Manuel du client

Introduction aux Services d'Emploi d'Open Door Group 2024-2025

open door group

Sommaire

03 Apprendre à nous connaître

06 Programmes & Services

11 Nos initiatives principales

12 Code d'éthique

13 À quoi s'attendre

14 Politiques du client

17 Résolution des litiges

18 Feedback des Clients

19 Emplacements

open door group

Nous ouvrons les portes à l'pportunité

Apprendre à nous connaître

Bienvenue ! Nous sommes ravis que vous ayez choisi de travailler avec nous pour votre parcours professionnel. Open Door Group est une organisation axée sur les personnes. Nous nous engageons à développer des relations de collaboration sincères qui assurent à chacun un travail significatif.

Le travail d'Open Door Group se déroule en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et en Ontario - les terres ancestrales de plus de 500 nations et cultures autochtones distinctes. Notre siège social est situé sur les territoires ancestraux et non cédés des peuples skwxwú7mesh, xʷməθkʷəy̓əm et sə́lilwətaʔɬ. Nous exprimons nos remerciements, notre honneur et notre respect envers nos hôtes pour avoir pris soin de ces terres depuis des temps immémoriaux.

Ce manuel est de valeur pendant que nous travaillons ensemble pour vous aider à atteindre vos objectifs d'emploi. Il contient des politiques essentielles concernant votre vie privée, la confidentialité et la sécurité des données. Vous y trouverez également des informations sur les programmes et services d'emploi gratuits d'Open Door Group et découvrirez comment nos programmes peuvent vous aider à trouver et à maintenir un emploi significatif.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à contacter notre équipe !

Mission

Favoriser le bien-être de tous en ouvrant les portes d'un emploi durable et significatif.

Valeurs

Expérience client

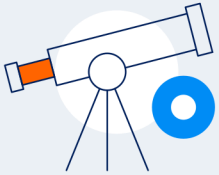
L'ensemble du parcours d'un client au sein d'Open Door Group est pris en compte et satisfait à un niveau élevé de qualité et d'attention. Chaque service. Chaque poste.

L'impact à travers les résultats

Nous optimisons nos efforts en utilisant l'impact comme principe directeur. Nous comprenons que le fait d'être responsable en faisant correspondre nos actions à nos paroles aura le plus grand impact.

Accessibilité, diversité, équité, inclusion

Pour remplir durablement notre mission, nous nous remettons constamment en question pour évoluer. En tant que prestataire de services et en tant qu'employeur.



Vision

Nous envisageons un monde où tous les individus ont accès à des opportunités qui leur donnent un but, une prospérité et un sentiment d'appartenance.

Principes

Fondé sur les forces

Tous les individus apportent de la valeur et ont la capacité de réussir. Nous sommes plus forts ensemble en tant qu'équipe diversifiée. Nous reconnaissons nos compétences de base et établissons des partenariats pour combler les lacunes.

Travail informé

Nous utilisons des données et des preuves pour planifier, prendre des décisions et soutenir l'apprentissage et amélioration continus. Nous tenons compte de l'avis des personnes concernées par nos efforts.

Courage

Nous reconnaissons le courage qu'il faut de se présenter, de donner et de recevoir des commentaires, d'être vulnérable et de grandir

Nous nous engageons à offrir un environnement sécurisé, confortable et inclusif.

Notre Engagement

Open Door Group s'appuie sur la conviction fondamentale que tous les individus ont la capacité de réussir, et notre engagement est plus fort que jamais. Pour fournir les meilleurs services, nous nous engageons à:

01 Vous fournir des services de qualité qui tiennent compte de la diversité sociale, y compris la culture, la race, l'ethnie, l'origine nationale, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état marital, les convictions politiques, la religion et les aptitudes physiques et mentales.

02 En vous proposant une planification personnalisée de votre programme. Ensemble, nous créerons un programme de services adapté à vos besoins.

03 Aide à la recherche d'un emploi conforme à la loi sur les normes d'emploi (Employment Standards Act), qui protège les employés contre l'exploitation financière.

04 Prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que vous comprenez nos programmes et services et leurs limites, le processus de résolution des conflits et les qualifications du membre de l'équipe qui vous est assigné.

