

NOTE AU CABINET ET AU COMITÉ EXÉCUTIF

OBJET : Évaluation formative – Satisfaction à l'égard des services offerts par Emploi-Québec aux participantes et participants aux mesures actives

DATE : Le 26 avril 2000

INTRODUCTION

La démarche d'évaluation formative des mesures et services offerts par Emploi-Québec comportait deux phases. La première visait à décrire les processus et les modalités de mise en œuvre et de fonctionnement des mesures actives, de l'information sur le marché du travail (IMT) et de la prise d'offres; à identifier les problèmes rencontrés et à proposer des pistes d'amélioration; et à dégager les facteurs de succès reliés à la mise en œuvre et au fonctionnement des mesures et services.

Pour ce qui est de la phase II, elle comporte deux volets. Le premier volet a déjà fait l'objet d'un rapport déposé au mois de janvier 2000. Ce rapport porte sur l'évaluation des résultats et effets à court terme reliés à la participation à une mesure active d'Emploi-Québec. Pour ce qui est du second volet, qui fait l'objet du présent rapport, les objectifs spécifiques poursuivis sont :

- d'identifier certaines attentes de services ou besoins des participantes et participants ;
- de mesurer le niveau de satisfaction des participantes et participants à l'égard de l'accessibilité et de la disponibilité des services ;
- de mesurer le niveau de satisfaction à l'égard de certains aspects de la prestation de services par le personnel des CLE ;
- et d'évaluer le degré d'adéquation des services aux besoins des participantes et participants.

LA MÉTHODOLOGIE

LA POPULATION À L'ÉTUDE

La population visée par l'enquête est l'ensemble des personnes dont la participation à sept des huit mesures actives a été inscrite dans les fichiers du ministère de la Solidarité sociale entre avril et décembre 1998 et a pris fin entre octobre et décembre de cette même année. En ce qui concerne la participation à *Achats de formation*, la huitième mesure, cette participation a été inscrite dans les fichiers de Développement des ressources humaines Canada et elle a pris fin entre novembre et décembre 1998.

LE PLAN DE SONDAGE ET LA STRATIFICATION

Le plan de sondage de l'enquête est un plan stratifié selon les régions administratives d'Emploi-Québec et selon les mesures actives. Le plan stratifié est non proportionnel. À l'intérieur de chaque strate, un échantillon systématique a été tiré. Afin d'obtenir des résultats fiables par région et par mesure active, des strates ont été établies à partir de ces deux composantes (18 régions et 8 mesures). Le nombre total de personnes sélectionnées a été de 16 315.

LE DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

Le questionnaire a été élaboré par la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES) du ministère de la Solidarité sociale (MSS). C'est la firme de sondage Écho Sondage qui a effectué les opérations de traduction, prétest, collecte, saisie des données et validation initiale des questionnaires. La collecte s'est déroulée du 17 mars au 12 mai 1999. Les entrevues ont été faites par téléphone, à l'aide d'un logiciel de type ITAO (interview téléphonique assistée par ordinateur). La durée moyenne des entrevues

a été de 15 minutes. **Le taux de réponse, défini comme les personnes admissibles répondantes sur les personnes admissibles répondantes et non répondantes, est de 61 %.**

Les pages suivantes présentent, sous forme schématique, les principaux constats qui se dégagent de ce sondage. Après avoir brièvement fait état de la fréquentation des CLE, nous nous attardons aux quatre dimensions retenues relativement à la qualité des services, soit l'accessibilité des services, la courtoisie du personnel, la communication et la personnalisation ou l'offre de service adapté.

Direction de la recherche, de l'évaluation et
de la statistique

LA FRÉQUENTATION DES CLE

Visite au CLE
Appel au CLE
Visite et appel
Aucun contact

- Depuis avril 1998, parmi l'ensemble des participantes et participants aux mesures actives :
 - 80,9 % sont allés à leur CLE au moins une fois ;
 - 66,1 % ont téléphoné au moins une fois ;
 - 57,8 % sont allés et ont appelé dans un CLE ;
 - 11,4 % déclarent n'avoir jamais visité ni téléphoné dans un CLE. À ce propos, il faut mentionner que la notion de CLE était peu connue et que plusieurs CLE étaient localisés dans les anciens Centres Travail-Québec (CTQ). De plus, les participantes et participants peuvent également s'adresser directement à une ressource externe, par exemple, un Service d'aide à l'emploi, sans avoir de contacts avec le personnel d'un CLE. Enfin, si les personnes poursuivaient leur participation à une mesure débutée avant avril 1998, par exemple complétaient leur formation générale dans le cadre de la mesure *Soutien individuel à la formation*, elles n'avaient pas besoin de communiquer avec le CLE ou de s'y rendre.

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À L'ACCUEIL

Le délai d'attente jugé acceptable pour des services à l'accueil

- Parmi l'ensemble des participantes et participants :
 - 24,0 % des personnes jugent qu'un délai d'attente acceptable est de 5 minutes ou moins ;
 - 27,0 % entre 6 et 10 minutes ;
 - 27,8 % entre 11 et 15 minutes ;
 - 22,2 % plus de 15 minutes.

C'est donc dire que plus des trois quarts des participantes et participants (76 %) seraient satisfaits si le délai d'attente à l'accueil se situait entre 6 et 10 minutes. Des différences significatives sont observables selon les régions administratives.

Le délai réel d'attente pour des services à l'accueil

- Parmi les personnes qui se sont présentées à l'accueil d'un CLE :
 - 53,0 % déclarent avoir attendu 5 minutes ou moins ;
 - 20,0 % entre 6 et 10 minutes ;
 - 13,5 % entre 11 et 15 minutes ;
 - 13,5 % plus de 15 minutes.

Le taux de satisfaction des attentes quant à l'accessibilité des services à l'accueil

- **Lorsque nous comparons le délai d'attente réel des participantes et participants à celui qu'ils jugent acceptable, on constate que 87,8 % des personnes ont été reçues à l'accueil dans un délai égal ou dépassant leur attente.**

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PAR TÉLÉPHONE

Le motif du dernier appel téléphonique

- Lors de leur dernier appel téléphonique au CLE, plus de 70 % des personnes voulaient :
 - obtenir des informations sur les mesures et les services offerts par le CLE (36,4 %) ;
 - obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi (17,6 %) ;
 - obtenir des informations sur les emplois disponibles (16,1 %).

LES DIMENSIONS ET LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DES SERVICES	PRINCIPAUX RÉSULTATS
<i>Le degré d'importance de certains services offerts par téléphone</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi l'ensemble des participantes et participants : <ul style="list-style-type: none"> – 91,4 % des personnes trouvent important (dont 60,4 % très important) de pouvoir obtenir des informations par téléphone ; – 97,7 % trouvent important (dont 74 % très important) de pouvoir rejoindre facilement par téléphone une personne qui peut répondre à leur demande ; – 95,1 % trouvent important (dont 59,3 % très important) de pouvoir prendre facilement rendez-vous par téléphone avec un agent d'aide à l'emploi.
<i>La capacité à répondre immédiatement aux demandes lors d'un appel téléphonique</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lors de leur dernier appel téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> – près des deux tiers des participantes et participants (64,1 %) ont pu parler immédiatement à une personne ; – 32,1 % ont pu laisser un message sur un répondeur ; – 3,8 % n'ont pu ni parler à une personne ni laisser un message sur un répondeur.
<i>Le délai jugé acceptable pour un retour d'appel</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour l'ensemble des participantes et participants : <ul style="list-style-type: none"> – 26,1 % considèrent qu'un délai d'une demi-journée est acceptable pour un retour d'appel ; – 38,6 % dans la même journée ; – 23,9 % dans les 24 heures ; – 11,4 % dans les 48 heures ou plus.
	<p>Donc, près des trois quarts des personnes (73,9 %) jugent acceptable qu'on retourne leur appel dans la même journée (en excluant dans la même demi-journée). Des différences significatives sont observables selon les régions administratives.</p>
<i>Le délai réel de retour d'appel</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les personnes qui ont laissé un message indiquant qu'elles voulaient qu'on les rappelle : <ul style="list-style-type: none"> – 12,8 % déclarent avoir eu un retour d'appel dans la demi-journée ; – 25,8 % dans la même journée ; – 25,3 % dans les 24 heures ; – 22,5 % dans les 48 heures ou plus ; – 13,5 % mentionnent qu'on ne les a pas rappelées.
<i>Le taux de satisfaction des attentes concernant le retour d'appel</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lorsque nous comparons le délai d'attente réel des participantes et participants à celui qu'ils jugent acceptable, on constate que 48,2 % des personnes ont été rappelées dans un délai égal ou dépassant leur attente.
<i>Le taux de personnes ayant eu un accès facile aux services du CLE par téléphone</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si l'on additionne les personnes qui déclarent avoir pu parler immédiatement au téléphone à un intervenant et celles ayant eu un retour d'appel égal ou dépassant leur attente, on peut dire que 76,0 % des personnes ont eu facilement accès par téléphone à des services du CLE, celles-ci ayant eu, lors de leur dernier appel téléphonique, soit une réponse immédiate, soit un retour d'appel dans un délai égal ou dépassant leur attente.

