

Développement des ressources humaines Canada
Réalisations liées au plan opérationnel

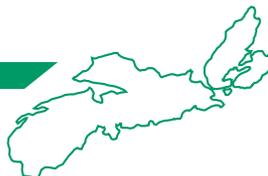


2002 - 2003
Région de la Nouvelle-Écosse



Développement des
ressources humaines Canada

Human Resources
Development Canada



Canada

Message du directeur général régional

Cette année encore, c'est avec plaisir que le bureau régional de la Nouvelle-Écosse de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) présente les résultats de son plan opérationnel annuel aux clients, aux collectivités et aux citoyens de la province. DRHC attache la plus grande importance à la confiance que lui accordent les Néo-Écossais, et réitère son engagement à communiquer son plan annuel et à en présenter régulièrement les résultats.

L'année qui vient de se terminer a été très occupée. En effet, nous avons entrepris le remaniement de notre structure organisationnelle et la mise en œuvre de nouvelles technologies conçues pour améliorer l'accès aux programmes et aux services du Ministère, tout en poursuivant nos activités régulières. Ceci dit, la satisfaction des besoins des Néo-Écossais demeure notre souci principal. À cet égard, rien n'aurait été possible sans le soutien de nos partenaires et des collectivités et sans le travail énergique du personnel.

J'espère que vous trouverez le présent document instructif et utile.



Howard Green

Investir dans la population canadienne est un ressort clé de l'action de DRHC. La mission du Ministère, qui est de « permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité », nous amène à aider les citoyens à effectuer les transitions et à relever les défis auxquels ils font face tout au long de leur vie.

En 2002-2003, DRHC a pris certains engagements sur lesquels il s'appuiera pour aider les Néo-Écossais et leurs collectivités. Le présent document expose ces engagements et quelques-unes des réalisations obtenues entre avril 2002 et mars 2003.

ENGAGEMENTS

PRESTATION DES SERVICES

DRHC a entrepris d'établir des normes de service dans tous ses secteurs d'activités, d'améliorer la prestation des services, d'adapter ses services aux besoins des clients, de consolider son engagement envers l'intégrité et l'obligation de rendre des comptes, et d'utiliser pleinement tous les fonds des programmes. Nous avons convenu de concentrer nos efforts sur les priorités fédérales-provinciales, d'étudier de nouveaux moyens de répondre aux besoins des Néo-Écossais, d'établir un processus d'assurance de la qualité, et de communiquer avec les clients et les partenaires tout en travaillant à l'amélioration de nos services et de nos programmes.

Réalisations

Le personnel régional a travaillé fort pour établir une gamme d'indicateurs du rendement dans quatre secteurs : assurance-emploi, Programmes de la sécurité du revenu, investissement dans les ressources humaines et Programme du travail. Les résultats de ce travail sont présentés à la fin de ce document. Nous avons investi les fonds publics avec intégrité en surveillant régulièrement les résultats et en apportant les modifications nécessaires au besoin.

En outre, nous avons mis en œuvre des stratégies d'investissement de façon à ce que les fonds affectés aux programmes profitent aux Néo-Écossais et à leurs collectivités. Nous avons notamment donné suite aux priorités établies dans l'Entente Canada – Nouvelle-Écosse sur le développement du marché du travail (EDMT) en matière d'alphabétisation, de technologie de l'information et d'employabilité, et nous avons mis en œuvre le Protocole jeunesse Canada – Nouvelle-Écosse au profit des jeunes qui font face à des obstacles à l'emploi et à l'apprentissage.

Nous avons accru le contrôle de la qualité et notre capacité d'adaptation afin d'améliorer le service et de définir des pratiques exemplaires. À cet égard, notre

réseau et les comités d'assurance de la qualité du bureau régional ont adopté une Fiche de rendement qualitatif en trois parties qui permet la présentation automatisée de rapports sur la gestion du rendement. En outre, l'enquête sur la satisfaction des clients, qui a permis aux clients en personne d'évaluer les services en ligne et de formuler des plaintes, a été menée dans l'ensemble des centres de ressources humaines du Canada (CRHC). Dans une proportion de 75 p. 100, les répondants se sont dits satisfaits ou très satisfaits du service en général.