05 Protéger la confidentialité de vos dossiers et de vos informations sensibles.

06 Vous offrir un environnement sain et accueillant, sans abus, discrimination ni harcèlement.

Services d'emploi

Vous pouvez bénéficier **gratuitement des services d'emploi de WorkBC** pour vous aider à trouver et à conserver un emploi intéressant et durable. Les programmes et services sont conçus pour être accessibles et inclusifs pour tous. Le programme offre :

- Services et ressources pour la recherche d'emploi
- Évaluation des compétences
- Placements professionnels (subventions salariales)
- Services de formation

Accès aux services

Les membres de l'équipe WorkBC peuvent vous rencontrer en personne dans l'un des centres WorkBC, virtuellement par téléphone ou par vidéoconférence, ou en personne au sein de la communauté par le biais d'actions de sensibilisation.

Vous désirez commencer à travailler ? Remplissez un formulaire de demande d'emploi en ligne et un représentant vous contactera. Vous avez besoin d'aide pour remplir votre demande ? Les membres de l'équipe de WorkBC peuvent vous aider à remplir votre demande et à mener à bien vos activités de recherche d'emploi !

À qui s'adressent les services

Pour pouvoir bénéficier des services d'emploi de WorkBC, vous devez être légalement autorisé à travailler en Colombie-Britannique. Que vous soyez au chômage, que vous ayez un handicap ou que vous occupiez actuellement un emploi avec des horaires irréguliers (par exemple, travail occasionnel, travail sur appel) ou un salaire peu fiable (par exemple, travail à la pièce, commission) qui ne vous procure pas un revenu suffisant pour subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille, les services de WorkBC sont conçus pour vous aider à réussir à long terme sur le marché de l'emploi.

Nous comprenons les défis et les incertitudes qui accompagnent la recherche d'un emploi, les candidatures et les entretiens, et nous sommes là pour vous guider à chaque étape!

Financement des programmes

Ce programme est financé par le gouvernement du Canada et la province de la Colombie-Britannique.

Canada

BRITISH COLUMBIA

This program is funded by the Government of Canada and the Province of British Columbia.

Ce programme est financé par le gouvernement du Canada et la province de la Colombie-Britannique.

Programmes & Services

JOBS IN DEMAND

Programme Jobs In Demand

Obtenez le soutien dont vous avez besoin pour prospérer sur le marché du travail d'aujourd'hui avec Jobs in Demand. **Notre programme GRATUIT de 8 semaines** permet aux demandeurs d'emploi d'acquérir des compétences et une expérience professionnelle pertinentes dans des secteurs en demande afin d'être prêts à l'emploi, de bénéficier d'une formation pratique, d'ateliers de groupe et d'un soutien individuel. Notre équipe est là pour vous soutenir tout au long de votre parcours !

À l'issue de ce programme, vous aurez acquis les compétences suivantes :

- Formation aux compétences générales et essentielles spécifiques à l'industrie pour le lieu de travail.
- Plan personnalisé pour favoriser la réussite professionnelle.
- Formation aux compétences d'employabilité : CV, lettre de motivation, compétences en matière de réseautage et de marketing.
- Certificats de formation aux compétences professionnelles (premiers soins, SIMDUT, NVCI, sécurité alimentaire, SuperHost, etc.)
- Compréhension du marché du travail et exploration personnelle des carrières.

Financement des programmes

Canada

British Columbia

This program is funded by the Government of Canada and the Province of British Columbia.

Ce programme est financé par le gouvernement du Canada et la province de la Colombie-Britannique.

À qui s'adressent les services

Pour être éligible au programme Jobs in Demand, **vous devez être légalement autorisé à travailler en Colombie-Britannique**, être actuellement au chômage ou occuper un emploi précaire (tel qu'un emploi occasionnel, temporaire ou instable), mais vous ne pouvez pas être étudiant à temps plein. Nous avons deux volets de programme, l'un pour les jeunes adultes âgés de 18 à 29 ans et l'autre pour toutes les tranches d'âge.

Si vous êtes confronté à deux obstacles ou plus empêchant l'accès à l'emploi, tels qu'une expérience professionnelle limitée, l'absence de réseaux sociaux, l'instabilité du logement ou un handicap, le programme est là pour vous aider à trouver un emploi durable et valorisant.