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE L'AGENT D'AIDE À L'EMPLOI

<i>L'obtention d'un rendez-vous avec un agent d'aide</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Près des trois quarts des participantes et participants (72,9 %) ont eu au moins une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi de leur CLE.
--	---

LES DIMENSIONS ET LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DES SERVICES	PRINCIPAUX RÉSULTATS
<i>Le délai jugé acceptable pour l'obtention d'un rendez-vous</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour l'ensemble des participantes et participants, un délai jugé acceptable est variable. Ainsi : <ul style="list-style-type: none"> – 9,9 % jugent que le rendez-vous doit être obtenu dans la même journée ; – 15,5 % dès le lendemain ; – 51,9 % à l'intérieur d'une semaine ; – 17,0 % dans la semaine suivante ; – 5,7 % dans plus de 2 semaines. <p>Donc, 9 personnes sur 10 (90,1 %) jugent qu'un rendez-vous obtenu avec un agent d'aide à l'emploi à l'intérieur d'une semaine est acceptable. Des différences significatives sont observables selon les régions administratives.</p>
<i>Le délai réel pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Depuis avril 1998, parmi les personnes qui ont rencontré au moins une fois un agent d'aide à l'emploi : <ul style="list-style-type: none"> – 16,8 % déclarent avoir obtenu cette rencontre dans un délai d'une journée ; – 38,4 % à l'intérieur d'une semaine ; – 30,6 % dans la semaine suivante ; – 14,2 % dans plus de 2 semaines.
<i>Le taux de satisfaction des attentes pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lorsque nous comparons le délai d'attente que les participantes et participants déclarent avoir subi à celui qu'ils jugent acceptable, on constate que près des deux tiers d'entre eux (65,5 %) ont obtenu une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi dans un délai égal ou dépassant leur attente.
<i>Le respect de l'heure du rendez-vous par l'agent d'aide à l'emploi</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 81,7 % des personnes avaient obtenu un rendez-vous : <ul style="list-style-type: none"> – parmi ces personnes, 83,2 % ont rencontré leur agent d'aide à l'heure fixée ou en avance.
<i>Le délai d'attente lorsque l'heure du rendez-vous n'a pas été respectée</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les personnes qui avaient un rendez-vous, 15,7 % ont rencontré leur agent d'aide après l'heure prévue. Parmi ces personnes : <ul style="list-style-type: none"> – 12,2 % ont attendu 5 minutes ou moins ; – 44,9 % entre 6 et 15 minutes ; – 42,9 % plus de 15 minutes. ▪ La durée moyenne d'attente est de 21 minutes.

LA COURTOISIE DU PERSONNEL

Au téléphone

La ou le réceptionniste

- Parmi l'ensemble des personnes qui ont parlé au téléphone avec la personne préposée à la réception des appels, 93,5 % estiment que cette dernière était très (55,4 %) ou assez courtoise (38,1 %).

L'agent d'aide à l'emploi

- Parmi l'ensemble des personnes qui ont parlé au téléphone avec un agent d'aide à l'emploi, 93,0 % jugent que celui-ci était très (61,7 %) ou assez courtois (31,3 %).

Sur place

La ou le préposé à l'accueil

- Parmi l'ensemble des personnes qui se sont présentées à l'accueil d'un CLE, 93,9 % d'entre elles jugent que la personne à l'accueil était très (53,5 %) ou assez courtoise (40,4 %).

LES DIMENSIONS ET LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DES SERVICES	PRINCIPAUX RÉSULTATS
--	----------------------

L'agent d'aide	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi l'ensemble des personnes qui ont rencontré un agent d'aide à l'emploi, 95,0 % estiment qu'il a été très (63,9 %) ou assez courtois (31,1 %).
----------------	--

LA COMMUNICATION

Le formulaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les personnes qui ont rempli le formulaire portant sur leurs expériences et leur formation (61,9 %) : <ul style="list-style-type: none"> – plus de neuf personnes sur dix (91,9 %) jugent que ce formulaire est très (39,4 %) ou assez (52,5 %) facile à remplir.
----------------------	---

Lors de l'entrevue d'évaluation des besoins	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les personnes qui déclarent avoir eu au moins une entrevue d'évaluation des besoins (59,3 %) : <ul style="list-style-type: none"> – 95,2 % d'entre elles déclarent qu'elle s'est déroulée en français ; – 3,4 % en anglais ; – 1,3 % dans ces deux langues ; – 0,1 % dans une autre langue que le français ou l'anglais.
--	--

<i>La langue de prestation de service lors de l'entrevue de détermination des besoins</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La quasi-totalité (99,0 %) des participantes et participants ont obtenu une réponse satisfaisante à leur attente lors de l'entrevue d'évaluation des besoins.
---	--

<i>Le taux de satisfaction des participantes et participants à l'égard de la langue utilisée lors de l'entrevue d'évaluation des besoins</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,0 % des personnes ont demandé une entrevue en français ou en anglais et ne l'ont pas obtenue dans la langue demandée. Ainsi : <ul style="list-style-type: none"> – pour 0,6 %, le français a été utilisé alors qu'ils avaient demandé que cette entrevue se déroule en anglais ; – pour 0,2 %, l'anglais a été utilisé alors qu'ils avaient demandé que cette entrevue se déroule en français ; – pour 0,2 %, le français et l'anglais ont été utilisés alors qu'ils avaient demandé que cette entrevue se déroule en anglais uniquement. ▪ La majorité des personnes qui ont demandé d'être servi dans une autre langue lors de l'entrevue provenaient de la région de Montréal, de la Montérégie, des Laurentides et de Montréal Banlieue.
--	---

Lors de la participation à une mesure active	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les personnes qui ont participé à une mesure active : <ul style="list-style-type: none"> – 93,7 % d'entre elles déclarent, qu'au cours de cette participation, le français était la langue d'usage ; – 6,2 %, l'anglais ; – 0,1 %, une autre langue que le français ou l'anglais.
---	--

<i>La langue de prestation de service lors de la participation à une mesure active</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lors de la participation à une mesure active, l'attente exprimée par la quasi-totalité (99,0 %) des participantes et participants en matière de langue a été satisfaite.
--	---

<i>Le taux de satisfaction des participantes et participants à l'égard de la langue utilisée lors de la participation à une mesure active</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lors de la participation à une mesure active, l'attente exprimée par la quasi-totalité (99,0 %) des participantes et participants en matière de langue a été satisfaite.
<i>La langue de service demandée lors de la participation à une mesure active</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,0 % ont demandé que leur participation se déroule en français ou en anglais, mais leur demande n'a pas été satisfaite. Ainsi : <ul style="list-style-type: none"> – 0,9 % des participantes et participants avaient demandé que leur participation se déroule en anglais, mais le français a été la langue d'usage ; – 0,1 % des participantes et participants avaient demandé que leur participation se déroule en français, mais l'anglais a été la langue d'usage. ▪ La majorité des personnes qui ont demandé que leur participation se déroule dans une autre langue provenaient de la région de Montréal, de la Montérégie et des Laurentides.

LA PERSONNALISATION OU L'OFFRE DE SERVICE ADAPTÉ

Lors de l'entrevue

*L'obtention d'une rencontre
d'évaluation des besoins*

- Près de six personnes sur dix (59,3 %) déclarent avoir eu au moins une rencontre d'évaluation des besoins.
- En corollaire, plus de 40 % (40,7 %) n'ont pas obtenu une telle rencontre.
Compte tenu que le sondage a été réalisé plusieurs mois après la ou les rencontres d'évaluation des besoins et que celles-ci sont parfois relativement courtes, certaines personnes peuvent ne pas s'en rappeler. Par ailleurs, il est possible que, pour une certaine proportion d'entre elles, l'évaluation des besoins ait été effectuée avant le 1^{er} avril 1998. Dans le cas des participantes et participants à la mesure *Subventions salariales*, l'obtention d'un bon d'emploi a pu s'effectuer sans entrevue d'évaluation des besoins, alors que pour les mesures de formation, certains clients ont pu être directement référés par les établissements de formation. Enfin, les difficultés d'implantation peuvent également expliquer le fait qu'un certain nombre de personnes n'ont pas eu d'entrevue d'évaluation des besoins.

Le nombre de rencontres

- Parmi les personnes qui ont eu au moins une rencontre d'évaluation des besoins, la moyenne s'élève à 2,5 rencontres et la médiane est de 2.

La durée de ces rencontres

- La durée moyenne d'une entrevue d'évaluation des besoins est de 35 minutes. La médiane, quant à elle, se situe à 30 minutes.

*Le type d'intervenant rencontré
lors de l'entrevue d'évaluation
des besoins*

- 72,9 % mentionnent avoir rencontré un agent d'aide à l'emploi.
- 12,4 % ont rencontré un intervenant d'un organisme ou d'un établissement de formation.
- 14,7 % ont rencontré à la fois un agent d'aide d'un CLE et une personne d'un organisme ou d'un établissement de formation.

*Le contenu de la rencontre
d'évaluation des besoins*

- Le contenu type d'une entrevue d'évaluation des besoins peut être fort variable. Ainsi :
 - la majorité des participantes et participants ont pu parler de leurs qualifications professionnelles (87,4 %) de même que de leurs besoins et de leurs intérêts par rapport au marché du travail (86,4 %) ;
 - une proportion plus faible de participantes et participants indiquent avoir pu parler de leur situation financière (70,2 %) ;
 - 83,9 % déclarent avoir reçu des informations sur les modalités de participation à une mesure active ;
 - 51,6 % mentionnent avoir obtenu des renseignements sur les différentes mesures actives.

*Les informations sur les
modalités de participation à une
mesure active*

- De façon générale, l'obtention de renseignements sur les modalités de participation est jugée importante (96,4 %) aux yeux des participantes et participants. Ainsi :
 - plus des deux tiers (66,9 %) des participantes et participants jugent cette information très importante ;
 - 29,5 % la jugent assez importante.