Par ailleurs, nous avons amélioré le processus de demande d'admissibilité au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Dorénavant, nous communiquerons personnellement avec chaque demandeur concernant le processus, le délai de traitement et le motif de l'approbation ou du rejet de la demande. Pour aider les citoyens à planifier leur retraite, nous avons aussi mis en ligne la Calculatrice du revenu de retraite canadienne.

Nous avons également amélioré la communication des renseignements et la prestation des services dans le cadre du Programme du travail. Nous avons notamment produit une publication fédérale-provinciale pour informer le public sur les deux niveaux de compétence en matière de travail, et nous avons adapté nos services à un groupe de clients en élaborant un programme d'études sur les normes du travail et la santé et la sécurité au travail, que nous avons offert au personnel d'écoles de conduite de camion.

Grâce à de nombreuses séances d'information destinées à des partenaires et à des groupes de citoyens, nous avons fait connaître davantage les services et les programmes du Ministère auxquels certaines personnes peuvent être admissibles.

Enfin, de pair avec l'Administration centrale, nous avons facilité l'accès des citoyens aux renseignements fournis sur Internet et accru l'uniformité de ces renseignements. Il est notamment question du site Web du gouvernement du Canada et du nouveau site national de DRHC, qui sera lancé en 2003.

INNOVATIONS DANS LA PRESTATION DES SERVICES [MODERNISATION DU SERVICE]

DRHC s'est engagé à moderniser ses services et à revoir sa structure, à élargir l'accès de ses programmes et de ses services aux citoyens, à améliorer les options offertes aux citoyens, à élargir et à approfondir ses communications avec les citoyens et à mieux répondre à leurs besoins, à permettre une meilleure utilisation des ressources disponibles, et à faire en sorte qu'il respecte son engagement pour ce qui est de la prestation de services dans les deux langues officielles.

Réalisations

Nous avons procédé à une réorganisation régionale afin de pouvoir fournir des programmes et des services avec plus d'uniformité. Nous avons également remanié nos réseaux et créé de nouvelles unités. Cette restructuration nous a obligés à muter certains employés à de nouveaux postes ou dans de nouvelles régions et, dans certains cas, à modifier les responsabilités.

Le système Appli-Web, qui permet aux clients de faire une demande de prestations d'assurance-emploi (a.-e.) par Internet, a été lancé en 2002. Il a permis de traiter plus de 20 p. 100 des demandes d'a.-e. faites en Nouvelle-Écosse; par comparaison, l'objectif national était fixé à 15 p. 100. DRHC a fait la promotion d'Appli-Web auprès des employeurs, des clients et d'organismes concernés. Dans un cas en particulier, des employés mis à pied ont utilisé la salle d'informatique de leur employeur afin d'accéder à Appli-Web; des employés de DRHC étaient alors sur place pour les aider.

Nos efforts de promotion ont permis d'intensifier le recours à Télédec (présentation des déclarations par téléphone), au dépôt direct et au Téléc centre de l'assurance-emploi (TAE), un système de

renouvellement et de révision des demandes d'a.-e. grâce auquel les clients n'ont plus à se rendre dans un CRHC. Le TAE a aussi aidé les clients qui avaient de la difficulté à utiliser Appli-Web. En somme, le recours accru aux services automatisés permet au personnel de consacrer plus de temps aux demandeurs dont les cas complexes exigent des services en personne.

Par ailleurs, l'usage de la vidéoconférence et de la téléconférence entre les CRHC permet maintenant aux demandeurs d'a.-e. de faire entendre leur appel dans le CRHC de leur localité, ce qui leur évite les longs déplacements jusqu'au bureau du Comité d'appel.

La modernisation du Guichet Emplois a permis aux employeurs d'afficher eux-mêmes leurs offres d'emploi sur Internet. L'enregistrement téléphonique des offres d'emploi a été centralisé de façon à uniformiser le processus, conformément à la politique établie à cet égard.

COMPÉTENCES ET APPRENTISSAGE

DRHC a entrepris de soutenir l'atteinte des objectifs nationaux, régionaux et provinciaux en ce qui concerne les compétences par la recherche et l'analyse, ainsi que par l'élaboration et la réalisation d'initiatives destinées à aider les Néo-Écossais à mieux préparer leur entrée sur le marché du travail.