Accès aux services

Open Door Group propose trois programmes d'emplois en demande à Kamloops, Kelowna et Sechelt :

- Programmes de formation professionnelle pour les demandeurs d'emploi de tous âges - offerts à Kamloops et à Sechelt.
- Formation à l'emploi pour les jeunes adultes (18-29 ans) - offerte à Kamloops et à Kelowna.
- Formation à l'emploi pour les personnes de tous âges, victimes de violence ou d'abus, offerte à Kamloops.

Programmes & Services

Découvrez STRIDES

Vous vivez avec un handicap et recherchez des opportunités d'emploi ? Accédez au financement !
Géré par Opportunities Fund, le programme offre des conseils en matière d'emploi, des subventions salariales, un soutien aux personnes handicapées, une aide financière et d'autres ressources pour aider les personnes handicapées à prendre confiance en elles et à acquérir les compétences et l'expérience nécessaires pour obtenir un emploi significatif et durable.

Services pour les individus qui s'identifient à un handicap

NNous sommes là pour vous donner accès à une aide financière, à une formation et à un éventail de ressources qui peuvent vous permettre de prendre confiance en vous, d'acquérir les compétences nécessaires et d'acquérir une expérience précieuse. Notre objectif est de vous aider à trouver un emploi significatif et durable.

Rejoignez notre programme si vous :

- Vous identifiez comme ayant un handicap permanent ou récurrent qui limite les activités quotidiennes.
- Êtes citoyen canadien, résident permanent ou avez obtenu le statut de réfugié et êtes légalement autorisé à travailler au Canada ; et
- Avez besoin d'aide pour vous préparer, obtenir et conserver un emploi ou un travail indépendant, ou pour progresser dans votre carrière.

Services pour les employeurs inclusifs

Diversifiez votre main-d'œuvre et aidez les personnes handicapées à atteindre leurs objectifs de carrière.
Grâce au programme STRIDES, les employeurs éligibles peuvent bénéficier de subventions salariales, d'un accompagnement professionnel et d'un mentorat pour les nouveaux employés, d'un soutien pour les personnes handicapées et les technologies d'adaptation, d'une formation et d'une certification pour les employés**.**

Les STRIDES bénéficieront aux employeurs qui:

- Sont une entreprise enregistrée en Colombie-Britannique.
- Disposent d'une couverture WSBC et fournissent le numéro de compte Worksafe.
- Couvrent les coûts obligatoires liés à l'employé (MERCs).
- Paient sur la base des taux de salaire en vigueur pour le poste occupé.
- Offrent la possibilité d'un emploi à long terme à l'issue de la subvention salariale.

Financement du Programme

This project is funded by the Government of Canada's Opportunities Fund for Persons with Disabilities

Canada

Thrive - Ce que nous offrons

Trouvez un espace sûr et accueillant où vous pouvez travailler sur vos objectifs de bien-être. Si vous rencontrez des obstacles liés à la santé mentale, Thrive s'engage à offrir de l'aide et à fournir des opportunités de développement personnel et d'engagement communautaire significatif. Nous sommes là pour vous soutenir à chaque étape de votre parcours de développement personnel et la réalisation de vos objectifs, améliorant ainsi votre bien-être et vous préparant à trouver des opportunités d'emploi durables et significatives!

À qui s'adressent les services

Rejoignez le programme Thrive si vous êtes:

- Âgé de 17 ans ou plus;
- Résident de la région desservie par Vancouver Coastal Health;
- Vous rencontrez des défis liés à la santé mentale et/ou à l'usage de substances.

Accès aux Services

Thrive est situé au 300-1338 West Broadway, Vancouver, Colombie-Britannique. Pour plus d'informations sur Thrive, veuillez visiter notre site web à l'adresse : opendoorgroup.org/programs/thrive-leisure-and-recreation

Financement du Programme

Vancouver CoastalHealth
Promoting wellness. Ensuring care.

gardengate

GROWING FOOD, GROWING FUTURES

Gardengate- Ce que nous offrons

Le bien-être personnel et celui de la communauté vont de pair. Pour cette raison, notre programme Gardengate Horticulture a été conçu en tenant compte de ces deux aspects. **Gardengate est un espace de guérison et de rétablissement pour les personnes souffrant d'addictions ou de troubles mentaux.** Grâce à des activités dans le jardin, nous vous aiderons à atteindre des objectifs personnels tels qu'une alimentation saine, une vie active ou une formation professionnelle. Développez vos compétences et votre confiance en cultivant et en récoltant des aliments pour vous-même et pour la communauté de Kamloops.