*Le taux de satisfaction des
attentes concernant les
informations sur les modalités
de participation à une mesure
active*

- Le taux de satisfaction des attentes des personnes qui ont obtenu de l'information sur les modalités de participation et qui considèrent celle-ci comme très ou assez importante est de 81,8 %.

Bref, plus de huit personnes sur dix déclarent que les informations sur les modalités de participation ont satisfait leurs attentes.

LES DIMENSIONS ET LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DES SERVICES	PRINCIPAUX RÉSULTATS
<i>L'adéquation des informations sur les modalités de participation aux besoins des participantes et participants</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 89,4 % des participantes et participants déclarent que les informations sur les modalités de participation ont répondu entièrement (41,1 %) ou assez (48,3 %) à leurs besoins. ▪ 7,8 % mentionnent qu'elles ont peu répondu à leurs besoins. ▪ 2,8 % des personnes affirment que ces informations n'ont pas du tout répondu à leurs besoins.
<i>Les motifs invoqués par les participantes et participants pour expliquer que les informations reçues sur les modalités de participation n'ont pas répondu à leurs besoins</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes qui ont déclaré que les informations ou les renseignements reçus sur les modalités de participation avaient peu ou pas du tout répondu à leurs besoins invoquent différents motifs : <ul style="list-style-type: none"> – le principal motif (n = 166) regroupe les commentaires concernant notamment le manque d'information, la transmission « d'informations pas claires », « trop générales », et une information inadéquate ; – un autre motif important concerne les résultats <i>a posteriori</i> des informations transmises (n = 57). Ainsi, certaines personnes mentionnent que « l'information était erronée », « qu'elle ne s'est pas concrétisée » ou bien que « les services promis n'ont pas été donnés (non-disponibilité du cours ou de formateurs) » ; – enfin, certains des commentaires (n = 102) concernent le manque d'explications sur le contenu de la participation.
<i>Les informations sur les différentes mesures actives disponibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'obtention de renseignements sur les autres mesures revêt également une importance certaine, puisque 94,4 % des personnes les trouvent importants : <ul style="list-style-type: none"> – plus de six personnes répondantes sur dix (61,9 %) jugent ces informations très importantes ; – 32,5 % les jugent assez importantes.
<i>Le taux de satisfaction des attentes quant à l'information sur les mesures actives</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le taux de satisfaction des attentes des personnes qui ont obtenu de l'information sur les autres mesures et qui considèrent celle-ci comme très ou assez importante est de 49,8 %.
	<p style="text-align: center;">Bref, près d'une personne sur deux déclare que les informations sur les modalités de participation ont satisfait ses attentes.</p>
<i>L'adéquation des informations sur les autres mesures actives aux besoins des participantes et participants</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 82,1 % des participantes et participants déclarent que les informations sur les différentes mesures actives ont répondu entièrement (34,4 %) ou assez (47,7 %) à leurs besoins ; ▪ 11,8 % mentionnent que celles-ci ont peu répondu à leurs besoins ; ▪ 6,1 % des personnes affirment que ces informations n'ont pas du tout répondu à leurs besoins.
<i>La satisfaction à l'égard de la ou des entrevues d'évaluation des besoins</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les personnes qui ont obtenu une entrevue d'évaluation des besoins (59,3 %) : <ul style="list-style-type: none"> – le tiers des participantes et participants (33,4 %) sont très satisfaits de l'évaluation de leurs besoins ; – plus de la moitié (52,1 %) estiment être assez satisfaits. <p style="text-align: center;">Bref, plus de huit personnes sur dix (85,5 %) se déclarent satisfaites de l'évaluation qui a été faite de leurs besoins lors de ces rencontres.</p>

Lors de la participation à une mesure active

<i>Le suivi de la part de l'agent d'aide à l'emploi</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Globalement, seulement 32,6 % des participantes et participants disent avoir été contactés au moins une fois par un agent d'aide à l'emploi. Celui-ci voulait s'informer du déroulement de leur participation. ▪ En corollaire, plus de deux participantes et participants sur trois (67,4 %) déclarent n'avoir eu aucun contact ou suivi de leur agent d'aide à l'emploi au cours de leur participation.
<i>Le nombre de suivis effectués par l'agent d'aide au cours de la participation</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les personnes qui ont fait l'objet d'au moins un suivi de la part de leur agent d'aide à l'emploi durant leur participation (32,6 %) : <ul style="list-style-type: none"> – 36,3 % déclarent avoir été contactées une fois seulement ; – 34,1 % ont été contactées deux fois ; – 15,0 % ont eu trois contacts avec leur agent d'aide ; – 14,6 % des personnes ont été appelées quatre fois ou plus.
<i>La satisfaction à l'égard des services de l'agent d'aide à l'emploi</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La moyenne des suivis s'élève à 2,3 alors que la médiane se situe à 2. ▪ Parmi les personnes qui ont fait l'objet d'au moins un suivi de la part de leur agent d'aide à l'emploi durant leur participation (32,6 %) : <ul style="list-style-type: none"> – 94,4 % des personnes affirment être très (57,9 %) ou assez (36,5 %) satisfaites des services reçus de la part de leur agent d'aide à l'emploi ; – 5,6 % d'entre elles mentionnent qu'elles sont peu (4,1 %) ou pas du tout (1,5 %) satisfaites des services de leur agent d'aide à l'emploi.
<i>Le degré d'adéquation de la participation aux besoins</i>	<p>De façon générale, plus de neuf personnes sur dix qui ont eu au moins un suivi de la part de leur agent d'aide à l'emploi se déclarent satisfaites des services reçus de celui-ci au cours de leur participation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Près de huit personnes sur dix (79,9 %) affirment que leur participation à une mesure a répondu soit entièrement (37,9 %) ou assez (42,0 %) à leurs besoins. ▪ Plus de deux personnes sur dix disent que cette participation répondait peu ou pas du tout à leurs besoins.
<i>La propension à recommander à des amis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La quasi-totalité (91,3 %) des participantes et participants est prête à recommander à une autre personne de participer à une mesure active offerte par le CLE. Cela constitue une indication significative du niveau de satisfaction des participantes et participants à l'égard de leur expérience.
<i>Les motifs invoqués pour ne pas recommander à une autre personne de participer à une telle mesure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Près de 700 commentaires ont été recueillis auprès des participantes et participants qui déclaraient ne pas vouloir recommander à une autre personne de participer à une mesure (3,1 %) : <ul style="list-style-type: none"> – le premier motif, en ordre d'importance, concerne la mesure elle-même. En effet, 296 personnes considèrent que la mesure à laquelle elles ont participé était mal conçue ou non adaptée à leurs besoins. Bref, certaines personnes considèrent qu'elles « ont perdu leur temps », que « ce n'était pas intéressant », « pas sérieux », etc. ;

- l'autre motif qui ressort et qui est en lien avec le premier concerne plus particulièrement les mesures de formation. En effet, 125 participantes et participants critiquent la structure des cours suivis. Certains mentionnent que le contenu du cours est mal adapté, qu'il est, par exemple, trop intensif.
-

LES COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Les commentaires et suggestions sur la qualité des services

- Globalement, 1 425 commentaires positifs ou négatifs ou des suggestions ont été émis par les participantes et participants :
 - parmi les commentaires positifs, 299 sur 404 concernent la qualité des services du CLE en général ;
 - quant aux commentaires négatifs, ceux qui ressortent le plus fréquemment touchent la dimension du suivi, du support et du soutien de l'agent d'aide à l'emploi (105 sur 506) ;
 - enfin, le plus grand nombre de suggestions (169 sur 515) concernent également le support de l'agent d'aide à l'emploi.
-
-

CONCLUSION

Cette étude a notamment permis de connaître les attentes des participantes et participants concernant certains éléments du service. Ainsi plus des trois quarts des participantes et participants (76 %) verraient leur attente satisfaite si le délai d'attente à l'accueil se situait entre 6 à 10 minutes. En outre, près des trois quarts (73,9 %) des participantes et participants verraient leur attente satisfaite d'un retour d'appel téléphonique réalisé dans la même journée, en excluant ceux qui jugent plutôt qu'un retour d'appel acceptable doit être effectué dans la même demi-journée. Enfin, près des trois quarts (74,6 %) des participantes et participants verraient leur attente satisfaite d'obtenir une rencontre avec un agent d'aide dans la même semaine où ils ont pris rendez-vous, en excluant ceux qui jugent plutôt qu'un délai acceptable soit la même journée ou le lendemain. Mentionnons que nous avons également observé que les attentes concernant ces éléments de service varient d'une région administrative à l'autre. Cela signifie que l'établissement de normes nationales pourraient ne pas satisfaire les attentes de la clientèle provenant de certaines régions administratives.

Bref, la connaissance de ces attentes peut être utile pour l'établissement de standards ou de normes pour des services de qualité ainsi que pour mieux « gérer » les attentes de la clientèle d'Emploi-Québec. À ce propos, les résultats obtenus montrent que le taux de satisfaction des attentes varie d'un élément de service à l'autre. Ainsi, le taux de satisfaction des attentes est plus élevé pour les services à l'accueil que pour les délais de retour d'appel ou d'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi. Au niveau opérationnel, cela peut impliquer une révision de l'offre du service pour tenir compte des attentes exprimées ou bien d'informer la clientèle qu'elle doit s'attendre à un certain délai avant l'obtention d'un service donné.