Réalisations

En partenariat avec quatre ministères provinciaux réunis sous la direction du ministère de l'Éducation et avec des ministères fédéraux clés (Agence de promotion économique du Canada atlantique, Industrie Canada et Citoyenneté et Immigration Canada), DRHC a établi quatre domaines prioritaires devant faire l'objet d'une collaboration fédérale-provinciale en matière de compétences et d'apprentissage : employabilité, perfectionnement professionnel et counselling d'emploi; information sur le marché du travail; apprentissage et gains; et immigration. À cette fin, nous avons produit des documents de recherche et de référence que nous avons

transmis aux ministères concernés. En outre, des comités sont à établir des cadres stratégiques qui orienteront les travaux à entreprendre en 2003-2004.

Nous avons soutenu le programme des compétences et les partenariats communautaires, et nous avons montré, par l'établissement d'un répertoire des compétences dans le Sud-Ouest de la Nouvelle-Écosse, que DRHC était engagé à appuyer les travailleurs et les employeurs. En outre, nous sommes en négociation concernant des projets relatifs au réseau du Nord et à la région de Bridgewater, et nous avons répertorié les compétences au Cap-Breton. Les répertoires permettent d'analyser les compétences des travailleurs, et aident ainsi à déterminer les compétences recherchées dans le marché du travail et à soutenir directement leur perfectionnement dans l'avenir.

Nous avons soutenu les processus d'identification des clients et de prise de décisions en compilant des données relatives à l'état socioéconomique et au marché du travail dans les réseaux. Cette mesure a servi à cerner les groupes de clients jugés prioritaires à l'échelle locale, à étayer nos décisions et à nous assurer que les clients recevant des services sont ceux qui en ont le plus besoin.

Nous avons accru notre capacité de répondre aux besoins des clients en matière de formation au moyen d'une évaluation du Programme de perfectionnement des compétences; nous en avons alors appris plus long au sujet des utilisateurs du programme, des facteurs motivant leurs décisions relatives à la formation et des effets de la formation sur l'employabilité.

Par ailleurs, nous avons informé les Néo-Écossais sur les professions afin de les aider à évaluer les exigences professionnelles dans le cadre de la prise de décisions sur la carrière. À cet égard, nous avons mis en œuvre un plan ministériel pour nous assurer que le public aurait accès à des

produits d'information juste et à jour. Ces produits ont fait l'objet d'une promotion interne et externe. Dans la région de la Côte sud et de la Vallée, notamment, nous avons transmis électroniquement des mises à jour à plus de 200 partenaires, ce qui nous a permis d'y consolider les liens déjà établis.

Dans le cadre d'un partenariat fédéral-provincial, nous avons établi des perspectives pour différentes industries et professions en Nouvelle-Écosse, et les avons communiquées à nos partenaires économiques. Ces perspectives, qui seront intégrées aux produits d'information de DRHC, comme les Profils professionnels, serviront à aiguiller les clients relativement au perfectionnement des compétences. Nous pourrions ainsi aider les Néo-Écossais à se perfectionner en fonction des exigences du marché du travail.

Enfin, nous avons lancé des projets afin d'aider les travailleurs peu spécialisés et admissibles à l'a.-e. à acquérir les compétences nécessaires pour trouver du travail.

INCLUSION SOCIALE

DRHC a entrepris de contribuer à bâtir des collectivités plus fortes en renforçant les capacités des groupes et des organismes communautaires; en intégrant aux services, aux programmes et à la structure de recrutement du Ministère des stratégies visant l'inclusion sociale, et en travaillant en vue de répondre aux besoins en matière d'épanouissement humain des groupes et des collectivités victimes d'exclusion ou aux prises avec des difficultés à la suite d'un changement social ou économique.

Réalisations

Dans les programmes qu'il finance, DRHC a fait la promotion de l'inclusion sociale à l'intention des jeunes prioritaires, des sans-abri, des Néo-Écossais d'origine africaine, des Autochtones, des personnes handicapées et des ménages à faible revenu. À cette fin, le Ministère a collaboré avec divers intervenants et organismes communautaires qui se sont exprimés sur diverses tribunes,

notamment dans les comités de partenariat pour l'épanouissement humain, les comités de partenariat pour l'emploi des Noirs (CPEN) et les comités de défense des personnes handicapées (CDPH).