À qui s'adressent les services

Les services Gardengate sont disponibles pour les résidents de Kamloops âgés de 17 ans et plus et vivant avec un ou des problèmes de santé mentale.

Accès aux Services

Le programme et les services Gardengate sont actuellement offerts dans la ville de Kamloops, en Colombie-Britannique. L'emplacement du Gardengate est indiqué à la page 20 d'Open Door Group, ou vous pouvez accéder à notre site Web: **opendoorgroup.org** pour plus d'informations.

Financement du Programme

Kamloops Food Policy Council

Interior Health

Nos principales initiatives

Open Door Group ouvre la voie à l'inclusion des personnes handicapées et à l'accessibilité des lieux de travail par le biais d'initiatives marquantes.

Partenaires canadiens pour l'innovation en matière de personnel (CAN WiN)

En partenariat avec Open Door Group, CAN WiN offre des services gratuits de recrutement inclusif, de rétention, de formation et de consultation aux employeurs en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et en Ontario. En savoir plus!

Untapped Accessibility Entreprise sociale

Untapped Accessibility est une entreprise sociale d'Open Door Group. Ils collaborent avec des organisations à travers le Canada pour assurer l'accessibilité au-delà de la conformité afin de créer des organisations véritablement inclusives pour tous. Visitez Untapped Accessibility!

Projet EveryBODY

Le projet EveryBODY est une collaboration communautaire dirigée par Open Door Group. Cette série d'événements communautaires permet de célébrer des communautés prospères, inclusives et diversifiées. En savoir plus!

Employeurs Accessible

La Communauté des Employeurs Accessibles (CAE) est un réseau gratuit pour les employeurs engagés en faveur de l'inclusion en milieu de travail. La CAE offre des outils, des ressources et des formations aux employeurs de la Colombie-Britannique sur le recrutement, l'embauche et la rétention des employés handicapés. En savoir Plus!

Employeur intégrant les personnes handicapées - Outil d'auto-évaluation

Essayez notre outil d'auto-évaluation gratuit de 35 questions qui identifie les meilleures pratiques pour favoriser l'inclusion des employés handicapés et créer des milieux de travail inclusifs. Essayez l'outil dès aujourd'hui!

Prix Untapped pour l'inclusion sur le lieu de travail

Les Prix Untapped Workplace Inclusion récompensent les réalisations exceptionnelles des employeurs et des individus qui ouvrent la voie à la diversité et à l'inclusion en milieu de travail. En savoir plus sur les Untapped Awards!

Code d'éthique

Le conseil d'administration et les employés d'Open Door Group s'engagent à respecter les normes les plus élevées en matière de conduite éthique.

01

Croyance et engagement dans la mission et la vision de l'organisation, à savoir favoriser le bien-être de tous en ouvrant les portes d'un emploi durable et utile.

02

Excellence :

- Chercher en permanence à améliorer la qualité des programmes et des services offerts à nos clients.
- Acquérir, préserver et partager les connaissances et les informations, le cas échéant.
- Être responsable envers nos clients de l'obtention de résultats efficaces et en temps voulu.

03

Travail d'équipe :

- Favoriser un environnement de travail qui encourage le travail d'équipe, l'apprentissage et l'innovation.
- Chercher en permanence à améliorer sa croissance et son développement professionnel.

04

Respect et compassion envers tous :

- Comprendre et être sensible aux aux besoins des autres.
- Traiter chaque personne avec respect et compassion.
- Respecter la dignité, la diversité et les droits de l'homme de tous les individus.

05

Intégrité personnelle et professionnelle:

- Reconnaître les limites professionnelles, limitations et compétences professionnelles
- Donner une image honnête d'eux-mêmes, de leurs qualifications et de leurs expériences avec fiabilité.
- Éviter les conflits d'intérêts.
- Protéger les informations confidentielles et ne les partager qu'en cas d'obligation légale.
- Se conformer à toutes les lois et réglementations applicables.
- Agir de manière à conserver la fiabilité d'Open Door Group.

