

■ **OUR SERVICE PROMISE TO YOU**

Welcome to Collège Boréal **Employment Ontario Employment Services**. We provide you with one-stop access to employment programs and services through respectful, flexible and personalized service.

As a member of the College Sector Employment Services (CSES) network, we are committed to achieving the highest standards of service delivery, putting you and your needs at the centre of everything we do.

This **Service Charter** clearly sets out the standards you can expect, across the full range of **employment services** we provide. It expresses:

- who we are,
- what we do,
- our province wide service commitment,
- what level of service you can expect from us (our service standards)
- what we need from you, and
- what to do if you would like to provide a comment or concern about the level of service provided.

We are accountable to you. We will monitor our performance against these service commitments and will publish our results annually. If you would like to comment on the service standards set out here or if you have any suggestions about how we can improve our performance in any area, please let us know.

■ **WHO WE ARE**

We deliver Employment Ontario's **Employment Services** within the Ontario College system. As part of this network, our goal is your goal — to help job seekers find sustainable employment, and employers find suitable employees.

Our **'start-to-finish' Employment Services** work in partnership with job seekers and employers to identify needs, lay out a clear service plan, ensure access to the services and information required (including external services), and provides direct employment services such as job search assistance, job matching and placement, and job retention support and follow-up. Our success is measured by your success and satisfaction.

■ **WHO WE SERVE**

Job Seekers, Employers, and Community

■ **WHAT WE DO**

Our Resource and Information Service provides:

Individuals with:

- information on all of the resources, programs and services available through us and in your community
- access to e-mail and/or voice mail boxes, computers, the internet, fax and photocopy equipment to support job search
- support for computer and internet use, including identification of sites for such things as on-line self-assessment, employment preparation, career, employment and training decision making
- information on local, provincial and national labour markets, including such things as job postings, occupational, regulatory and training requirements, emerging and declining sectors
- information on workplace safety, including rights and responsibilities of individuals and employers
- orientation/information sessions in areas such as job search tools and strategies, apprenticeship training, the Canadian workplace
- opportunities for individuals and employers to meet through such things as workshops and job fairs
- integration with and outreach to the community by providing information and workshop sessions in other locations, such as schools, community centres, settlement organizations

Employers With:

- access to the local labour force
- ability to post employment opportunities
- support for their human resource planning and recruitment

Our one-on-one job search service* provides individuals with:

- exploration, identification and clarification of interests, abilities, skills, education and experience in relation to short and long term career and employment goals
- exploration of occupational and training requirements related to career and employment goals
- orientation to the workplace — rules and expectations of employers, rights and responsibilities of employees, Canadian workplace culture
- Counselling and coaching in life skills that support successful employment
- support for disclosure of disabilities that may affect workplace participation
- preparation of job search tools such as resumes and applications, interview and job search strategies, school and training records
- support in assessing qualifications against job requirements
- information about and supported access to professional accreditation, language, credential and prior learning assessment
- support, mentoring and coaching during the job search process, and
- supported referral and access to other services including, but not limited to education and training guidance on apprenticeship in skilled trades

Our Job matching, placement and incentives* provide:

Individuals With:

- help in matching skills and interests with work opportunities
- negotiating and developing opportunities with employer's on your behalf
- experiential or on-the-job training
- placement support in identifying and resolving workplace issues that may affect your success, and
- if necessary, financial support to help accommodate barriers to employment (some criteria for access applies)

Employers With:

- assessment of individuals' skills, aptitudes and interests in relation to their workplace business needs
- development of on-the-job training plans that are realistic for participants and consistent with workplace requirements
- support identifying and resolving workplace issues with individuals which may impact employers' ability to meet business goals
- financial incentives to offset on-the-job training placement where appropriate and necessary

Our Job Retention Support* provides:

Individuals With:

- development of a resource pool of mentors/coaches
- identification of the need for additional support (with you and your employer, as appropriate)
- development of a support plan for you and the mentor/coach and employer (as appropriate)
- linking you with mentors and coaches to provide support during and after job placement
- monitoring of the mentor/coach relationship and its impact on workplace success, facilitating adjustments as required

Employers With:

- Assistance in identifying areas that require additional support and/or learning, mentoring, and/or coaching with a purpose to ensuring job maintenance and/or increased competencies and/or advancement.