Globalement, des points positifs ressortent. Ainsi, en ce qui concerne la courtoisie du personnel, plus de 90 % des participants mentionnent que le personnel du CLE a été très ou assez courtois. Par contre, une organisation qui vise à améliorer son service à la clientèle doit assurer à celle-ci que le service qu'elle recevra de son personnel sera constamment courtois. Il en est de même pour ce qui est de la facilité à remplir le ou les formulaires que l'on distribue à la clientèle. Ceux-ci doivent être le plus facile possible à remplir.

Pour ce qui est de la langue de service, on observe que la quasi-totalité des participantes et participants (99,0 %) ont pu obtenir une entrevue ou une participation en français ou en anglais, comme prévu dans les paramètres de la politique linguistique du gouvernement du Québec.

Par ailleurs, les résultats indiquent que, dans l'ensemble, Emploi-Québec a offert des services adaptés à la situation de la personne et à ses besoins. La majorité des personnes se déclarent satisfaites de l'entrevue d'évaluation des besoins. Une proportion importante considère également que la participation à une mesure a répondu adéquatement à leurs besoins. Enfin, plus de neuf personnes sur dix sont prêtes à recommander à une autre personne de participer à une mesure active.

Quant aux éléments qui pourraient être améliorés, nous retrouvons l'information sur les autres mesures lors des entrevues d'évaluation des besoins et les suivis effectués durant ou après la participation à une mesure active. Ce sont également des éléments qui ont fait l'objet de nombreux commentaires négatifs ou de suggestions de la part des participantes et participants.

RECOMMANDATIONS

À la suite de l'obtention des différentes autorisations, nous recommandons que le document soit transmis aux instances concernées à Emploi-Québec et aux autres unités du Ministère afin que des correctifs puissent être apportés à la prestation des services offerts et qu'il puisse être utilisé dans le cadre de l'élaboration de la stratégie ministérielle de service à la clientèle. Nous recommandons également que le rapport soit déposé au comité conjoint Canada-Québec comme prévu dans le cadre de l'entente Canada-Québec relative au marché du travail.

YVON BOUDREAU
Sous-ministre adjoint
Direction générale des politiques

JACQUES GARIÉPY
Sous-ministre associé
Emploi-Québec



Gouvernement du Québec
Ministère de la Solidarité sociale
Direction générale des politiques
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique

ÉVALUATION FORMATIVE DE HUIT MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC

- SATISFACTION
DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS
À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS

Direction générale des politiques

Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique

Avril 2000

425, rue Saint-Amable, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Analyse et rédaction	: Daniel Otis
Collaboration à l'analyse	: Josée Boucher
Traitement informatique	: Josée Boucher et Daniel Otis
Révision linguistique	: Lucia Gauthier
Traitement de texte et mise en pages	: Pascale Dumont
Collecte des données	: Firme Écho Sondage
Méthodologie	: Françoise Tarte, Institut de la statistique du Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
SECTION 1	LES OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION.....	3
LA MÉTHODOLOGIE	3
1.1	La population à l'étude.....	3
1.2	Le plan de sondage et la stratification	4
1.2.1	La détermination de la taille et la répartition de l'échantillon ..	4
1.3	L'application de la méthodologie	5
1.3.1	La collecte des données	5
1.3.2	Les résultats de la collecte.....	5
1.3.3	La pondération d'inférence	6
1.4	L'appréciation globale.....	6
1.5	Les comparaisons	6
1.6	La construction des résultats	7
SECTION 2	LA SATISFACTION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS AUX MESURES ACTIVES D'EMPLOI À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LES CLE.....	9
2.1	La qualité des services.....	9
2.1.1	Les attentes de la clientèle	10
2.1.2	Le degré d'importance	10
2.1.3	Le degré de satisfaction.....	10
2.1.4	Les pistes d'amélioration	10
SECTION 3	L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	13
3.1	La fréquentation des Centres locaux d'emploi (CLE)	13
3.2	L'accessibilité des services à l'accueil	14
3.2.1	Le délai d'attente jugé acceptable.....	15

3.2.2	Le délai d'attente réel	16
3.2.3	La satisfaction des attentes pour l'obtention de services à l'accueil.....	17
3.3	L'accessibilité des services par téléphone.....	18
3.3.1	Le motif du dernier appel téléphonique.....	18
3.3.2	Le degré d'importance de certains aspects du service offert par téléphone.....	19
3.3.3	L'accessibilité du personnel par téléphone.....	19
3.3.4	Le délai d'attente jugé acceptable pour les retours d'appels ..	20
3.3.5	Le délai réel de retour d'appel.....	22
3.3.6	Le taux de satisfaction des attentes pour le retour d'appel.....	22
3.3.7	Le taux de personnes ayant eu un accès facile aux services du CLE par téléphone.....	23
3.4	L'accessibilité des services de l'agent d'aide à l'emploi ..	24
3.4.1	Le délai pour rencontrer un agent d'aide à l'emploi.....	24
3.4.2	Le délai d'attente lors de la rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi	27
SECTION 4	LA COURTOISIE DU PERSONNEL DES CLE	31
SECTION 5	LA COMMUNICATION.....	33
5.1	L'appréciation du formulaire portant sur l'expérience de travail et la formation	33
5.2	L'obtention des services dans le cadre de la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration	34
5.2.1	Lors de l'entrevue d'évaluation des besoins.....	34
5.2.2	Lors de la participation à une mesure active	35
SECTION 6	LA PERSONNALISATION DU SERVICE OU L'OFFRE DE SERVICE ADAPTÉ.....	37
6.1	L'entrevue d'évaluation des besoins	37
6.1.1	Le nombre de rencontres d'évaluation des besoins, la durée de ces rencontres et le type d'intervenant rencontré....	37

6.1.2	Le contenu des entrevues d'évaluation des besoins	39
6.1.3	L'adéquation des renseignements fournis aux besoins des participantes et participants	40
6.1.4	La satisfaction des participantes et participants à l'égard de l'évaluation des besoins.....	45
6.2	La participation à une mesure active	46
6.2.1	Le suivi téléphonique effectué par les agents d'aide à l'emploi auprès des participantes et participants	46
6.2.2	La satisfaction à l'égard des services reçus de l'agent d'aide à l'emploi	47
6.2.3	Le degré d'adéquation de la participation aux besoins des participantes et participants	48
6.2.4	La propension des participantes et participants à recommander la participation aux mesures actives.....	50
SECTION 7	LES COMMENTAIRES ÉMIS ET LES PISTES D'AMÉLIORATION SUGGÉRÉES PAR LES PARTICIPANTES ET LES PARTICIPANTS.....	53
7.1	La prestation de services par le personnel.....	53
7.1.1	La satisfaction des participantes et participants à l'égard des services reçus du personnel	53
7.1.2	La disponibilité du personnel	54
7.1.3	La motivation du personnel.....	54
7.1.4	La courtoisie du personnel.....	54
7.1.5	Les informations et renseignements transmis aux participantes et participants	55
7.1.6	L'abus d'autorité ou le zèle du personnel.....	55
7.1.7	Le suivi, le support, le soutien ou l'aide accordé aux participantes et participants par les agents d'aide à l'emploi ..	56
7.2	Les autres éléments du service à la clientèle.....	56
7.2.1	La qualité des services du CLE en général.....	56
7.2.2	La qualité des services téléphoniques	57

7.2.3	La rotation ou les changements d'agents d'aide à l'emploi.....	57
7.2.4	La langue de service.....	58
7.2.5	L'organisation physique du CLE	58
7.2.6	La publicité sur l'existence du CLE	58
CONCLUSION	61
Annexe	73

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Répartition des principaux motifs de la non-réponse.....	6
Tableau 2	Principaux éléments retenus pour l'évaluation de la qualité des services	11
Tableau 3	Taux de satisfaction quant au délai d'attente à l'accueil des participantes et participants qui s'y sont présentés au moins une fois, depuis le 1 ^{er} avril 1998.....	17
Tableau 4	Degré d'importance de certains services téléphoniques pour l'ensemble des participantes et participants.....	19
Tableau 5	Taux de satisfaction des attentes des participantes et participants ayant demandé d'être rappelés selon le délai réel de retour d'appel.....	23
Tableau 6	Taux de satisfaction des attentes des participantes et participants ayant pris rendez-vous quant au délai d'obtention d'un rendez-vous.....	27
Tableau 7	Répartition des participantes et participants ayant obtenu une rencontre avec un agent d'aide à l'heure fixée, en avance ou en retard	28
Tableau 8	Perception des participantes et participants concernant la courtoisie du personnel des CLE	31
Tableau 9	Taux de satisfaction des attentes des participantes et participants quant aux renseignements sur les modalités de participation à une mesure active	42
Tableau 10	Taux de satisfaction des attentes des participantes et participants quant aux renseignements sur les différentes mesures actives	44
Tableau 11	Nombre de suivis réalisés par l'agent d'aide à l'emploi lors de la participation, selon la mesure active	47
Tableau 12	Degré d'adéquation de la participation aux besoins des participantes et participants, selon la mesure active	49
Tableau 13	Répartition des participantes et participants déclarant être prêts à recommander à une autre personne de participer à une mesure active, par mesure active	50
Tableau 14	Répartition des participantes et participants déclarant qu'ils ne recommanderaient pas à une autre personne de participer à cette mesure	52
Tableau 15	Commentaires et suggestions des participantes et participants à l'égard de la qualité des services	59