À quoi s'attendre

Nous nous engageons à offrir un environnement sain, confortable et inclusif.

Un espace sécurisé pour tous

Nos centres sont accueillants et sensibilisés à la nécessité de mettre en relation les personnes handicapées, les autochtones, les personnes de couleur et les personnes qui s'identifient comme LGBTQ2S+ avec des employeurs ouverts à tous.

Si vous observez un comportement qui affecte votre expérience dans nos centres, n'hésitez pas à contacter notre équipe WorkBC.

ous sommes là pour vous aider et répondre à toutes vos questions. Veuillez noter que nos centres ne tolèrent aucun comportement inapproprié, aucune agression, aucune violence ni aucun langage abusif à l'égard de nos clients et des membres de notre équipe. Les clients ou les membres de l'équipe qui ne respectent pas notre code de conduite seront gentiment invités à coopérer ou pourront être priés de quitter le bâtiment.

Feedback sur nos centres

Des formulaires confidentiels ainsi que des boîtes de collecte sont placés dans l'espace ressources de chacun de nos centres, ce qui vous permet de partager vos expériences en toute sécurité.

Un espace sécurisé pour tous

Vous pouvez contribuer à ce que nos centres soient sécurisés et accueillants pour tout le monde en suivant ces lignes directrices :

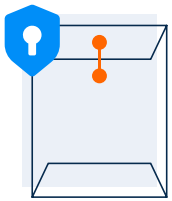
- **Utiliser les ressources de notre centre** uniquement pour la recherche d'emploi, l'exploration de carrière, l'évaluation, l'acquisition de compétences professionnelles et d'autres activités liées à l'emploi et à la formation.
- **Soyez courtois** en vous abstenant de parler fort, d'utiliser des lecteurs de musique bruyants ou d'entamer des conversations perturbatrices qui pourraient déranger les autres.
- **Favoriser une atmosphère positive** en utilisant un langage respectueux et en évitant les blasphèmes ou les gestes abusifs.
- **Nos centres sont des environnements sans drogue.** Nous vous demandons donc de ne pas consommer de drogues ou d'alcool sur place.
- **Nos centres sont un environnement sans parfum.**
- **Les enfants sont les bienvenus,** mais veillez à ce qu'ils soient sous votre surveillance afin d'assurer leur sécurité et de respecter le travail des autres participants dans nos centres.
- **Respectez la confidentialité et la vie privée des autres** en ne compromettant pas les informations personnelles de quiconque.
- **Aidez-nous à maintenir un espace organisé** en limitant votre accès aux zones désignées du centre.
- **Pour la sécurité de tous**, il est strictement interdit de porter ou de présenter des armes.
- **Les animaux d'assistance sont autorisés.**

Politiques du client

Ces politiques garantissent les normes de service les plus élevées et protègent vos droits et votre sécurité.

Consentement Informé et Refus

Nous vous aiderons à prendre une décision informée sur les services que vous recevrez. Les membres de notre équipe vous fourniront toutes les informations nécessaires pour que vous puissiez choisir parmi les options disponibles.



Confidentialité

Nous vous demandons uniquement des informations appropriées afin de pouvoir accéder à nos services d'emploi et vous aider à atteindre vos objectifs de carrière. Avec votre consentement, nous pouvons aider à partager vos informations avec des parties appropriées telles que les agences de référence, les organismes de réglementation, les institutions et les employeurs. À moins que la loi ne l'exige pour signaler ou prévenir des situations telles que des dangers pour soi ou pour autrui, des abus à l'égard d'enfants ou une conduite dangereuse, nous ne partagerons pas vos informations avec des personnes qui ne sont pas impliquées dans votre dossier.

Communication d'Information

Pour accéder à nos services, vous devez signer un formulaire de consentement qui nous permet de partager des informations avec notre financeur et de vous fournir les services d'emploi disponibles.

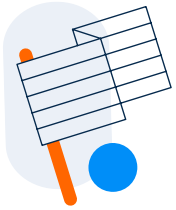
Un formulaire séparé de consentement à la divulgation d'informations sera signé pour chaque personne, agence ou employeur que vous nous autorisez à partager ou à recevoir vos informations.