L'engagement du Ministère à l'égard de l'inclusion sociale se manifeste par les initiatives qu'il a lancées pour permettre à divers groupes d'acquérir de l'expérience de travail, de profiter de mentorat et d'accroître leur employabilité. Il a aidé les mères célibataires à améliorer leur santé et leur mieux-être; il a sensibilisé les jeunes Néo-Écossais autochtones et d'origine africaine à l'importance des études et de la carrière, et a ainsi contribué à ce qu'ils prennent des décisions éclairées à cet égard; il a mis en ligne un centre de ressources sur l'emploi destiné aux personnes handicapées; et il a offert de l'aide en perfectionnement des compétences et en réintégration du marché du travail aux jeunes et aux femmes qui ont eu des démêlés avec la justice.

Les réseaux ont aidé les CPEN et les CDPH existants à mettre en œuvre leur plan opérationnel. Un CPEN a en outre été créé dans le comté de Hants, et un CDPH a été formé à Digby. Le titre de coordonnateur communautaire, qui permet à DRHC de financer des organismes tels que les CDPH, qui offrent des programmes directement aux personnes admissibles, a continué à prendre de l'ampleur et à évoluer.

Dans le cadre de l'EDMT et du Protocole jeunesse Canada - Nouvelle-Écosse, nous sommes venus en aide aux citoyens qui font face à des obstacles particuliers sur le marché du travail grâce à plus de 200 projets relatifs à l'alphabétisation, à la technologie de l'information, à l'employabilité et à la jeunesse.

Nous avons aidé des organismes communautaires à répondre aux besoins des sans-abri en soutenant plus de 40 projets dans l'ensemble de la province, par exemple : refuges d'urgence, services de soutien, logement subventionné, prévention et recherche.

Nous avons abordé la question de l'inclusion sociale dans le cadre des travaux menés de concert avec le Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse, nos homologues provinciaux et les conseils sectoriels. Nous avons aussi examiné la question de l'inclusion socioéconomique par le truchement d'activités tenues auprès des groupes à risque dans les collectivités isolées.

Plus de 1 000 personnes ont participé à une foire d'information destinée aux personnes handicapées, et des milliers d'autres ont visité différentes foires jeunesse. De plus, la tenue d'ateliers organisés avec des organismes de services à la jeunesse nous a aidé à mieux comprendre les besoins des jeunes en matière d'épanouissement humain et à faire la promotion des programmes qui leur sont destinés.

Au moyen d'un répertoire établi en partenariat avec le ministère de l'Éducation et le *Council on African Canadian Education*, plus de 450 personnes de minorités visibles ont manifesté leur intérêt à travailler dans la fonction publique fédérale.

Un plus grand nombre de Néo-Écossais âgés à faible revenu touchent maintenant des prestations du Supplément de revenu garanti, grâce à des présentations offertes à des groupes de clients, à l'envoi de formulaires de demande par la poste et au suivi personnel effectué auprès des prestataires possibles. Les différentes mesures prises ont révélé des versements insuffisants d'au moins 170 000 \$. DRHC a également lancé des initiatives spéciales afin d'informer les Autochtones sur l'admissibilité aux Programmes de la sécurité du revenu.

Dans le cadre de notre collaboration avec les collectivités et nos partenaires, nous avons souligné l'importance que revêtent les plans d'embauche axés sur l'équité en matière d'emploi dans l'élaboration d'ententes de contribution.

Nous avons mis davantage l'accent sur le recrutement externe afin de joindre le plus de candidats possible parmi les membres des minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées.

EXCELLENCE DANS LA DIRECTION DU PERSONNEL

DRHC a entrepris la mise en oeuvre de mesures destinées à constituer une main-d'œuvre moderne, professionnelle et représentative, et à appuyer son personnel dans ses efforts en vue de faire du Ministère une organisation propice à l'apprentissage.

Réalisations

Le personnel a reçu de la formation à la suite du remaniement de l'organisation et du bureau. De plus, le déploiement d'efforts concertés dans l'ensemble de la région a permis au personnel de suivre de la formation relativement aux nouveaux systèmes informatiques. Par ailleurs, DRHC a continué d'accorder la priorité à l'acquisition des compétences essentielles et à l'élaboration de cours afin d'aider le personnel à s'acquitter de ses fonctions en évolution constante.

Le Ministère a poursuivi son travail visant à faire de lui une organisation propice à l'apprentissage. À cet égard, il a fait appel à des conseillers en apprentissage en réseau, à des chefs d'équipe et à des conseillers en matière de programmes, tels l'a.-e. et le soutien du revenu, afin d'encadrer et de soutenir les employés.