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1	Répartition des participantes et participants selon le type de contact avec le CLE, depuis avril 1998.....	14
Graphique 2	Délai d'attente jugé acceptable par les participantes et participants pour les services à l'accueil.....	15
Graphique 3	Répartition des participantes et participants s'étant présentés à l'accueil d'un CLE, selon le délai d'attente réel.....	17
Graphique 4	Répartition des participantes et participants ayant pu rejoindre une personne du CLE en mesure de répondre à leur demande lors de leur dernier appel téléphonique.....	20
Graphique 5	Délai d'attente jugé acceptable pour les retours d'appels par l'ensemble des participantes et participants	21
Graphique 6	Répartition des participantes et participants ayant demandé d'être rappelés selon les délais réels de retour d'appel	22
Graphique 7	Délai d'attente jugé acceptable par l'ensemble des participantes et participants pour obtenir une rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi.....	25
Graphique 8	Délai d'attente réel des participantes et participants pour l'obtention d'un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi	26
Graphique 9	Comparaison du délai d'attente pour rencontrer un agent entre les personnes ayant pris un rendez-vous et qui ont dû attendre et les personnes sans rendez-vous	29
Graphique 10	Appréciation du formulaire à remplir portant sur les expériences de travail et la formation	34
Graphique 11	Langue utilisée lors de l'entrevue d'évaluation des besoins des participantes et participants.....	35
Graphique 12	Langue utilisée par les participantes et les participants lors de la participation aux mesures actives d'emploi.....	36
Graphique 13	Nombre de rencontres avec un intervenant pour évaluer les besoins avant la participation	38
Graphique 14	Répartition des participantes et participants selon le type d'intervenant rencontré lors de l'évaluation des besoins.....	39
Graphique 15	Éléments abordés lors des rencontres d'évaluation des besoins.....	40

Graphique 16	Degré d'importance pour les participantes et participants de recevoir des informations sur les mesures	41
Graphique 17	Degré d'adéquation des informations sur les modalités de participation aux besoins des participantes et participants	42
Graphique 18	Taux d'adéquation des informations sur les différentes mesures actives aux besoins des participantes et participants...	44
Graphique 19	Taux de satisfaction des participantes et participants de l'évaluation des besoins	46
Graphique 20	Nombre de suivis réalisés par l'agent d'aide à l'emploi lors de la participation à une mesure active	47
Graphique 21	Satisfaction générale à l'égard des services reçus par l'agent d'aide à l'emploi au cours de la participation	48
Graphique 22	Degré d'adéquation de la participation aux mesures actives d'emploi aux besoins des participantes et participants	49

INTRODUCTION

La démarche d'évaluation formative des mesures actives offertes par Emploi-Québec a pour objectif général « d'apporter un éclairage sur les difficultés de mise en œuvre des mesures, sur les problèmes posés par la conception et la mise en place des interventions ainsi que sur la qualité du service à la clientèle¹ ». Dans le cadre de cette démarche d'évaluation formative, deux phases étaient prévues.

La phase I visait à décrire les processus et les modalités de mise en œuvre et de fonctionnement des mesures actives. À l'issue de cette phase, un rapport a été produit en février 1999, sous le titre *Évaluation formative des mesures actives d'emploi, de l'information sur le marché du travail et de la prise d'offres : approche par site*.

La phase II de l'évaluation formative comporte deux volets faisant l'objet de rapports distincts. Les objectifs poursuivis sont notamment de mesurer :

- les résultats et les effets reliés à la participation aux mesures actives. Par exemple, les participations menées à terme ou interrompues par la population à l'étude et le taux d'insertion en emploi des participantes et des participants. Le rapport a été déposé en janvier 2000² ;
- la satisfaction des participantes et des participants concernant différents aspects reliés à la qualité des services offerts, soit l'accessibilité des services, la courtoisie du personnel, la satisfaction à l'égard des services reçus, etc. C'est l'objet du présent rapport.

Ce rapport comprend sept sections. La première section rappelle les objectifs poursuivis dans le cadre du second volet de l'évaluation formative des mesures actives et décrit la méthodologie. La section 2 introduit les principaux éléments du schéma d'évaluation de la qualité des services offerts aux participantes et participants aux mesures actives qui font l'objet de la présente étude. La troisième section porte sur les différentes dimensions de l'accessibilité des services, alors que la quatrième fait état des résultats relatifs à la courtoisie du personnel du centre local d'emploi (CLE). Quant à la section 5, elle porte sur la communication, c'est-à-dire la capacité du personnel des CLE de se faire comprendre lors de la livraison du service. La section 6 présente les résultats liés à la personnalisation du service ou l'offre de service adapté, c'est-à-dire la capacité du CLE d'offrir des services adaptés à la situation du client et à ses besoins. Enfin, la section 7 présente les commentaires émis ainsi que les pistes d'amélioration proposées par les participantes et participants.

¹ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, *Plan d'évaluation formative des mesures actives et des services universels offerts par Emploi-Québec*, 16 septembre 1998, p. 1.

² Ministère de la Solidarité sociale, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, *Évaluation formative de huit mesures actives d'Emploi-Québec – Résultats et effets*, janvier 2000. L'étude est disponible sur le site internet de la DRES.

SECTION 1

LES OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

Les objectifs spécifiques poursuivis dans le cadre du second volet de l'enquête sont :

- de mesurer le niveau de satisfaction des participantes et participants à l'égard de l'accessibilité et de la disponibilité des services ;
- de mesurer le niveau de satisfaction à l'égard de certains aspects de la prestation de services par le personnel des CLE (ex. : la courtoisie du personnel, la diligence, etc.) ;
- d'évaluer le degré d'adéquation des services aux besoins des participantes et participants ;
- et d'identifier certaines attentes de services ou besoins des participantes et participants.

Afin de répondre à ces questions, une enquête par sondage a été effectuée auprès de participantes et participants à des mesures actives d'Emploi-Québec.

LA MÉTHODOLOGIE³

1.1 LA POPULATION À L'ÉTUDE

Comme il était déjà prévu de réaliser une enquête téléphonique auprès de participantes et de participants aux mesures actives d'Emploi-Québec, afin de mesurer notamment les effets à court terme de leur participation, il a été décidé de faire également porter l'enquête sur la qualité des services offerts par le réseau des CLE d'Emploi-Québec.

La population visée par l'enquête est l'ensemble des personnes dont la participation à sept des huit mesures actives a été inscrite dans les fichiers du ministère de la Solidarité sociale, entre avril et décembre 1998, et a pris fin entre octobre et décembre de cette même année. En ce qui concerne la participation à *Achats de formation*, la huitième mesure, cette participation a été inscrite dans les fichiers de Développement des ressources humaines Canada et elle a pris fin entre novembre et décembre 1998.

³ L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) a reçu le mandat de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique de développer le plan de sondage, de déterminer les tailles d'échantillon, de valider les données nécessaires à la pondération et de développer la pondération de l'enquête auprès de personnes ayant participé à une mesure active offerte par Emploi-Québec. Cette section reprend des extraits du rapport méthodologique réalisé par Françoise Tarte de l'ISQ. Le rapport méthodologique annoncé en annexe I est disponible sur demande.

Toute participation inscrite pour un mois donné, qu'elle soit de courte ou de longue durée, a été considérée. Ces personnes pouvaient être des prestataires de l'aide sociale⁴, des participantes et participants de l'assurance-emploi ou des personnes ne recevant aucun soutien public du revenu. Cette population comprenait 23 400 personnes réparties selon huit mesures et selon les régions administratives.

1.2 LE PLAN DE SONDAGE ET LA STRATIFICATION

Le plan de sondage de l'enquête est un plan stratifié selon les régions administratives d'Emploi-Québec et selon les mesures actives. Le plan stratifié est non proportionnel. À l'intérieur de chaque strate, un échantillon systématique a été tiré.

1.2.1 La détermination de la taille et la répartition de l'échantillon

Afin d'obtenir des résultats fiables par région et par mesure active, des strates ont été établies à partir de ces deux composantes (18 régions et 8 mesures). En tout, 144 strates ont été formées. Comme quatre d'entre elles ne comprenaient aucun individu dans la population, elles ont donc été éliminées, ramenant le nombre de strates à 140. Ainsi, le nombre total de personnes sélectionnées a été de 16 315.

Les hypothèses retenues permettaient d'obtenir des données fiables à un niveau assez fin pour chacune des régions ou chacune des mesures. En effet, les hypothèses sont les suivantes : assurer pour chaque région et chaque mesure des données de bonne qualité - c'est-à-dire avec un coefficient de variation maximal de 10 % - pour des proportions de 9 % et plus portant sur l'ensemble des répondants d'une région ou d'une mesure. La proportion de 9 % a été établie à la suite de l'examen des taux cumulatif et ponctuel d'intégration en emploi des personnes ayant complété ou abandonné une mesure de développement de l'employabilité lors du premier volet de l'enquête Relance⁵.

Pour satisfaire ces conditions, plusieurs régions et mesures ont été recensées étant donné les faibles effectifs les constituant. Il s'agit des régions : Bas-Saint-Laurent (01), Abitibi-Témiscamingue (08), Côte-Nord (09), Nord-du-Québec (10), Laval (13), Centre-du-Québec (17) et des mesures *Insertion sociale* (INSO), *Projets de formation axés sur l'emploi* (PFEM), *Projets de préparation à l'emploi* (PPEM), *Soutien à l'emploi autonome* (STAU) et *Achats de formation* (ACOM).

Par ailleurs, pour les strates issues des régions et mesures résultantes, un échantillon non proportionnel par rapport à l'ensemble de la population visée a été tiré afin d'assurer

⁴ Dans ce rapport, l'appellation « prestataires de l'aide sociale » a été utilisée, puisqu'au moment de l'enquête, la clientèle du ministère de la Solidarité sociale était ainsi désignée. Depuis le 1^{er} octobre 1999, date d'entrée en vigueur de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*, l'appellation « prestataires de l'assistance-emploi » est utilisée pour désigner cette clientèle du Ministère.