Vie Privée

Nous assurons la protection et le traitement adéquat des informations personnelles des clients, y compris les informations sur les caractéristiques personnelles, la santé, les activités et les opinions d'une personne identifiable. Notre organisation et tous les membres de l'équipe et les sous-traitants sont tenus de respecter la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée - Freedom of Information and Protection of Privacy Act.

Liste d'Attente

Dans le cadre de nos services d'emploi, nous avons généralement peu de listes d'attente pour accéder aux services. Toutefois, s'il existe une liste d'attente pour un service, tel qu'un atelier, vous serez informé si une place se libère et vous serez inscrit au prochain atelier ou service.

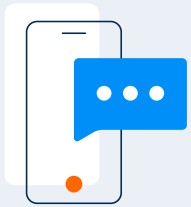


Absence de Discrimination et d'Harcèlement

Nous nous engageons à traiter chacun avec respect et dignité. Vous avez le droit d'être protégé contre la discrimination et l'harcèlement fondés sur la race, la couleur, l'ascendance, le lieu d'origine, les convictions politiques, la religion, l'état marital, la situation de famille, l'orientation sexuelle, le sexe ou l'âge.
La discrimination consiste à refuser un logement, un service, une installation ou une opportunité. L'harcèlement est un comportement ou une communication indésirable qui cause de l'offense ou de l'humiliation.
Si vous êtes victime d'actes de discrimination ou d'harcèlement, veuillez nous en informer dès que possible.

Absence d'Abus

Nos centres ne tolèrent aucun abus de la part du personnel ou d'autres personnes et prendront les mesures nécessaires pour protéger vos droits. N'hésitez pas à nous faire part de vos plaintes sans crainte de représailles. Vous avez le droit d'être à l'abri de toute forme de maltraitance, y compris l'exploitation physique, sexuelle, émotionnelle et financière, ainsi que la négligence active et passive.
Si vous êtes victime d'un abus, veuillez nous en informer dès que possible.



Utilisation des Technologies

Nous mettons à votre disposition des technologies que vous pouvez utiliser pour la recherche d'emploi, l'exploration de carrière, l'évaluation, l'acquisition de compétences professionnelles et d'autres activités liées à l'emploi et à la formation. Vous êtes responsable de l'utilisation et de l'entretien appropriés de tous nos biens et équipements.
L'utilisation inappropriée et la détérioration négligente ou délibérée des biens et des équipements peuvent être considérées comme une violation et peuvent entraîner une suspension des services

Normes de Service

Nous avons établi des normes de service pour nous assurer que nous vous fournissons un service à la clientèle exceptionnel.
Par exemple, le délai maximum entre deux rendez-vous est de deux semaines, à moins que vous n'ayez explicitement fixé un autre délai de rendez-vous avec votre assistant social.

Avertissement aux Demandeurs d'Emploi

Chez Open Door Group, nous nous engageons à vous soutenir tout au long de votre parcours professionnel. Nous sommes là pour vous guider et vous aider, et nous vous encourageons à participer activement à la compréhension des opportunités disponibles et à vous assurer qu'elles répondent à vos besoins et qu'elles sont conformes aux exigences légales. Ceci s'applique à toutes les recommandations d'emploi et aux pistes reçues par Open Door Group, y compris les placements directs et ceux fournis par nos employés ou d'autres canaux. Veuillez noter que nous n'avons aucun contrôle sur les pratiques d'emploi des entités ou des individus qui fournissent des références ou des pistes d'emploi.