La région a dépassé ses objectifs en matière de représentation des groupes visés par l'équité en emploi dans le Ministère. En effet, cinq personnes de ces groupes occupent des postes de perfectionnement dans le cadre de l'initiative de stage en gestion Leadership de l'avenir. De plus, nous avons sensibilisé les groupes visés par l'équité en emploi aux processus d'embauchage du Ministère en leur faisant connaître les perspectives d'emploi au sein de la fonction publique.

Nous avons permis à des étudiants d'acquérir de l'expérience de travail, et nous avons fait la promotion des carrières dans la fonction publique fédérale au moyen du Programme fédéral d'expérience de travail

étudiant. Nous avons vu à ce que les groupes désignés participent au programme.

Nous avons honoré notre engagement à l'égard de la *Loi sur les langues officielles*; en effet, nous avons doté des postes bilingues afin d'être en mesure de fournir des services dans les deux langues. La prise d'autres mesures de dotation interne et externe montre que DRHC veut assurer sa capacité de constituer et de maintenir un effectif représentatif de la société canadienne.

LEADERSHIP MINISTÉRIEL

DRHC a entrepris d'améliorer les communications internes, la planification ministérielle, l'obligation de rendre des comptes et les activités de gestion orientées sur les résultats; d'élargir les partenariats avec les organismes intergouvernementaux et dans les activités du Conseil fédéral; d'étudier de nouveaux moyens d'assurer l'efficacité de l'Entente sur le développement du marché du travail, et de faire en sorte que son personnel joue un rôle de premier plan et participe à l'échelon local, régional et national.

Réalisations

Nous avons fait connaître davantage le mandat, les secteurs d'activités et les engagements de DRHC dans la région aux promoteurs ainsi qu'aux partenaires et au personnel du Ministère. Nous avons également tenu, à l'interne et à l'externe, des séances d'information sur notre plan opérationnel à l'intention de partenaires et de groupes communautaires variés.

Les CRHC ont intensifié leur collaboration avec les comités de partenariat pour l'épanouissement humain existants et avec les équipes d'action locale créées dans le cadre de l'EDMT.

Les plans d'investissement établis ont fait en sorte que la quasi-totalité des fonds destinés aux programmes ont été investis; en outre, les différents secteurs d'activités ont fait l'objet d'une surveillance visant à protéger les ressources et les actifs publics.

Les directeurs, les gestionnaires et les employés des réseaux ont participé à de nombreux comités internes et externes dans leurs collectivités afin de tisser des liens avec des collègues, des représentants d'autres ministères et des intervenants extérieurs. Il a alors été question de collaboration entre des collectivités et certains bureaux locaux ou réseaux, et de partenariats fédéraux-provinciaux.

LEADERSHIP EN MATIÈRE DE POLITIQUES

DRHC a entrepris d'être un chef de file responsable et efficace pour ce qui est de l'élaboration des politiques; de lier les priorités en matière de politiques aux structures, à la capacité et aux ressources de prestation des services; de se servir des partenariats pour améliorer l'élaboration des politiques, et de surveiller et d'évaluer l'élaboration et la mise en œuvre des politiques dans la région.

Réalisations

Nous avons évalué la première phase de l'initiative Modernisation du service pour les Canadiens à l'échelle régionale. Les résultats de l'évaluation révéleront l'incidence de la restructuration des unités et des fonctions au sein des réseaux.

Des représentants du bureau régional et du réseau de la Côte sud et de la Vallée ont assisté à un atelier national qui devait permettre d'accroître les liens entre les processus nationaux, régionaux et locaux de planification des activités; d'examiner la planification de l'investissement communautaire; et d'établir des liens plus étroits entre les ressources et les priorités. En outre, on continuera à améliorer le processus de planification de façon à accroître l'efficacité et l'obligation de rendre des comptes du Ministère.

Le Ministère a mis en œuvre une stratégie d'information sur la prestation des services de l'a.-e.

au moyen de la technologie afin de s'assurer que les clients savent comment obtenir des services de façon optimale. Les résultats de la stratégie sont exposés dans la partie « Prestation des services » et dans l'annexe électronique du présent rapport. Nous avons pu améliorer le service aux demandeurs d'a.-e. en adoptant la politique suivante : informer verbalement, et dès que possible, les personnes dont la demande de prestations est rejetée, et leur expliquer la décision et les différentes possibilités de recours.

