

Services d'emploi du secteur collégial

Charte des services

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

Bienvenue aux services d'emploi du Sault College offerts sous l'égide d'Emploi Ontario. Nous vous fournissons un accès unique aux programmes et services d'emploi au moyen d'un service respectueux, flexible et personnalisé.

À titre de membre des Services d'emploi du secteur collégial (SESC), nous sommes résolus à ne suivre que les normes les plus élevées en matière de livraison de services, gardant toujours le point de mire sur vous et vos besoins.

Cette Charte des services précise clairement les normes auxquelles vous pouvez vous attendre, et cela dans toute la gamme des services d'emploi que nous fournissons. La charte décrit :

1. qui nous sommes,
2. ce que nous offrons,
3. notre engagement de service à travers la province,
4. le niveau de service auquel vous pouvez vous attendre (nos normes de service)
5. ce que nous attendons de vous et
6. quelle démarche suivre si vous désirez exprimer un commentaire ou une préoccupation au sujet du niveau de service fourni.

Nous vous sommes redevables. Nous examinerons sans cesse notre rendement à la lumière de nos engagements de service et nous publierons annuellement nos résultats. Si vous désirez commenter les normes de service qui suivent ou si vous avez des suggestions pour améliorer notre rendement dans quelque domaine que ce soit, veuillez, s'il vous plaît, nous en faire part.

QUI NOUS SOMMES

Nous fournissons les services d'emploi d'Emploi Ontario à l'intérieur du système collégial de l'Ontario. Étant partie prenante de ce réseau, notre but c'est votre but – aider les chercheurs d'emploi à se trouver un emploi stable, et aider les employeurs à trouver des employés adaptés aux besoins de leur entreprise.

Nos services d'emploi, qui englobent tout de A à Z, travaillent en partenariat avec les chercheurs d'emploi et les employeurs afin d'identifier les besoins, dresser un plan de service précis, garantir l'accès aux services et renseignements requis (incluant les services à l'externe) et procurer des services d'emploi directs tels que l'aide à la recherche d'emploi, le jumelage emploi-travailleur et les stages en entreprise, ainsi que l'aide au maintien de l'emploi et le suivi.

QUI NOUS SERVONS

Les chercheurs d'emploi, les employeurs et la communauté.

CE QUE NOUS OFFRONS

Notre service de ressources et de renseignements offre:
Aux individus

- des renseignements sur toutes les ressources, les programmes et les services disponibles par notre entremise ou dans la communauté
- l'accès à un compte de courriel et/ou à des boîtes vocales, aux ordinateurs, à Internet, aux télécopieurs et à des photocopieuses afin de soutenir la recherche d'emploi
- une aide à l'utilisation des ordinateurs et d'Internet, incluant une liste de sites informatisés proposant des renseignements et des exercices sur la connaissance et l'évaluation de soi, la préparation à l'emploi, les carrières, le marché du travail et la prise de décision en matière de formation
- des renseignements au sujet des marchés du travail locaux, provinciaux et nationaux, incluant des données telles que les offres d'emploi, les exigences professionnelles, réglementaires et en matière de formation, les nouveaux secteurs d'activité et ceux qui sont en déclin
- des renseignements sur la sécurité au travail, incluant les droits et responsabilités des individus et des employeurs
- des sessions d'orientation et d'informations sur des sujets tels que les outils et les stratégies de recherche d'emploi, les programmes d'apprentissage, le marché du travail au Canada
- des occasions de rencontre pour les individus et les employeurs par le biais d'ateliers et de salons de l'emploi
- des possibilités d'insertion et de rayonnement dans la communauté en fournissant des sessions d'information et des réunions en petits groupes de travail dans d'autres milieux tels que les établissements scolaires, les centres communautaires, et les organismes de services aux nouveaux arrivants

Aux employeurs:

- l'accès à une main d'œuvre locale
- la possibilité d'afficher des offres d'emploi
- du soutien dans la planification des ressources humaines et le recrutement

Notre service de recherche d'emploi individualisé* offre aux particuliers:

