

Emploi Ontario – Processus de compliments et de plaintes

Vos commentaires sont importants pour nous. Il nous dit ce que nous faisons bien et où nous pouvons nous améliorer.



PLAINTES

1 Déposer une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous recevez ou si vous pensez ne pas obtenir l'aide dont vous avez besoin ; vous pouvez déposer une plainte officielle.



Nous vous encourageons à parler d'abord à votre consultant en emploi ou à votre gestionnaire de site. Nous nous engageons à faire de notre mieux pour résoudre toute préoccupation que vous pourriez avoir.



Vous pouvez également fournir des commentaires en remplissant une carte de commentaires sur les compliments et les plaintes qui se trouve sur le site de votre fournisseur de services.

Si vous n'êtes pas à l'aise de parler à votre fournisseur de services, vous pouvez faire part de vos préoccupations en communiquant directement avec WCG :

- Appelez: [1-888-353-8140](tel:1-888-353-8140)
- E-Mail: EOQualityandSupport@wcgservices.com
- Visitez: www.eoworks.ca et cliquez sur « Contactez-nous »

2 Enquête

Quelqu'un de notre équipe dédiée vous contactera pour vous poser des questions afin de les aider à comprendre en quoi consiste la plainte et pourquoi il s'agit d'une préoccupation. Ils demanderont quel est le meilleur résultat pour régler la plainte.

3 RÉPONSE

Nous essaierons toujours de résoudre votre plainte le plus rapidement possible et à votre satisfaction. Votre fournisseur de services dispose de 13 jours ouvrables pour enquêter, pour vous informer de ce qu'il a trouvé et des prochaines étapes

4 ALLER PLUS LOIN

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, il sera transmis à un membre de l'équipe de haute direction. Ils disposent de cinq jours ouvrables supplémentaires pour enquêter sur votre plainte, pour vous faire savoir ce qu'ils ont trouvé et quelles sont les prochaines étapes.

5 FERMETURE DE LA PLAINTÉ

Une fois que vous êtes satisfait et que vous vous êtes entendu sur le résultat, la plainte sera fermée. Votre plainte sera utilisée comme une occasion d'apprentissage pour améliorer la qualité du service.

COMPLIMENTS

Si vous souhaitez partager votre succès ou choisir un certain fournisseur de services ou un certain personnel pour aller au-delà, vous pouvez soumettre un compliment. Vous pouvez utiliser les méthodes de contact énumérées ci-dessus pour soumettre également un compliment. Nous voulons toujours entendre ce que nous faisons bien parce que cette rétroaction nous aide dans notre planification.