Appli-Web gagne en popularité, comme en témoigne le sondage mené auprès des utilisateurs du système dans le réseau de la Côte sud et de la Vallée. Les répondants ont indiqué qu'ils utiliseraient de nouveau le service en ligne et qu'ils le recommanderaient à d'autres. Le caractère pratique d'Appli-Web et le fait d'éviter les files d'attente ont été mentionnés comme avantages du système.

Enfin, nous avons amélioré la présentation des rapports sur les objectifs stratégiques. Le plan opérationnel 2003-2004 adoptera donc un format plus convivial.

Indicateurs de Performance Définis Dans le Plan D'Activités Pour L'Exercice 2002-2003

Programme d'assurance-emploi		
Indicateurs	Objectif	Réalité
• Délai entre la demande et la première allocation	85 % dans les 28 jours	66 %
• Demandes réglées	90 %	82 %
• Temps de réponse à vos appels au centre d'appel régional	95 % en 3 minutes	65 %
• Temps pour planifier vos demandes	90 % dans les 30 jours	86 %
Programmes de sécurité du revenu		
Indicateurs	Objectif	Réalité
• Délai entre la demande et la décision (Sécurité de la vieillesse)	28 jours	7.4 days
• Délai entre la demande et la décision (Régime de pensions du Canada - RPC)	28 jours	15.9 days
• Délai entre la demande et la décision (RPC et invalidité)	62 jours	66 days

Programmes en faveur de l'emploi		
Indicateurs	Objectif	Réalité
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes qui recommencent à travailler (y compris PEMS et Caisse Perspectives-Jeunesse) 	7 150	5 818 *
<ul style="list-style-type: none"> • Demandeurs ayant obtenu des services 	8 575	8 317 *
Pleine utilisation des crédits du programme		
<ul style="list-style-type: none"> • Mesures et allocations actives d'aide à l'emploi 	100 %	97,0 %
<ul style="list-style-type: none"> • Jeunesse 	100 %	96,4 %
<ul style="list-style-type: none"> • Fonds d'intégration pour les handicapés 	100 %	99,1 %
<ul style="list-style-type: none"> • Autochtones 	100 %	98,4 %
<ul style="list-style-type: none"> • Sans-abri 	100 %	86,0 %
Programme du travail		
Indicateurs	Objectif	Réalité
<ul style="list-style-type: none"> • % de demandes injustement rejetées qui ont été réplées 	75 %	72,5
<ul style="list-style-type: none"> • % de violations de la partie II du Code canadien du travail qui ont été résolues 	90 %	93,1
Partenariats		
Indicateurs	Objectif	Réalité
<ul style="list-style-type: none"> • % de comités de partenariat en faveur de l'égalité dans l'emploi qui ont des plans d'activités (Néo-Écossais d'origine africaine, handicapés, Premières Nations et autochtones) 	100 %	100 %
Efforts dans le cadre de l'Entente sur le développement du marché du travail et des comités de partenariat pour le développement des ressources humaines		
<ul style="list-style-type: none"> • Allocations et mesures actives d'aide à l'emploi 	12 millions de \$	12,9 millions de \$
<ul style="list-style-type: none"> • Jeunesse (dans le cadre du Protocole jeunesse Canada-Nouvelle-Écosse) 	2,5 millions de \$	3,5 millions de \$

Direction et soutien des personnes		
Indicateurs	Objectif	Réalité
• Plans d'action en matière de ressources humaines	5	5
• % de nos employés qui sont issus de minorités visibles	2 %	6,1 %
• % de nos employés qui sont handicapés	4,7 %	12,6 %
• % de nos employés qui sont autochtones	1,7 %	3,5 %
• % de nos employés qui suivent des plans de formation obligatoire	85 %	90 %
Indicateurs de qualité		
	447 Répondants	
Indicateurs	% Satisfait	% Très Satisfait
• Satisfaction globale avec le service	31,3	44,1
• Équitabilité de service	38,7	46,1
• Qualité de l'information	37,6	46,8
• Connaissance du personnel	36,2	50,6
• Courtoisie du personnel	32,9	53,7
• Temps d'attente	28,4	35,6

* Le résultat final des Programmes d'emploi sera disponible en juin.