Lire l'ensemble de la politique

Envoyez-nous vos questions

Accès aux Informations

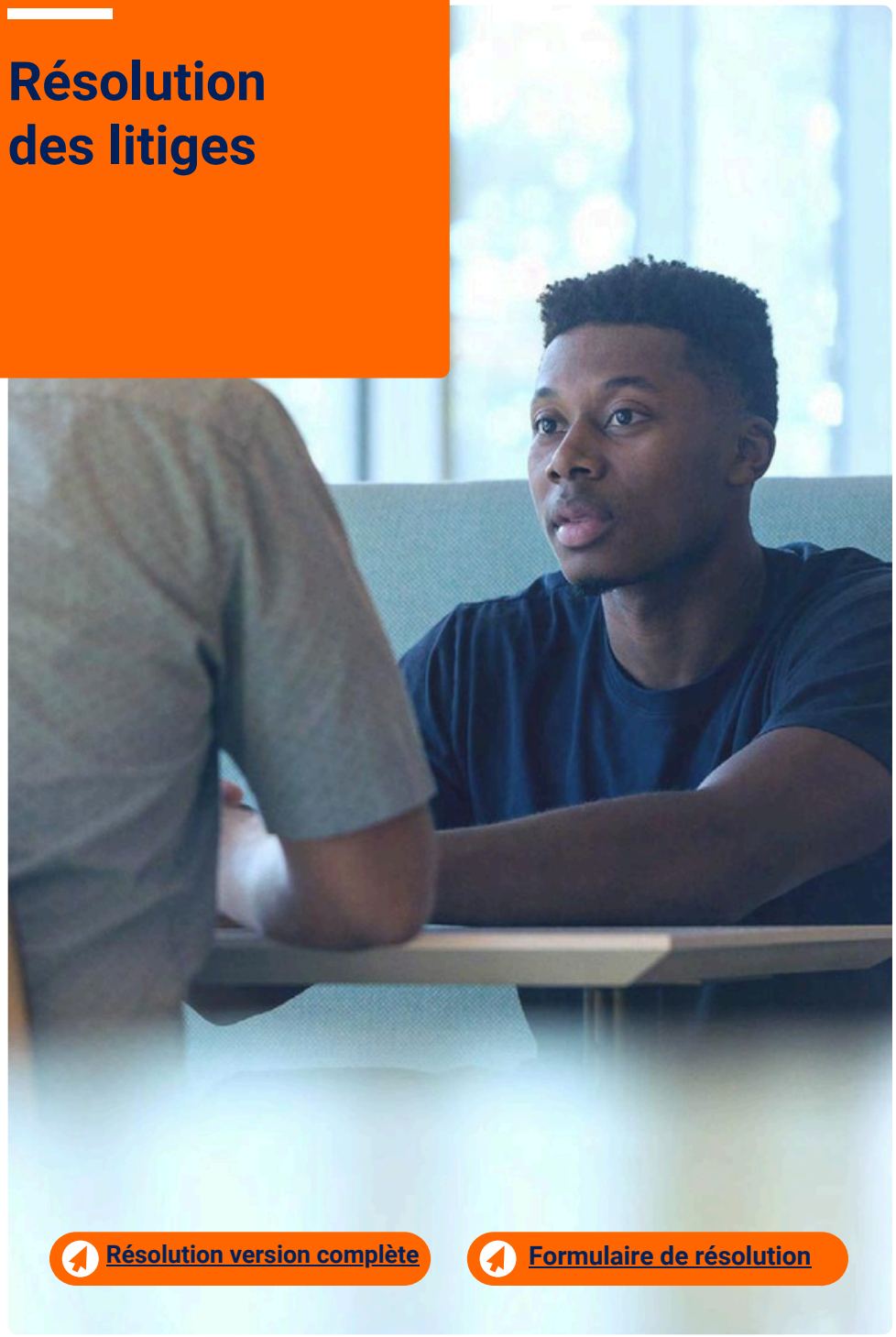
Si vous souhaitez accéder aux informations contenues dans votre dossier, notre financeur nous autorise à vous fournir les informations que vous nous avez communiquées directement ou que vous avez complétées avec les membres de notre équipe, tels que votre CV ou les accords signés.

Cependant, si vous souhaitez consulter l'intégralité de votre dossier, y compris les notes d'évolution et autres documents, nous devons respecter les directives relatives à **la liberté d'information**.

Vous pouvez accéder à ces informations par l'intermédiaire du: Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique - Office of the Information and Privacy Commissioner for British Columbia.

Si vous souhaitez obtenir de l'aide pour remplir le formulaire de demande, veuillez contacter l'un des membres de notre équipe pour obtenir une assistance supplémentaire.

Résolution des litiges



Résolution version complète

Formulaire de résolution

Déclaration d'intention

Si vous avez une plainte à formuler ou si vous souhaitez contester une décision concernant les services que vous avez reçus, nous souhaitons vous entendre. Nous nous engageons à mettre en place une procédure juste, transparente et rapide pour faciliter la résolution des litiges de nos clients et de nos partenaires communautaires. Cette procédure et cette politique de résolution des litiges visent à fournir une approche structurée pour résoudre les conflits à travers un processus juste et équitable qui conduira à des solutions acceptables pour toutes les parties. Vous pouvez accéder au formulaire de résolution des litiges ici.

