

Contact North | Contact Nord – Charte du service à la clientèle

Notre mandat et nos activités

Contact North | Contact Nord, le réseau d'éducation et de formation à distance de l'Ontario, facilite l'accès local à des occasions d'éducation et de formation pour les Ontariennes et Ontariens de plus de 600 communautés petites, rurales, éloignées, autochtones et francophones à travers la province, et ce, grâce à ses 112 centres locaux d'apprentissage en ligne et à ses 3 plateformes de technologies d'éducation à distance (conférence Web, audioconférence et vidéoconférence).

Subventionné de façon continue par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario depuis 1986, Contact North | Contact Nord collabore avec 24 collèges publics, 22 universités publiques et 250 fournisseurs de compétences essentielles et autres formations de l'Ontario pour les aider à offrir leurs cours d'apprentissage en ligne et à distance aux Ontariennes et Ontariens qui n'auraient pas autrement un accès local.

Nos groupes de clientes et clients

Contact North | Contact Nord s'est engagé à fournir un service de qualité supérieure à sa clientèle de façon confidentielle et professionnelle. Les groupes clients comprennent :

- les étudiantes et étudiants actuels,
- les étudiantes et étudiants éventuels,
- le corps professoral et le personnel enseignant et de formation,
- les collèges, les universités, les conseils scolaires et les fournisseurs de littératie, de compétences essentielles et d'autres formations,
- les entreprises et les organisations.

Notre engagement

En tant qu'organisme axé sur le service, Contact North | Contact Nord s'efforce de traiter toute sa clientèle d'une manière juste, courtoise et efficace, et de privilégier toujours leurs intérêts.

Il s'est engagé à :

- fournir des services de qualité supérieure par le biais d'un personnel bien renseigné, qui a les capacités et les compétences nécessaires pour soutenir les clientes et clients afin qu'ils réalisent leurs objectifs d'éducation et de formation;
- s'assurer que tous les renseignements des clientes et clients et toutes leurs discussions sont traités en toute confidentialité, ainsi qu'à respecter des normes élevées en matière de protection de la vie privée;
- offrir des services en français et en anglais (dans les régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*);

- procurer aux personnes ayant des incapacités un accès et une utilisation équitable quant aux biens et services de Contact North | Contact Nord; afin de garantir ce résultat, toutes les politiques et procédures opérationnelles de ses services sont élaborées selon des lignes directrices prônant la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances, conformément à *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (AODA);
- fournir dans toutes ses installations, sans discrimination et sans harcèlement, un environnement sécuritaire et accueillant à toute la clientèle et tout le personnel;
- maintenir un milieu sans violence pour toute la clientèle et tout le personnel; aucune violence physique ni aucune autre forme d'agression ne seront tolérées.

Notre engagement envers la confidentialité

Contact North | Contact Nord s'est engagé à protéger votre vie privée. Vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité à www.contactnorth.ca/privacy-policy.

Vos rétroactions sont importantes

Vos rétroactions nous sont très précieuses et peuvent nous aider à apporter des améliorations, dont bénéficiera chaque cliente ou client. Nous encourageons les personnes qui utilisent nos services à nous communiquer leurs commentaires au sujet de la qualité du service offert par les membres de notre personnel.

Contact North | Contact Nord a pris l'engagement de répondre à vos préoccupations ou vos plaintes rapidement, équitablement, complètement et courtoisement. Voici la marche à suivre :

1. Vous devriez discuter de toute suggestion ou plainte à l'égard de nos services avec l'employé(e) de qui relève cette préoccupation de votre part.
2. Si la question n'est pas résolue à votre satisfaction, vous devriez téléphoner à l'agente ou agent aux Ressources humaines de Contact North | Contact Nord au numéro 807 346-3127. Pour nous permettre d'effectuer le suivi nécessaire, assurez-vous de donner toute l'information spécifique quant à la nature de votre plainte, y compris le nom de l'employé(e) et le problème ainsi que votre nom et votre numéro de téléphone.
3. L'agente ou agent aux Ressources humaines accusera réception de votre demande d'ici un (1) jour ouvrable après votre appel.
4. Vous serez informé des résultats de l'enquête sur cette question, menée auprès de l'employé(e) concerné(e) par son supérieur immédiat.

Nous vous remercions de nous aider à maintenir la qualité supérieure de nos services.