⁵ Françoise Tarte, *Relance auprès des prestataires de la sécurité du revenu ayant participé à une mesure de développement de l'employabilité ou d'intégration en emploi*, ministère de la Sécurité du revenu, Direction de l'évaluation et de la statistique, février 1993.

les deux niveaux de représentativité, soit le niveau régional et par mesure active. À l'intérieur des strates, les répartitions selon l'âge, le sexe, la scolarité, le statut, la durée cumulative à l'aide et l'indicateur de monoparentalité ont été respectées⁶.

1.3 L'APPLICATION DE LA MÉTHODOLOGIE

1.3.1 La collecte des données

Le questionnaire a été élaboré par la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES) du ministère de la Solidarité sociale (MSS). C'est la firme de sondage Écho Sondage qui a effectué les opérations de traduction, prétest, collecte, saisie des données et validation initiale des questionnaires.

Un prétest, en français et en anglais, auprès d'une soixantaine de participantes et de participants à une mesure, a été effectué au début de mars 1999. Plusieurs ajustements ont conséquemment été apportés au questionnaire, principalement à cause de la diversité des populations et des situations possibles.

La collecte s'est déroulée du 17 mars au 12 mai 1999. Les entrevues ont été faites par téléphone, à l'aide d'un logiciel de type ITAO (interview téléphonique assistée par ordinateur). La durée moyenne des entrevues a été de 15 minutes.

1.3.2 Les résultats de la collecte

Si l'on soustrait des 16 315 sélections initiales les 708 personnes qui affirmaient ne pas avoir participé, avoir participé à une période différente de celle visée par l'étude ou les participations non terminées au moment de l'enquête, cela donne un total de 15 607 personnes admissibles pour les fins de l'enquête. Le taux de réponse, défini comme les personnes admissibles répondantes sur les personnes admissibles répondantes et non répondantes, est de 61 % ($9719/9719+6169$)⁷.

Le nombre de non-répondants pour l'ensemble de la population à l'étude est de 6 169 personnes. Les principaux motifs de non-réponse sont indiqués dans le tableau suivant.

⁶ L'annexe 1 du rapport méthodologique de l'ISQ présente les tailles de population, les sélections initiales et l'échantillon attendu.

⁷ Le détail des taux de réponse se trouve à l'annexe 1 du rapport méthodologique.

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES PRINCIPAUX MOTIFS DE LA NON-RÉPONSE

Motifs de non-réponse	N	%
Refus de la personne	1 019	16,5
Refus du ménage	96	1,6
Pas de réponse	1 135	18,4
Numéro discontinué	2 582	41,9
Numéro non résidentiel	137	2,2
Ligne occupée	204	3,3
Incapacité physique ou mentale	127	2,1
Absents	498	8,1
Autres (déménagé, numéro du propriétaire, numéro d'un parent, numéro d'un télécopieur, langue étrangère, etc.)	371	6,0
TOTAL	6 169	100,0

Le biais dû à la non-réponse a ainsi été en partie contrôlé grâce à la pondération. Les caractéristiques retenues sont des variables administratives sans données manquantes. Il s'agit de la région administrative, de la mesure active, de l'âge, du sexe et du type de participants (variable STATUT du fichier).

1.3.3 La pondération d'inférence

Afin d'inférer les données de l'échantillon à la population visée, chaque unité répondante s'est vue associer un poids. Ce poids, pour un répondant donné, correspond au nombre de personnes visées par l'enquête représenté par ce dernier. Le poids attribué à chaque répondant de cette enquête tient compte de deux réalités : la probabilité de sélection et la compensation pour la non-réponse.

1.4 L'APPRÉCIATION GLOBALE

Selon l'Institut de la statistique du Québec, « la précision des estimations est généralement très bonne pour l'ensemble des résultats par région et par mesure. Les biais potentiels dus à la non-réponse globale ne semblent pas majeurs et ont été contrôlés par une pondération efficace. Les questionnaires ont été généralement bien remplis et la non-réponse partielle pour les questions étudiées est négligeable⁸ ».

1.5 LES COMPARAISONS

Des comparaisons sont effectuées pour connaître les différences significatives entre certains éléments d'intérêt. Le test du Chi-carré a été appliqué afin de s'assurer que les différences observées sont statistiquement significatives, c'est-à-dire que la relation entre deux variables n'est pas l'effet du hasard.

⁸ Françoise Tarte, *Enquête auprès de personnes ayant participé à une mesure active offerte par Emploi-Québec : Québec - Rapport méthodologique*, Institut de la statistique du Québec, août 1999, p. 14.

1.6 LA CONSTRUCTION DES RÉSULTATS

Les totaux obtenus dans les différents tableaux sont les réponses obtenues des personnes interviewées. Il se peut qu'ils ne correspondent pas parfaitement entre eux ou d'un tableau à l'autre à cause des arrondis ou de la non-réponse partielle à l'une ou l'autre des questions.

SECTION 2

LA SATISFACTION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS AUX MESURES ACTIVES D'EMPLOI À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LES CLE

2.1 LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis son implantation en avril 1998, la prestation de services de qualité constitue une préoccupation de gestion d'Emploi-Québec. En effet, l'*Entente de gestion relative à Emploi-Québec* mentionne que la recherche de la qualité du service est l'une des valeurs de gestion mises de l'avant par Emploi-Québec. Ainsi, peut-on lire dans ce document que « Emploi-Québec recherche la qualité du service en offrant un service adapté, courtois, compétent, diligent et respectueux ainsi qu'en fournissant à chaque usager l'information relative à l'aide appropriée⁹ ». Cette recherche de la qualité s'est inscrite au cours de cette première année de mise en œuvre dans un contexte particulier dont les principaux éléments sont :

- le regroupement de 3 000 employés provenant de quatre organisations ayant une culture, des pratiques et des clientèles différentes ;
- la mise en place et le parachèvement d'un réseau de 151 points de services¹⁰ ;
- la définition d'une nouvelle offre de service aux citoyens et aux entreprises en intégrant et en rationalisant les mesures et services offerts jusqu'alors.

Tous ces éléments ont un impact certain sur la qualité des services offerts et il faudra en tenir compte dans l'évaluation. Dans le plan d'action annuel 1998-1999, une évaluation de la qualité des services était prévue¹¹. Afin de répondre à cette demande, un plan d'évaluation a été élaboré. À la suite de consultations internes, différentes dimensions de la qualité des services ont été retenues comme prioritaires.

Afin de fournir à Emploi-Québec l'information pouvant lui servir à apporter des améliorations, le sondage comprend des questions sur les attentes de la clientèle, le degré d'importance de certains services, le degré de satisfaction des participantes et participants ainsi que des pistes d'amélioration¹². Cette démarche constitue également une contribution à la mise en place d'un système d'indicateurs de la qualité des services.

⁹ *Entente de gestion relative à Emploi-Québec entre la Ministre d'État de l'Emploi et de la Solidarité et Ministre de l'Emploi et de la Solidarité et la Commission des partenaires du marché du travail*, 1^{er} avril 1998, p. 2.

¹⁰ Rappelons qu'à la mi-janvier 1999, les résultats de l'implantation du réseau étaient : 18 CLE non regroupés (multisite), 99 CLE temporaires et 34 CLE permanents.

Secrétariat de la Commission, Commission des partenaires du marché du travail, *Mémoire à la Commission tenue le 24 février 1999. Document No 10. Sommaire exécutif*, p. 2.

¹¹ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, *Plan d'action annuel d'Emploi-Québec 1998-1999*, p. 18.

¹² La description qui suit s'inspire du document du Réseau du service axé sur les citoyens, *Sondages sur la satisfaction des clients : Guide du gestionnaire*, Centre canadien de gestion, décembre 1998, p. 10-13.

2.1.1 Les attentes de la clientèle

Un des objectifs d'un sondage sur la satisfaction est de mesurer l'écart entre les attentes ou les besoins de la clientèle et la qualité du service qu'elle estime recevoir. En effet, une fois que l'on a établi l'écart entre les attentes de la clientèle et les services offerts, on peut le réduire, soit :

- en améliorant la prestation de services afin d'élever le degré de satisfaction ;
- en gérant les attentes de la clientèle quand celles-ci dépassent le mandat ou les limites de l'organisme¹³.

La connaissance des attentes de la clientèle devrait donc permettre à Emploi-Québec, d'une part, de savoir ce qu'il faudrait faire pour la satisfaire entièrement et, d'autre part, d'établir des normes de service¹⁴. Lorsque les normes sont bien établies et communiquées à la clientèle, les attentes de cette dernière peuvent être mieux gérées.

2.1.2 Le degré d'importance

Connaître l'importance qu'accorde la clientèle à certains aspects des services permet à un organisme de cibler les secteurs d'amélioration importants pour celle-ci. Les renseignements recueillis sur l'importance combinés à l'évaluation de la satisfaction permettent à l'organisme de baser ses décisions sur des informations pertinentes.

2.1.3 Le degré de satisfaction

L'évaluation de la satisfaction permet, entre autres, de mesurer l'écart entre les attentes de la clientèle et les services offerts. Pour ce faire, il faut connaître les aspects les plus importants pour la clientèle (afin de pouvoir établir des priorités d'intervention) et connaître ses attentes (afin de pouvoir mieux les satisfaire ou de mieux les gérer).