- l'exploration, l'identification et la clarification des intérêts, des compétences, de l'éducation et de l'expérience en ce qui a trait aux objectifs de carrière et d'emploi à court et long terme
- l'exploration des exigences professionnelles et en matière de formation relatives aux objectifs de carrière et d'emploi

- l'orientation au milieu du travail – les règlements et les attentes des employeurs, les droits et responsabilités des employés, la culture du milieu de travail canadien
- des conseils et accompagnement par rapport à la dynamique de la vie et habiletés fondamentales qui favorisent la réussite à l'emploi
- de l'appui en ce qui touche la divulgation d'handicaps qui pourraient affecter la participation en milieu de travail
- la préparation d'outils à la recherche d'emploi tels que le curriculum vitae et les demandes d'emploi, les stratégies de recherche d'emploi et d'entrevue, les dossiers scolaires et de formation
- de l'appui en matière d'évaluation des qualifications relatives aux exigences d'emploi
- de l'information en matière d'accréditation professionnelle et de l'appui pour y accéder, de l'aide au niveau de la langue de communication, de l'évaluation des compétences et de la reconnaissance des acquis
- de l'appui et de l'accompagnement durant la démarche de recherche d'emploi
- l'accompagnement dans une démarche d'aiguillage et d'accès à d'autres services incluant, mais ne se limitant pas, au domaine de l'éducation et de la formation
- des directives au sujet des formations en apprentissage dans les secteurs des métiers et de la main d'œuvre qualifiée

Le jumelage emploi-travailleur, les stages en entreprise et les incitatifs* que nous procurons offrent:

Aux individus:

- une aide dans le jumelage des compétences et des intérêts aux offres d'emploi
- des interventions en votre faveur avec les employeurs et la création de possibilités d'emploi
- une formation pratique ou en milieu de travail
- un soutien en cours d'emploi qui vous permet d'identifier et de résoudre les enjeux qui peuvent affecter votre succès et
- au besoin, du soutien financier afin de contourner les obstacles à l'emploi (certains critères d'admissibilité s'appliquent)

Aux employeurs:

- une évaluation des compétences, des aptitudes et des intérêts des individus par rapport aux besoins de l'entreprise en milieu de travail
- la création de plans de formation en cours d'emploi qui sont réalistes pour les participants et qui répondent aux exigences du milieu de travail
- de l'appui dans l'identification et la résolution des enjeux en milieu de travail qui pourraient avoir un impact sur la capacité des employeurs à rencontrer leurs objectifs opérationnels
- des incitatifs financiers qui compensent pour les coûts reliés aux stages d'emploi lorsque ces incitatifs sont appropriés et nécessaires

Notre appui au maintien de l'emploi* offre:

Aux individus:

- le développement d'une réserve de ressources quant aux mentors/formateurs
- l'identification du besoin de soutien additionnel (avec vous et votre employeur, si cela convient)
- la création d'un plan de soutien pour vous et le mentor/formateur et l'employeur, si cela convient)
- le réseautage avec des mentors et des formateurs durant et après votre stage en milieu de travail
- un suivi continu de la relation avec le mentor/formateur et son impact sur le succès en milieu de travail, facilitant ainsi des adaptations au besoin

Aux employeurs:

- un appui à l'identification des domaines qui nécessitent du soutien additionnel et/ou de l'apprentissage, du mentorat et de l'accompagnement individualisé additionnels dans le but de favoriser le maintien de l'emploi et/ou des compétences améliorées et/ou de l'avancement

NOTRE ENGAGEMENT DE SERVICE/ NOTRE PROMESSE

Sault College Employment Solutions est le seul endroit dont vous devez vous souvenir pour tous vos besoins en matière d'emploi. Nous accordons une grande importance à notre contribution à l'Ontario et nous sommes fiers de notre réputation d'excellence – l'excellence des programmes que nous gérons, de la qualité de service que nous offrons à la communauté et des résultats que nous obtenons. Lorsque nous vous procurons un service à titre de membre des Services d'emploi du secteur collégial, tout comme nos collègues membres, nous sommes inspirés par les cinq principes-clefs suivants :

1. Vous constaterez que notre personnel est bienveillant, respectueux, courtois, serviable, professionnel et attentionné en tout temps.
2. Nous respectons vos limites de temps, et nous nous efforçons d'être disponibles quand et où vous avez besoin. Nous reconnaissons que votre temps est précieux alors nous faisons tout à notre portée pour vous servir le plus rapidement possible, prenant aussi en considération vos besoins d'accessibilité reliés à des besoins particuliers.
3. Vous êtes au centre de tout ce que nous entreprenons. Nous écoutons ce que vous voulez exprimer et nous vous fournissons des services en collaboration et en consultation avec vous, reconnaissant la variété des besoins de nos usagers.

