



**Déclaration de services
à la clientèle
du Centre Eurêka**

Notre mission

Des gens d'expérience

... au service de gens d'expérience

Le Centre Eurêka est un organisme privé à but non lucratif, dont la mission est de faciliter la transition d'emploi des plus de 40 ans.

De plus, le Centre Eurêka cherche à développer avec les entreprises et avec ses partenaires des rapports de coopération, afin d'être en mesure de mieux répondre à leurs besoins en matière de ressources humaines, et de faciliter la réinsertion professionnelle de ses participants.

Nos services

Le Centre Eurêka offre des services adaptés à la situation et aux besoins des personnes de 40 ans et plus.

Notamment; des services d'aide aux personnes dans leur cheminement vers l'emploi.

Nos services sont offerts par du personnel compétent et impartial.

Nos engagements

Nous avons à cœur de bien vous servir

- Nous vous servons avec respect, courtoisie et diligence.
- Nous respectons l'heure de votre rendez-vous ou nous vous informons du délai d'attente.
- Nous vous fournissons l'information la plus complète et précise possible sur nos services.
- Nous utilisons un langage clair dans nos communications verbales et écrites.
- Nous vous informons sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, nous vous proposons des solutions de rechange.
- Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels
- Nous vous retournons votre appel dans les 24 heures et, si nécessaire, nous vous offrons la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Nous traitons votre demande rapidement et nous vous informons des délais.
- Nous vous offrons des mesures favorisant votre intégration en emploi.

Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration, votre ponctualité et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. Nous comptons également sur vos commentaires afin de maintenir et d'améliorer la qualité de nos services.

Vos recours

Vous pouvez, par écrit, demander la révision d'une décision vous concernant en vous adressant à la direction générale du Centre Eurêka.

Délais de réponse de la direction générale

- Nous vous transmettons un accusé de réception dès la réception de votre demande à la direction générale et nous vous indiquons les coordonnées de la personne responsable.
- Nous rendons une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables, à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.

En cas d'insatisfaction, vous pouvez également vous adresser au bureau des renseignements et plaintes d'Emploi-Québec

Pour joindre le bureau des renseignements et plaintes d'Emploi-Québec :

- Au numéro sans frais : 1 888 643.4721
- Courriel : dbrp@mess.gouv.qc.ca
- Adresse : 425, rue Saint-Amable, R. C., Québec (Qc) G1R 4Z1
- À votre CLE

Entrée en vigueur

Cette déclaration de services entre en vigueur le 1er janvier 2003 et sera révisée annuellement pour tenir compte de l'évolution des attentes de la clientèle et des offres de service Emploi Québec. Elle fera l'objet d'un suivi périodique et les résultats seront rendus publics dans le rapport annuel du Centre Eurêka.