2.1.4 Les pistes d'amélioration

L'identification des pistes d'amélioration proposées par la clientèle permet à l'organisme de prendre des décisions, afin de résoudre les problèmes les plus remarquables par celle-ci.

Le schéma de la page suivante (tableau 2), présente les principaux éléments retenus pour évaluer la qualité des services offerts.

¹³ Un exemple de la gestion des attentes est d'indiquer au client, dès le départ, quel est le délai auquel il doit s'attendre pour obtenir un service.

¹⁴ Comme défini par le Réseau du service axé sur les citoyens, « les normes de service indiquent quelle est la meilleure prestation de services qu'un organisme peut raisonnablement offrir en fonction des ressources disponibles. », *Ibid.*, p. 10. Dans son rapport sur « *La gestion de la qualité des services aux citoyens* », le Vérificateur général du Québec considère que les « standards de qualité devraient permettre de traduire plus concrètement le niveau de qualité de service que les ministères et organismes devraient offrir », 1995, p. 46.

TABLEAU 2
PRINCIPAUX ÉLÉMENTS RETENUS POUR L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Les dimensions de la qualité des services	Les éléments du service	Les indicateurs de la qualité des services
1. L'accessibilité des services : la facilité d'accès et de contact	1. À l'accueil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Délai d'attente jugé acceptable ▪ Délai réel d'attente ▪ Taux de satisfaction des attentes
	2. Au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motif du dernier appel téléphonique ▪ Degré d'importance de certains services ▪ Capacité à répondre aux demandes ▪ Délai de retour d'appel jugé acceptable ▪ Délai réel de retour d'appel ▪ Taux de satisfaction des attentes ▪ Taux de personnes ayant eu un accès facile à des services par téléphone
	3. De l'agent d'aide	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtention d'un rendez-vous avec un agent d'aide ▪ Délai jugé acceptable pour l'obtention d'un rendez-vous ▪ Délai réel pour l'obtention d'un rendez-vous ▪ Taux de satisfaction des attentes ▪ Rencontre avec ou sans rendez-vous ▪ Respect de l'heure du rendez-vous ▪ Délai d'attente lorsque l'heure du rendez-vous est non respectée
2. La courtoisie du personnel : la capacité d'établir une relation polie	1. Au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À la réception des appels ▪ De l'agent d'aide
	2. Sur place	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'accueil ▪ Lors de la rencontre avec l'agent
3. La communication : la capacité de se faire comprendre lors de la livraison du service	1. Par formulaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilité à remplir le formulaire
	2. Lors de l'entrevue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Langue de prestation de services ▪ Taux de satisfaction à l'égard de la langue utilisée ▪ Langue de prestation de services demandée
	3. Lors de la participation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Langue de prestation de services ▪ Taux de satisfaction à l'égard de la langue utilisée ▪ Langue de prestation de services demandée
4. La personnalisation ou l'offre de service adapté : la capacité d'offrir des services adaptés à la situation et aux besoins de la clientèle	1. Lors de l'entrevue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de rencontres ▪ Durée moyenne des rencontres ▪ Type d'intervenant qui effectue l'entrevue d'évaluation des besoins ▪ Contenu de la rencontre d'évaluation des besoins ▪ Information qui répond aux besoins ▪ Satisfaction
	2. Lors de la participation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de suivis effectués par l'agent d'aide au cours de la participation ▪ Degré d'adéquation de la participation aux besoins ▪ Propension à recommander à des amis

SECTION 3

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Un élément fondamental de la qualité d'un service est bien entendu son accessibilité. Compte tenu du contexte d'implantation du réseau d'Emploi-Québec, nous avons identifié différents aspects de l'accessibilité des services, soit :

- la fréquentation des centres locaux d'emploi (CLE) ;
- des services à l'accueil ;
- des services par téléphone ;
- des services de l'agent d'aide à l'emploi.

L'accessibilité des services est définie comme la facilité d'accès et de contact.

Par contre, un service peut être accessible, mais ne pas toujours être disponible au moment désiré par le client. Il y a des délais d'attente qui peuvent survenir dans la prestation de services et ces délais peuvent constituer un obstacle à l'accessibilité des services. De plus, le délai d'attente jugé acceptable pour l'obtention d'un service peut influencer l'évaluation des personnes quant à la satisfaction dudit service obtenu. C'est dans cette perspective que nous avons mesuré les délais d'attente pour les aspects suivants, soit :

- lorsqu'une personne se présente pour obtenir des services à l'accueil ;
- lorsqu'une personne veut obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi ;
- lors de la rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi.

Pour permettre l'élaboration de standards, nous avons recueilli, pour chacun de ces aspects¹⁵, les délais qui étaient jugés acceptables par les participantes et participants. Puis, afin d'évaluer la satisfaction des attentes des personnes ayant vécu une de ces situations, nous avons comparé les délais d'attente qu'elles déclarent avoir subis à ceux qu'elles jugent acceptables.

3.1 LA FRÉQUENTATION DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI (CLE)

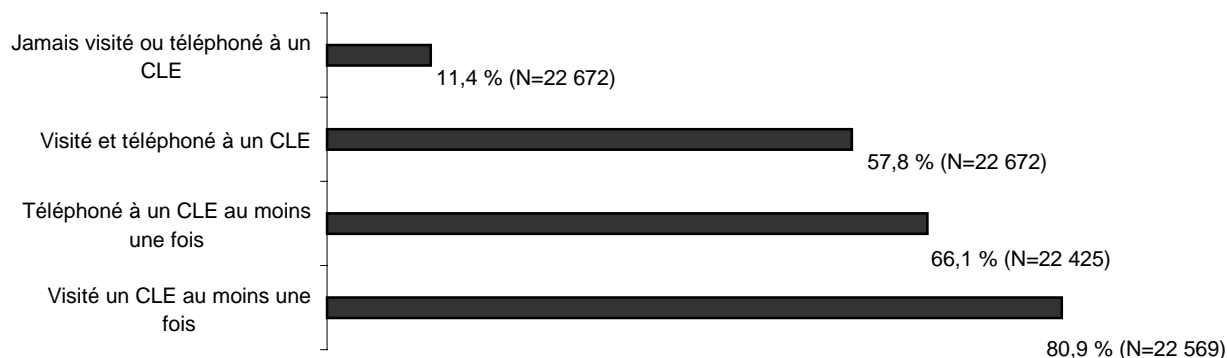
Afin de pouvoir évaluer adéquatement les différentes dimensions de la qualité des services, il est important de connaître au préalable le niveau d'expérience des participantes et participants par rapport aux services d'Emploi-Québec. Deux questions de base ont été formulées afin de savoir si, depuis avril 1998, ceux-ci avaient eu au moins un contact avec leur Centre local d'emploi soit sur place, soit par téléphone. Le tableau suivant montre la répartition du type de contact.

- Ainsi, huit personnes sur dix (80,9 %) sont allées au moins une fois dans leur CLE depuis avril 1998, tandis que les deux tiers (66,1 %) ont téléphoné au moins une fois.

¹⁵ Sauf celui sur les délais d'attente pour la rencontre avec l'agent d'aide.

- Près de 60 % des personnes interrogées (57,8 %) ont téléphoné et se sont présentées dans un CLE.
- Enfin, 11,4 % des participantes et participants déclarent n'avoir jamais visité ni téléphoné dans un CLE depuis avril 1998 ou ne s'en rappellent plus¹⁶. À ce propos, il faut mentionner que la notion de Centre local d'emploi était peu connue et que plusieurs CLE étaient localisés dans les anciens Centres Travail-Québec (CTQ). De plus, les participantes et participants peuvent également s'adresser directement à une ressource externe, par exemple, un Service d'aide à l'emploi, sans avoir de contacts avec le personnel d'un CLE. Enfin, si les personnes poursuivaient leur participation à une mesure débutée avant avril 1998, par exemple complétaient leur formation générale dans le cadre de la mesure *Soutien individuel à la formation*, elles n'avaient pas besoin de communiquer avec le CLE ou de s'y rendre.

GRAPHIQUE 1
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS SELON LE TYPE DE CONTACT
AVEC LE CLE, DEPUIS AVRIL 1998



3.2 L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À L'ACCUEIL

Pour l'évaluation de l'accessibilité des services à l'accueil, trois indicateurs ont été élaborés, soit :

- le délai d'attente jugé acceptable ;
- le délai d'attente réel;
- le taux de satisfaction des attentes pour l'obtention des services à l'accueil.

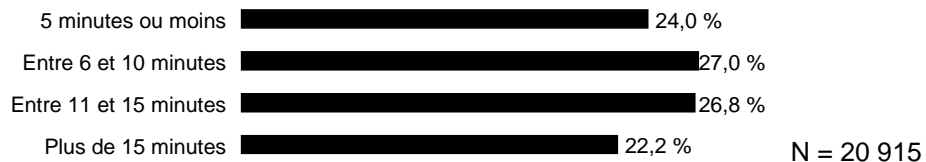
¹⁶ Nous avons observé qu'au fur et à mesure de l'avancement du questionnaire, des participantes et participants mentionnaient avoir déjà rencontré un agent d'aide à l'emploi ou avoir rempli, au CLE, un formulaire sur leur expérience ou leur formation. Il semble que le fait de leur donner des repères leur a permis de mieux se remémorer leur expérience passée.

3.2.1 Le délai d'attente jugé acceptable

Afin de pouvoir établir une norme quant au délai d'attente jugé acceptable à l'accueil, l'ensemble des participantes et participants¹⁷ étaient invités à donner leur opinion sur ce sujet.

