demandes, les réponses étant rapides et précises.

Les canaux de médias sociaux de l'APWD sont les suivants :

- Twitter en anglais - @GordieHoweBrg
- Twitter en français - @pontGordieHowe
- Facebook en anglais - @GordieHoweBridge
- Facebook en français - @pontGordieHowe
- Instagram bilingue - @gordiehowebg
- LinkedIn bilingue – WDBA-APWD
- YouTube bilingue – Youtube.com/GordieHoweBridge

NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Normes couvrant toutes les communications:

- L'équipe de l'APWD gèrera les demandes de renseignements du public reçues par courriel, par téléphone, par les médias sociaux, par des visites en personne et lors de réunions (ciblées et plus importantes, avec participation du public).
- Toutes les demandes reçues par l'APWD, que ce soit par courriel, par téléphone ou dans le cadre d'événements de participation du public plus importants, seront suivies à des fins de contrôle et de réponse.
- Les personnes qui demandent des renseignements seront écoutées et on leur demandera des éclaircissements si nécessaire.
- Toutes les demandes seront traitées avec courtoisie, respect, honnêteté et professionnalisme.
- Toutes les demandes de renseignements feront l'objet d'un accusé de réception dans les 24 heures des jours ouvrables normaux, indiquant que la demande a été reçue.
- L'objectif est de résoudre 90 % des demandes dans un délai de trois à cinq jours ouvrables, si une réponse immédiate n'est pas possible. Cela ne sera pas toujours possible, notamment dans le cas de demandes complexes, nécessitant une enquête, impliquant des réclamations ou ayant une portée plus large. Dans ces cas, les étapes de résolution de la demande seront communiquées au demandeur dans un délai de trois à cinq jours ouvrables, avec une estimation du délai de résolution, lorsqu'elle est disponible. Le plan d'action de résolution sera suivi jusqu'à la clôture des enquêtes.
- Si l'équipe de l'APWD estime qu'un autre membre de l'équipe de projet est mieux à même de fournir une réponse, ce dernier sera consulté, recevra des informations de base et se verra proposer un message.

- Les réponses seront professionnelles, complètes, bien informées et précises.
- Les réponses seront fournies dans l'ordre dans lequel les demandes sont reçues, ou une priorité sera établie si une demande est jugée urgente.
- Toutes les réponses seront fournies sous la forme préférée par la personne qui a demandé des renseignements.

Normes relatives au téléphone et à la messagerie vocale :

- Dans la mesure du possible, on répondra aux appels téléphoniques rapidement (à moins de trois sonneries).
- On répondra aux appels de manière courtoise en utilisant un message d'accueil bilingue « Hello/Bonjour ».
- Les personnes qui demandent un service en français ou en anglais sont priées de fournir le nom et le numéro d'un traducteur pour un appel de suivi. Un appel de suivi sera organisé dans les 24 heures suivant la demande initiale.
- Les jours ouvrables, les personnes qui appellent recevront un accusé de réception de leurs messages téléphoniques ou vocaux dans les 24 heures.

Normes de correspondance écrite :

- Les courriels envoyés aux membres du public seront envoyés à partir d'un compte de courriel général (info@wdbridge.com) sauf si l'équipe de l'APWD détermine qu'une réponse doit être envoyée à partir du compte d'un employé.
- Le compte de courriel général (info@wdbridge.com) sera vérifié au moins deux fois par jour.
- La correspondance écrite recevra des réponses dans la langue d'origine de la demande (par exemple, une demande en français recevra une réponse en français).

Normes de correspondance sur les médias sociaux :

- Les demandes de renseignements reçues par l'intermédiaire des plateformes de médias sociaux seront traitées selon les mêmes normes que toutes les autres demandes, les réponses devant être rapides et précises.
- Dans les cas où des réponses complètes ne peuvent être fournies dans les limites de la plateforme de médias sociaux, les demandeurs seront invités à fournir leur adresse électronique pour recevoir une réponse complète.
- Les commentaires nécessitant une réponse recevront des réponses dans la langue d'origine de la demande (par exemple, un commentaire en français recevra une réponse en français).

Normes relatives aux demandes reçues en personne :

- Les demandes de renseignements reçues en personne lors d'événements de participation du public, de groupes de discussion ou d'autres événements à caractère public seront traitées selon les mêmes normes que toutes les autres demandes de renseignements, les réponses devant être rapides et précises.
- Dans les cas où des réponses complètes ne peuvent être fournies en raison des connaissances limitées du personnel sur place, les demandeurs seront invités à fournir leur adresse électronique ou leur méthode de communication préférée, afin de recevoir une réponse complète.