

## Charte du service à la clientèle d'EO

---

Nous obtiendrons les meilleurs résultats possibles pour nos clients et nos employeurs en fournissant une aide à la recherche d'emplois durables, adaptés et correspondant aux besoins et objectifs établis.

La charte du service à la clientèle d'EO présente les moyens que prendront nos partenaires fournisseurs de services pour remplir toutes les obligations contractuelles et réglementaires envers les clients, les employeurs, les partenaires communautaires et les autres parties prenantes.

Nous nous consacrerons à fournir des services de grande qualité, en adhérant à la charte du service à la clientèle d'EO et en recueillant en continu les commentaires des clients et employeurs afin de prendre les meilleures décisions. Les fournisseurs de services démontreront leur engagement envers l'excellence, en adhérant aux valeurs fondamentales suivantes :

### **Accessibilité :**

- Offrir des services en tout respect des besoins particuliers de toute notre clientèle.
- Fournir un soutien en collaborant avec nos clients pour faire tomber les obstacles et mettre en place des mesures d'adaptation.
- Veiller à ce que les lieux de service respectent les normes prescrites dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Créer un milieu inclusif et sûr, exempt de discrimination, de harcèlement et de violence pour toutes les personnes.

### **Approche axée sur le client :**

- Veiller à ce que tous les clients reçoivent un exemplaire de la garantie de service à la clientèle et que cette dernière soit envoyée par la poste dans tous les bureaux et affichée de façon visible pour les clients.
- Fournir des services d'aide à l'emploi équitables, afin de s'assurer que chaque personne est traitée sans jugement, avec respect et dignité.
- Effectuer des évaluations complètes pour comprendre les besoins de chaque client individuellement et établir un plan d'action vers l'emploi.
- Informer les clients des activités à réaliser, des objectifs à atteindre et des mesures de soutien préalables à l'emploi nécessaires pour décrocher un emploi.
- Fournir aux clients le soutien nécessaire pour les aider à trouver un emploi et à le conserver, ce qui comprend du soutien en continu une fois qu'un emploi est obtenu.
- S'assurer que toutes les discussions et les renseignements des clients demeurent confidentiels et privés.
- Placer en lieu sûr et protéger les renseignements personnels constitue une priorité absolue.
- Veiller à ce que les protocoles appropriés soient mis en place et contrôlés afin de protéger la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels.

### **Collaboration :**

- Bâtir de solides relations de travail avec les sources de recommandation, les organismes locaux et les employeurs pour que les clients puissent accéder au soutien dont ils ont besoin pour conserver leur emploi, pour nous assurer de répondre aux besoins de main-d'œuvre et pour promouvoir le développement économique de la communauté.

### **Compétence :**

- Maintenir un nombre suffisant d'employés et s'assurer que tous les membres du personnel reçoivent une formation et un perfectionnement en continu, ce qui inclut une formation sur la compétence culturelle et la diversité, afin de garantir des services de haute qualité.
- Embaucher du personnel chevronné de divers horizons, qui possèdent les compétences appropriées pour aider nos clients.

## Charte du service à la clientèle d'EO

### Efficacité :

- Fournir des services de haute qualité et efficaces, de sorte que nos clients connaissent du succès et vivent une expérience d'emploi durable positive.
- Ces services comprennent des communications régulières, l'établissement d'un plan d'action vers l'emploi, un soutien au perfectionnement professionnel, de l'encadrement au travail, des services de spécialistes et des services de soutien rapides pour les personnes à risque de perdre leur emploi.
- Confirmer les résultats en assurant des services clients réguliers, ce qui comprend les mesures d'évaluation de la satisfaction client et de la performance du service.
- WCG évaluera la mise en œuvre de sa charte du service à la clientèle en menant au minimum une visite de contrôle par année.

### Réactivité :

- Veiller à ce que les lieux et les heures d'ouverture permettent un accès en personne répondant aux besoins locaux, ce qui comprend les services hors site ou mobiles, lorsque nécessaire.
- Tenir à jour toute l'information contenue dans la documentation publique concernant les services offerts, sur le parcours des clients avec EO, les ateliers, les coordonnées et les heures d'ouverture.
- Assurer la conformité aux normes de service suivantes :

Service	Norme
Heures d'ouverture des bureaux	Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 17 h du lundi au vendredi, sauf lors de jours fériés et lorsque d'autres heures d'ouverture sont affichées.
Téléphone	Si nous manquons votre appel téléphonique (clients internes comme externes), nous vous rappellerons dans un délai d'un jour ouvrable (24 heures).
Messagerie vocale	Si vous nous laissez un message vocal, nous rappellerons dans un délai d'un jour ouvrable (24 heures).
Courriel, télécopieur ou poste	Nous accuserons réception des courriels dans un délai de deux jours ouvrables (48 heures).
Temps d'attente pour un rendez-vous	Pour les clients qui font une demande d'aide, nous planifierons un rendez-vous dans un délai d'une semaine après le contact.

### Sondages, compliments et plaintes :

- Recueillir en continu les commentaires de nos clients pendant la période de prestation de services au moyen des cartes de rétroaction pour compliments ou plaintes, qui se trouvent à chaque point de services des fournisseurs.
- Effectuer un sondage auprès des clients trois mois après le début du programme, afin de savoir s'ils ont l'impression d'être sur le point de décrocher un emploi et recueillir les suggestions d'amélioration des services.
- Sonder au moins 30 % des employeurs qui ont accueilli un client en placement, afin d'évaluer si le soutien répond à leurs besoins.
- Utiliser la rétroaction pour améliorer constamment la qualité du service et obtenir de meilleurs résultats pour nos clients et employeurs.
- Promouvoir et encourager l'utilisation par nos clients et employeurs des différents canaux permettant de formuler de la rétroaction en ligne, ce qui comprend les compliments et les plaintes formelles.
- Disposer d'un processus formel permettant de cerner et de traiter les préoccupations ou les plaintes des clients de manière rapide, complète et professionnelle.
- Mettre à disposition notre processus de plaintes et de résolution, ainsi que les délais de réponse prescrits pour accuser réception, les protocoles de renvoi aux échelons supérieurs et le contrôle des échéances de résolution.