Principes

- Fournir une réponse rapide et confidentielle - dans un délai de deux jours ouvrables
- Traiter chacun avec respect et professionnalisme
- Travailler ensemble pour résoudre les problèmes
- Maintenir une communication continue - en particulier, des mises à jour hebdomadaires si le processus de résolution prend plus de cinq jours ouvrables.

Étapes de la résolution des litiges

- **Examen Informel -** résoudre le litige directement avec les parties concernées et la direction locale.
- **Examen Formel** - soumettre le litige à un processus d'examen formel aboutissant à une décision finale.
- **Examen par un tiers indépendant -** éligible dans des situations spécifiques

Feedback des clients

Programmes & Services

Le retour d'information sur nos programmes et services est important pour nous. Nous encourageons toutes les parties concernées - clients, gouvernement et communauté - à remplir le formulaire de retour d'information pour nous aider à mieux comprendre ce qui fonctionne bien et ce que nous devons améliorer.

Vous pouvez accéder à **notre formulaire de retour d'information ici** ou visiter notre site web à **opendoorgroup.org/clientinformation** pour nous faire part de vos commentaires. Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante: **info@opendoorgroup.org**.

Nous apprécions vos commentaires et nous nous engageons à vous offrir la meilleure expérience client possible au sein de Open Door Group. Pour nous assurer que nous répondons à vos attentes, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires à tout moment de votre parcours avec nous. Vos commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont importants pour nous aider à nous améliorer. **Des formulaires confidentiels et des boîtes de collecte sont situés dans l'espace ressources de chacun de nos centres, ce qui vous permet de partager vos expériences en toute sécurité.**

Feedback supplémentaire

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur nos programmes et services, veuillez contacter: qualityassurance@opendoorgroup.org.

Emplacements

Pour les heures et les jours d'ouverture les plus récents, veuillez consulter notre site web.

Vancouver East Hastings
134 East Hastings Street, Vancouver, BC
Phone: 604-334-6372
Email us | Visit our website

Vancouver Burrard
#900 – 1200 Burrard Street, Vancouver, BC
Phone: 604-334-6372
Email us | Visit our website

Vancouver West Pender
#200 – 250 West Pender Street, Vancouver, BC
Phone: 604-334-6372
Email us | Visit our website

Sechelt
Unit 101 Wharf Plaza, 5530 Wharf Avenue, Sechelt, BC
Phone: 604-885-3351
Email us | Visit our website

Squamish
302 – 37989 Cleveland Avenue, Squamish, BC
Phone: 604-639-1743
Email us | Visit our website

Kamloops Sud
#210 – 450 Lansdowne Street, Kamloops, BC
Phone: 250-377-3670
Email us | Visit our website

Kamloops Nord
795 Tranquille Road, Kamloops, BC
Phone: 250-377-3670
Email us | Visit our website

Chase and District
822B Shuswap Avenue, Chase, BC
Phone: 250-679-8448
Email us | Visit our website

Clearwater
#100 – 240 Park Drive, Clearwater, BC
Phone: 250-674-2928
Email us | Visit our website

Barriere
#5 – 4480 Barriere Town Road, Barriere, BC
Phone: 250-672-0036
Email us | Visit our website

Emplacements

Pour les heures et les jours d'ouverture les plus récents, veuillez consulter notre site web.

Vancouver
300 - 1338 West Broadway , Vancouver, BC
Phone: 604-876-0773
Email us | Visit our website

Kamloops
915 Southhill Street Kamloops, BC
Phone: 250-554-9453
Email us | Visit our Website

Kelowna
#245- 1855 Kirschner Road Kelowna, BC
Phone: 604-872-0770
Email us | Visit our Website

Ce manuel a été conçu pour répondre aux normes et lignes directrices WCAG 2, quoique avec certaines limitations. Pour nous faire part de vos suggestions sur la manière d'améliorer ce manuel, veuillez envoyer vos commentaires à info@opendoorgroup.org.

open door group INSPIRATION AT WORK

SCANNEZ-MOI

OPENDOORGROUP

- LinkedIn
- Twitter
- Instagram
- Facebook
- Site Web

open door group