



WAO
Yukon Workers'
Advocate Office

Normes et engagement en matière de service

OBJECTIF

Le présent engagement en matière de service définit les normes du Bureau du défenseur des travailleurs et ce qu'il attend de vous. Cet engagement soutient la politique et les procédures du Bureau, les principes éthiques relatifs au secteur public et les meilleures pratiques intergouvernementales, et reflète les lois en vigueur.

ENGAGEMENT ENVERS LES PERSONNES QUI TRAVAILLENT

Le Bureau du défenseur des travailleurs s'engage à fournir aux personnes qui travaillent une expérience équitable et centrée sur la clientèle tout en adhérant aux valeurs fondamentales de son travail et aux attentes du public.

Nos responsabilités envers vous

- Fournir un milieu sûr et respectueux où vous pouvez donner votre point de vue.
- Agir de façon honnête et de bonne foi avec vous, la Commission de la sécurité et de l'indemnisation des travailleurs (CSIT), le Tribunal d'appel des accidents du travail et les autres parties concernées.
- Vous guider dans les procédures d'appel, le cas échéant.
- Fournir des recommandations claires et opportunes.
- Respecter votre vie privée, sous réserve des lois applicables.
- Maintenir notre indépendance par rapport à la CSIT et au Tribunal d'appel des accidents du travail.
- Gérer les conflits d'intérêts, réels ou apparents.
- Cesser de vous servir si vous nous demandez de vous aider à enfreindre la loi, avez un comportement agressif ou irrespectueux, ou ne respectez pas le présent engagement en matière de service de manière répétée.
- Vous permettre de déposer une plainte à notre sujet selon une procédure équitable, uniforme et transparente.

Nos limites

- Garantir un résultat de la CSIT ou du Tribunal d'appel des accidents du travail.
- Représenter un travailleur devant un tribunal.
- Représenter un travailleur qui cherche à faire annuler la demande d'un autre travailleur.
- Représenter un travailleur en l'absence de preuves à l'appui de sa demande.
- Représenter un travailleur qui est déjà représenté officiellement par une autre entité.
- Représenter un travailleur qui prend des mesures qui ne suivent pas nos recommandations.
- Enfreindre la loi, adopter une conduite injustifiée ou contraire à l'éthique, ou abuser du système d'indemnisation des travailleurs.

Nos attentes envers vous

- **Engagement** : passez en revue le présent engagement en matière de service pour comprendre ce qui est attendu de vous.
- **Respect** : faites preuve de respect, dans les courriels, les lettres et lors des appels téléphoniques.
- **Transparence** : dites la vérité et ne nous cachez pas de renseignements.
- **Ouverture** : fournissez-nous les renseignements que nous vous demandons ou qui sont liés au dossier de votre demande.
- **Partenariat** : aidez-nous à obtenir les renseignements dont nous avons besoin concernant votre demande si nous vous le demandons.
- **Communication** : répondez à nos appels téléphoniques, à nos courriels ou à nos lettres dans les meilleurs délais afin de respecter les échéances.