

## Customer Service Guarantee

### Getting You Job-Ready

#### We will support you to become job ready by:

- Ensuring you have a resume within the first 2 weeks of working with us.
- Helping you with your job search, applications, and interview skills.
- Bringing job opportunities to you and providing access to hidden job markets through our extensive network and connections.

### Meeting Your Needs

#### We will help support your needs by:

- Aiming to serve you in your first language.
- Scheduling your first appointment within 1 week (with ongoing meetings bi-weekly as needed).
- Helping you identify the right supports by completing an initial assessment over your first 2 attending appointments.
- Scheduling an appointment within 1 week anytime you request support.
- Working with you to find solutions if something in your life changes that may affect your job search.

### Working With Your Schedule

#### We will remain flexible and work with you and your schedule by:

- Rescheduling your appointments as your schedule changes. If you can't make a scheduled appointment, let us know as soon as you can.
- Contacting you within 2 working days to reschedule any appointments you miss.
- Being available Monday to Friday from 8:30 AM to 5:00 PM. If we miss your call, we promise to get back to you within 24 hours and will respond to your e-mail within two business days.

### Continued Support

#### Our support will continue after you find a job to make sure you keep that job by:

- Contacting you on your first day of work and at the end of the first week to check in and offer support.
- Working with you and your employer to help you settle in and provide on-the-job training and/or modifications for your work area, if required.
- Providing free transportation support, work supplies and clothes.
- Contacting you every month when you are working to check in and offer support.
- Calling you within 48 hours of us finding out that you have stopped work to discuss immediate actions and offer support.

### Client Feedback

We promise to do our best to resolve any concerns you may have with the service you receive. We encourage you to speak to your Employment Consultant or Site Manager, or you can share your feedback with our Centralized Service Centre by:

- Phone 1-888-353-8140
- E-mail [ServiceCentre@eoworks.ca](mailto:ServiceCentre@eoworks.ca) or
- Our website [www.eoworks.ca](http://www.eoworks.ca). You will find information here about our feedback and complaints process.

### Privacy and Data

Your privacy is important to us. We will only collect information that will help you find and keep a job. We can only share information about you and your program with your written consent. Our funder also needs this consent to join the program and track your progress for funding purposes.

## Garantie de service à la clientèle

### **Vous préparer à l'emploi**

#### **Nous vous aiderons à vous préparer à l'emploi :**

- Veiller à ce que vous disposiez d'un curriculum vitae dans les deux premières semaines de travail avec nous.
- Vous aider dans votre recherche d'emploi, vos candidatures et vos compétences en matière d'entretien.
- En vous apportant des opportunités d'emploi et en vous donnant accès à des marchés de l'emploi cachés grâce à notre vaste réseau et à nos relations.

### **Répondre à vos besoins**

#### **Nous vous aiderons à répondre à vos besoins en**

- S'efforcer de vous servir dans votre langue maternelle.
- En fixant votre premier rendez-vous dans un délai d'une semaine (avec des réunions bihebdomadaires si nécessaire).
- Nous vous aidons à identifier les soutiens appropriés en procédant à une évaluation initiale au cours de vos deux premiers rendez-vous.
- Fixer un rendez-vous dans un délai d'une semaine chaque fois que vous demandez un soutien.
- Travailler avec vous pour trouver des solutions si quelque chose dans votre vie change et pourrait affecter votre recherche d'emploi.

### **S'adapter à votre emploi du temps**

#### **Nous resterons flexibles et travaillerons avec vous et votre emploi du temps :**

- Reportez vos rendez-vous en fonction des changements de votre emploi du temps. Si vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous prévu, prévenez-nous dès que possible.
- Nous vous contacterons dans les deux jours ouvrables pour reprogrammer les rendez-vous que vous avez manqués.
- En étant disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h. Si nous manquons votre appel, nous nous engageons à vous rappeler dans les 24 heures et à répondre à votre courrier électronique dans les deux jours ouvrables.

### **Soutien continu**

#### **Notre soutien se poursuivra après que vous aurez trouvé un emploi, afin de veiller à ce que vous le conserviez :**

- Vous contacter le premier jour de travail et à la fin de la semaine pour faire le point et vous apporter un soutien.
- Travailler avec vous et votre employeur pour vous aider à vous installer, pour vous fournir une formation sur le lieu de travail et/ou des modifications de votre espace de travail, si nécessaire.
- Fournir une aide gratuite au transport, des fournitures de travail et des vêtements.
- Nous vous contactons tous les mois lorsque vous travaillez pour prendre de vos nouvelles et vous apporter notre soutien.
- Vous appeler dans les 48 heures suivant le moment où nous apprenons que vous avez cessé de travailler, afin de discuter des mesures immédiates à prendre et de vous apporter notre soutien.

### Commentaires des clients

Nous nous engageons à faire de notre mieux pour résoudre tout problème que vous pourriez avoir concernant le service que vous recevez. Nous vous encourageons à vous adresser à votre conseiller en matière d'emploi ou à votre responsable de site. Vous pouvez également faire part de vos commentaires à notre centre de services centralisés en écrivant à l'adresse suivante

- **Téléphone 1-888-353-8140**
- **Courriel [ServiceCentre@eoworks.ca](mailto:ServiceCentre@eoworks.ca) ou**
- **Notre site Web [www.eoworks.ca](http://www.eoworks.ca). Vous y trouverez des informations sur notre processus de retour d'information et de traitement des plaintes.**

### Vie privée et données

Nous accordons une grande importance à la protection de votre vie privée. Nous ne recueillons que les informations qui vous aideront à trouver et à conserver un emploi. Nous ne pouvons partager des informations sur vous et votre programme qu'avec votre consentement écrit. Notre bailleur de fonds a également besoin de ce consentement pour adhérer au programme et suivre vos progrès à des fins de financement.

# OUR CODE OF CONDUCT

We are committed to delivering excellent service in a welcoming and safe space for our customers, visitors and employees. Everyone has the right to access JVS Toronto services without disturbance. We ask for your cooperation in maintaining this environment.

## OUR EXPECTATIONS

- Speak and work at a soft volume.
- Set your mobile device to vibrate or mute.
- Keep personal belonging with you at all times. JVS Toronto is not responsible for lost or stolen items.
- Refrain from foul, abusive, or discriminatory language or actions. This is not tolerated.
- Registered guide or service animals are permitted.
- Respect others with sensitivities to scents, and limit the use of scented products when visiting all JVS Toronto locations.
- Report disruptive behaviour to a JVS Toronto employee.
- Photography and videotaping is not permitted during workshops or at any JVS Toronto location. Printed workshop materials are provided by the facilitator.

---

**Anyone acting in a threatening, unsafe or inappropriate manner, and/or using resources to view offensive content, will be asked to leave. JVS Toronto reserves the right to revoke location access and computer privileges at their discretion.**

---

## TO USE OUR COMPUTERS AND WI-FI

- Ask for computer and Wi-Fi access at the front desk. Login instructions will be provided.
- Each computer workstation can be used for one hour. Computers automatically log-off after 60 minutes.
- Request additional time at the front desk if needed.
- Save your files on a USB or portable device.
- Protect your personal information by clearing your browsing history at the end of every session.
- Log out of all open accounts when finished.
- Computers must be used for employment or educational purposes only, or as instructed by JVS Toronto.
- Keep computer workstations intact and plugged in at all times.
- No eating or drinking at the computer workstations.