4. Vous pouvez vous fier sur l'exactitude et la pertinence des connaissances, des ressources et des renseignements offerts par notre centre et notre personnel compétent dans le but de répondre adéquatement à vos besoins.
5. Nous vous sommes redevables. Nous examinons nos résultats et adaptons nos services continuellement afin de nous assurer que vous recevez le service que vous êtes en droit d'attendre. Nous respectons votre droit à la confidentialité et nous tenons en haute estime la confiance que vous nous témoignez.

COMMENT VOUS POUVEZ NOUS AIDER

Nous faisons tout en notre possible pour adhérer aux normes énoncées dans la Charte de service. Vous pouvez nous aider en :

- fournissant des renseignements opportuns, complets et exacts;
- vous assurant que nous avons toujours vos renseignements les plus actuels;
- agissant envers notre personnel et notre centre avec respect et courtoisie;
- respectant vos engagements envers nous et
- nous donnant de la rétroaction

NORMES DE SERVICE

1. Nous sommes disponibles au moment où vous avez besoin de nos services:
 - a. Des heures de service prolongées et qui vous conviennent
 - b. Des renseignements et des outils pertinents et fiables, nuit et jour sur notre site web:
2. Si nous ignorons la réponse à vos questions, nous vous aiderons à la trouver.
3. Vous pouvez compter sur un appui et un suivi continu, jusqu'au moment où, d'un commun accord, nous jugeons que l'appui n'est plus nécessaire.
4. Nous serons votre guichet unique d'informations, de ressources et de services de qualité, pertinents, précis et actualisés.
5. Nos plans de services dynamiques feront en sorte que vous saurez en tout temps ce que vous devez faire, ce que nous devons faire et ce que vous pouvez prévoir.
6. Un service flexible et ininterrompu selon le mode de communication que vous préférez – en personne, sur le web ou par téléphone. Soyez assuré que vous n'aurez pas à répéter l'information que vous nous avez déjà transmise.
7. Nous respectons vos limites de temps:
 - a. Aucun rendez-vous à fixer pour la première visite
 - b. Des rendez-vous cédulés dans un délai de 3 jours ouvrables
 - c. Un accusé de réception de tous les messages dans un délai d'un jour ouvrable
 - d. Votre temps d'attente pour un rendez-vous cédulé ne dépassera pas les 5 minutes.
 - e. Des contacts hebdomadaires avec vous, selon le mode de communication de votre choix ou selon une entente préalable
 - f. Les offres d'emploi des employeurs seront affichées dans un délai de 24 heures.
8. Nous fournirons des rapports annuels à nos clients les avisant des résultats obtenus.

VOS COMMENTAIRES ET PRÉOCCUPATIONS

Nous sommes résolus à entendre vos préoccupations concernant les services offerts et cela dès le premier point d'accès. Nous estimons qu'une résolution efficace de vos préoccupations est un élément essentiel de notre engagement à améliorer sans cesse les services que nous vous offrons. Faites-nous donc part de vos préoccupations; nous sommes là pour vous aider!

Vous pouvez...

Communiquez avec nous

1 Erin Ingram, Gestionnaire
 Sault College Employment Solutions
 erin.ingram@saultcollege.ca
 (705) 945-0705

2 Maggie Catterick, Directrice
 Sault College Employment Solutions
 maggie.catterick@saultcollege.ca
 (705) 945-0705

3

La confidentialité de vos renseignements personnels sera respectée et protégée. Vous recevrez toujours un accusé de réception et une réponse dans un délai de 5 jours ouvrables.