■ **OUR SERVICE COMMITMENT/ PLEDGE**

Collège Boréal is the only place you need to remember for all of your employment needs. We value our contribution to Ontario and are proud of our reputation for excellence — **excellence** in the programs we manage, the quality of service we offer our community, and the results we achieve. When a College Sector Employment Services member provides a service to you, we are guided by the following **five key principles**:

1. You will find our staff to be **caring, respectful, courteous, helpful, professional and considerate** at all times.
2. **We respect your time**, and strive to be available when and where you need. We know that your time is valuable, so we work hard to serve you **as quickly as possible**, which includes assisting you with accessing **accommodation for special needs**.
3. **You are at the centre** of everything we do. We listen to what you tell us and provide service in **collaboration** and in **consultation** with you, **recognizing the diverse** needs of our users.
4. You can count on our centre and our **competent staff** to have the most **accurate, up-to-date and relevant knowledge**, information and resources to help you get what you need. You can count on us to listen carefully to your needs and questions, and guide you through the process of getting the services you require, from start to finish.
5. We are **accountable** to you. We monitor our results and adjust our services continuously to ensure that you are getting the service you deserve. We respect your right to privacy and value the trust you place in us.

■ **HOW YOU CAN HELP**

We make every effort to adhere to the standards outlined in this Charter. **You can help by:**

- providing timely, complete and accurate information;
- ensuring we always have your most recent contact information;
- treating our staff and centre with courtesy and respect;
- honouring your commitments with us, and
- providing us with feedback

■ **SERVICE STANDARDS**

1. We are here when you need us:
 - Convenient and extended hours of service
 - Relevant and reliable information and tools, day and night on our website:
2. If we don't know, we will find out.
3. You can count on us for ongoing support and follow up, until we mutually agree you don't need our support anymore.
4. We will be your one-stop source for quality, relevant, accurate and up-to-date information, resources and service. If we don't have it, we will help you find it.
5. Our 'living' service plans will ensure that you always know what you need to do, what we need to do, and what you can expect in the future.
6. Flexible, seamless service available across the channels of your choice — in person, web, or phone. And you will never need to give us information more than once.
7. We value your time:
 - No appointment necessary for the first visit
 - Scheduled appointments within 3 business days
 - All messages returned within 1 business day
 - You will not be kept waiting longer than 5 minutes for your **scheduled** appointment.
 - Weekly contact with you, through the channel of your choice or as negotiated
 - Employer job postings will be posted within 24 hrs
 - We will deliver results and report to our customers annually

■ **COMMENTS AND CONCERNS**

We are committed to listening and addressing your service concerns at the first point of contact. We view effective resolution as a very important part of our commitment to improving how we deliver our services to you. Let us know, we want to help!

You can...

- 1 Talk to your consultant first.

See contact information below for steps 2 and 3 below if your consultant is unable to resolve your concern.

■ **CONTACT US**

- 2 **Step 2:**
Employment Services Director
705.560.6673, ext. 7784
- 3 **Step 3:**
Vice-President Toronto & South-Central, Employment & Immigration
705.560.6673 or 1.800.361.6673

Your privacy will be respected and protected. You will always receive an acknowledgement within 2 business days and a response within 5 business days.

■ NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

Bienvenue aux services d'emploi du Collège Boréal 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 :

- qui nous sommes,
- ce que nous offrons,
- notre engagement de service à travers la province,
- le niveau de service auquel vous pouvez vous attendre (nos normes de service),
- ce que nous attendons de vous et
- 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'oeuvre 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 les 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'oeuvre 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

Collège Boréal 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-clés 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, **reconnaisant 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 adaptions 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 :
 - Des heures de service prolongées et qui vous conviennent
 - 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 continus, 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. Et soyez assuré que vous n'aurez pas à répéter l'information que vous nous aurez déjà transmise.
7. Nous respectons vos limites de temps :
 - Aucun rendez-vous à fixer pour la première visite
 - Des rendez-vous cédulés dans un délai de 3 jours ouvrables
 - Un accusé de réception de tous les messages dans un délai d'un jour ouvrable
 - Votre temps d'attente pour un rendez-vous cédulé ne dépassera pas les 5 minutes.

- Des contacts hebdomadaires avec vous, selon le mode de communication de votre choix ou selon une entente préalable
- Les offres d'emploi des employeurs seront affichées dans un délai de 24 heures.
- 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 ...

- 1 **Parler à votre consultant en premier**

Référez-vous aux coordonnées suivantes pour les étapes 2 et 3 si votre consultant est incapable de résoudre votre préoccupation.

■ COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

- 2 **Étape 2 :**
Direction régionale ou Direction des Services à l'emploi
705.560.6673, poste 7706
- 3 **Étape 3 :**
Vice-Président.e Les Entreprises Boréal,
21, boul. Lasalle, Sudbury ON P3A 6B1
705.560.6673 ou 1.800.361.6673

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.

EMPLOYMENT OPTIONS EMPLOI

TOUT LE MONDE A DES OPTIONS**EVERYONE HAS OPTIONS****WWW.JOBBOREAL.COM**