



Manuel du Client

**Introduction aux
Services d'Emploi WorkBC
2024-2025**

**open
door
group**

Sommaire



- 03** Apprendre à nous connaître
- 06** Services d'Emploi
- 09** Code d'éthique
- 10** À quoi s'attendre
- 11** Politiques du client
- 14** Résolution des problèmes
- 15** Feedback Client
- 16** Emplacements



open
door
group

Nous ouvrons
les portes à
l'opportunité

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, xʷməθkʷəýəm 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 l'amélioration continue. 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.



**open
door
group**

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 selon 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.

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.



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.

Nous disposons d'une équipe d'employés disponibles pour vous aider à atteindre vos objectifs de carrière. Nous travaillerons avec vous pour en savoir plus sur vos points forts, vos besoins et vos centres d'intérêt afin de vous aider à trouver un emploi durable et intéressant. **Les services d'emploi disponibles sont les suivants:**



Des questions ?

Si vous souhaitez en savoir plus sur nos services et vos droits, notre équipe WorkBC peut vous assister.



Planification de l'emploi

Développer des objectifs de travail à court et à long termes, y compris explorer la formation/éducation qui pourrait être nécessaire pour atteindre ces objectifs.



Subvention Salariale

Aidez un employeur à compenser les coûts d'embauche tout en bénéficiant d'une formation sur le terrain et d'une expérience professionnelle précieuses. Cette expérience professionnelle pourrait vous permettre de décrocher un emploi qui vous mènera à une carrière à long terme !



Ateliers collectifs ou individuels

Apprenez à rechercher des emplois, à postuler et à créer/modifier un CV.



Services de développement des compétences

Suivre une formation pour améliorer ses compétences. Si vous avez besoin d'une formation supplémentaire pour obtenir un emploi durable à long terme, vous pouvez bénéficier d'un financement pour les frais de scolarité, les manuels, le soutien de subsistance, la garde d'enfants ou d'autres frais liés.



Service de recherche d'emploi

La recherche d'un emploi peut être stressante. Recevez de l'aide pour préparer votre CV et vos entretiens, planifier votre recherche d'emploi, et bien plus, afin de vous aider à trouver l'emploi qui vous convient.



Services de maintien d'emploi

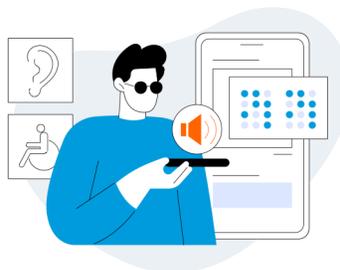
Nous aidons les personnes nouvellement employées ou celles qui occupent un emploi à temps partiel, saisonnier ou occasionnel à réussir à conserver leur emploi grâce à un accompagnement et à un encadrement, à la fourniture de vêtements de travail essentiels etc.

N'oubliez pas de vous renseigner sur notre programme de cartes-cadeaux une fois que vous serez dans les services de soutien ! (Vous pouvez recevoir jusqu'à 100 \$)



Services de placement professionnel

Acquérir une expérience professionnelle récente et constructive et développer des compétences qui vous aideront à trouver un emploi durable.



Emploi personnalisé

Les emplois peuvent être adaptés à vos besoins, à vos aptitudes et à vos compétences. Il s'agit d'une approche globale qui répond aux exigences de l'employeur et à vos besoins.



Services aux travailleurs indépendants

Êtes-vous intéressé par les possibilités d'emploi indépendant ? Les participants éligibles peuvent bénéficier d'un soutien au développement des compétences des chefs d'entreprise afin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan stratégique et de travailler à son compte. Il permet aux participants de se concentrer sur la création d'une entreprise durable en leur fournissant une aide financière tout en bénéficiant de conseils et de soutien en matière de gestion d'entreprise.



Soutien financier

Nous finançons les coûts liés à vos activités professionnelles (entretiens, formation, etc.). Il peut s'agir de frais de garde d'enfants, de frais de transport, de vêtements de travail, d'outils, de fournitures ou d'équipements essentiels. Nous procédons à une évaluation des besoins financiers afin de comprendre vos besoins.

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 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.

Nous 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.**

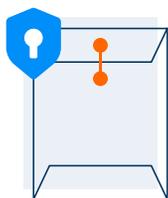
Politiques du client

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, 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 inclut le refus d'accès à un logement, un service, une installation ou une opportunité.

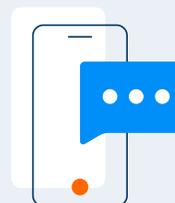
L'harcèlement est un comportement ou une communication indésirable qui cause de l'offense ou de l'humiliation.

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 de service.



Avertissement aux Demandeurs d'Emploi

Au sein d'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.



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 litiges.
- | 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 d'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](#)



 **LinkedIn**

 **Twitter**

 **Instagram**

 **Facebook**

 **Site Web**



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.