- Ainsi, près d'une personne sur quatre (24,0 %) juge qu'un délai d'attente acceptable est de cinq minutes ou moins, 27,0 % considèrent acceptable un délai de 6 à 10 minutes comparativement à 26,8 % qui mentionnent qu'un délai de 11 à 15 minutes est acceptable. Enfin, près du quart (22,2 %) des personnes estiment acceptable un délai de plus de 15 minutes. **Si l'on additionne les trois derniers résultats, c'est donc dire que plus des trois quarts des participantes et participants (76,0 %) seraient satisfaits, si le délai d'attente à l'accueil se situait entre 6 et 10 minutes.**

GRAPHIQUE 2
DÉLAI D'ATTENTE JUGÉ ACCEPTABLE PAR LES
PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS POUR LES SERVICES À
L'ACCUEIL



L'analyse par région administrative fait ressortir des différences significatives. Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent acceptable un délai d'attente à l'accueil se situant entre 6 et 10 minutes est **moins élevée que la moyenne globale** qui s'élève à 76,0 %. C'est donc dire que ces régions sont plus exigeantes quant au délai d'attente à l'accueil. Cela signifie qu'un plus grand nombre de personnes souhaitent un délai d'attente de cinq minutes ou moins.

- Bas-Saint-Laurent (69,6 %) ;
- Estrie (70,2 %) ;
- Centre-du-Québec (73,7 %) ;
- Outaouais (74,0 %) ;
- Abitibi-Témiscamingue (74,0 %) ;
- Chaudière-Appalaches (74,3 %) ;
- Lanaudière (74,3 %).

¹⁷ Cela regroupe l'ensemble des participantes et participants, qu'ils se soient présentés ou non à l'accueil d'un CLE.

Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent acceptable un délai d'attente à l'accueil se situant entre 6 et 10 minutes est **plus élevée que la moyenne globale** qui s'élève à 76,0 %.

- Nord-du-Québec (80,6 %) ;
- Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (78,3 %) ;
- Montréal-Banlieue (78,3 %) ;
- Montréal (78,1 %) ;
- Mauricie (77,9 %).

Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent acceptable un délai d'attente à l'accueil se situant entre 6 et 10 minutes **est à peu près similaire à la moyenne globale** qui s'élève à 76,0 % :

- Laurentides (77,0 %) ;
- Québec (76,4 %) ;
- Laval (76,4 %) ;
- Montérégie (75,8 %) ;
- Saguenay–Lac-Saint-Jean (75,2 %) ;
- Côte-Nord (75,1 %).

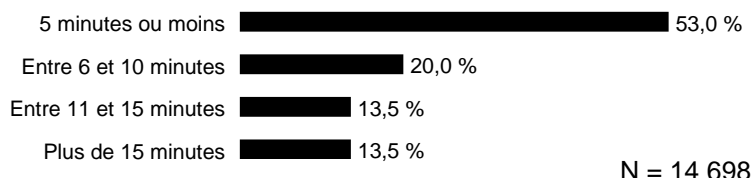
Des études démontrent que certaines caractéristiques, telles l'âge, l'occupation, le sexe, le revenu, le profil culturel et les aspirations peuvent avoir des impacts sur les attentes de la clientèle. Il est donc possible que les différences observées entre les régions soient davantage liées aux profils différents des clientèles de ces régions.

3.2.2 Le délai d'attente réel

Dans les faits, quel a été le délai d'attente réel à l'accueil ? Précisons tout d'abord que, depuis avril 1998, 85,0 % des personnes qui se sont rendues au CLE se sont présentées à l'accueil.

- Parmi ces personnes, on observe que plus de cinq personnes sur dix (53,0 %) ont attendu 5 minutes ou moins, le cinquième (20,0 %) ont attendu entre 6 et 10 minutes, 13,5 % déclarent avoir attendu entre 11 et 15 minutes et plus d'une personne sur dix (13,5 %) mentionne que l'attente à l'accueil a été supérieure à 15 minutes.

GRAPHIQUE 3
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS S'ÉTANT
PRÉSENTÉS À L'ACCUEIL D'UN CLE, SELON LE DÉLAI D'ATTENTE
RÉEL



3.2.3 La satisfaction des attentes pour l'obtention de services à l'accueil

Les résultats présentés au tableau 2 ne permettent pas de savoir si Emploi-Québec a satisfait les attentes des participantes et participants. Autrement dit, est-ce qu'une personne qui jugeait acceptable qu'on lui réponde en moins de cinq minutes a été satisfaite ? Afin de répondre à cette question, nous avons vérifié si les participantes et les participants qui se sont présentés à l'accueil ont obtenu un service dans un délai inférieur, égal ou dépassant le délai d'attente qu'ils jugeaient acceptable¹⁸.

Le tableau suivant présente le taux de satisfaction des attentes des participantes et participants. La partie ombrée représente la zone de satisfaction des attentes des personnes. **En additionnant l'ensemble de ces pourcentages, on obtient un taux de satisfaction des attentes de 87,8 %.**

- **Cela signifie que près de neuf personnes sur dix qui se sont présentées à l'accueil ont été accueillies dans un délai égal ou dépassant leur attente.**

TABLEAU 3
TAUX DE SATISFACTION QUANT AU DÉLAI D'ATTENTE À L'ACCUEIL
DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS QUI S'Y SONT PRÉSENTÉS AU MOINS
UNE FOIS, DEPUIS LE 1^{ER} AVRIL 1998

Délai d'attente à l'accueil	Délai d'attente à l'accueil jugé acceptable			
	N = 14 140	5 minutes et moins %	Entre 6 et 15 minutes %	Plus de 15 minutes %
5 minutes et moins	7 465	20,3	26,0	6,4
Entre 6 et 15 minutes	4 740	4,2	21,9	7,4
Plus de 15 minutes	1 934	0,9	7,0	5,8

¹⁸ Par exemple, une personne peut juger qu'un délai acceptable varie entre 6 et 15 minutes et avoir obtenu un service en moins de 5 minutes. Cette personne a reçu un service supérieur ou au-delà de ses attentes.

Bref, plus des trois quarts des participantes et participants (76,0 %) seraient satisfaits si le délai d'attente à l'accueil se situait entre 6 et 10 minutes. L'analyse par région administrative montre des variations quant au délai jugé acceptable. En fait, 7 des 18 régions sont plus exigeantes quant au délai d'attente à l'accueil; cela signifie qu'une proportion plus grande de personnes souhaitent un délai d'attente de cinq minutes ou moins.

Plus de la moitié des personnes (53,0 %) ont attendu cinq minutes ou moins à l'accueil et le cinquième ont attendu entre six et dix minutes.

Pour ce qui est du taux de satisfaction des attentes, 87,8 % des personnes ont obtenu un service à l'accueil dans un délai égal ou dépassant le délai d'attente qu'elles jugeaient acceptable.

3.3 L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PAR TÉLÉPHONE

Différents indicateurs permettant de mesurer l'accessibilité du personnel ou des services par téléphone ont été construits, soit :

- la proportion de personnes qui ont pu parler immédiatement à un intervenant en mesure de répondre à leurs demandes ;
- le délai d'attente qu'elles jugent acceptable pour les retours d'appel ;
- le délai réel de retour d'appel ;
- le taux de satisfaction des attentes pour le retour d'appel ;
- le taux de personnes ayant eu un accès facile aux services du CLE par téléphone.

Préalablement à ce questionnaire, nous avons demandé aux participantes et participants de nous indiquer le motif du dernier appel téléphonique, afin de nous situer sur la nature du point de référence. Puis, nous avons mesuré le degré d'importance qu'ils accordent à certains aspects du service offert par téléphone.

3.3.1 Le motif du dernier appel téléphonique

Les motifs du dernier appel téléphonique sont assez variés; toutefois, trois d'entre eux ressortent. Ainsi, près des trois quarts (70,1 %) des personnes qui ont téléphoné voulaient :

- obtenir des informations sur les mesures et services offerts par le CLE (36,4 %) ;
- obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi (17,6 %) ;
- obtenir des informations sur les emplois disponibles (16,1 %).

Les autres motifs, par ordre décroissant d'importance, sont : vouloir s'inscrire à un cours de formation (8,1 %), obtenir des informations sur les chèques ou sur l'aide financière (6,6 %), informer le CLE d'un changement de situation par rapport à la participation à une mesure active (5,8 %), obtenir des services d'orientation (3,3 %) et connaître les

heures d'ouverture du CLE (0,4 %). Enfin, 5,7 % ont mentionné d'autres raisons ou ne s'en rappellent plus.

3.3.2 Le degré d'importance de certains aspects du service offert par téléphone

L'obtention de services par téléphone est devenue, au fil des années, un élément incontournable de la prestation de services. Nous avons vérifié le degré d'importance de certains aspects du service offert par téléphone auprès de l'ensemble des participantes et participants. À cet égard, force est de constater que leurs attentes sont assez élevées.

- La quasi-totalité des personnes (97,7 %) jugent très (74,0 %) ou assez important (23,7 %) de pouvoir rejoindre facilement une personne en mesure de répondre à leur demande d'information.
- 95,1 % des personnes jugent très (59,3 %) ou assez important (35,8 %) de pouvoir prendre facilement rendez-vous, par téléphone, avec un agent.
- 91,4 % des participantes et participants considèrent très (60,4 %) ou assez important (31,0 %) d'obtenir facilement des informations par téléphone.

TABLEAU 4
DEGRÉ D'IMPORTANCE DE CERTAINS SERVICES TÉLÉPHONIQUES POUR L'ENSEMBLE DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS

Aspects des services téléphoniques	N	Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
Pouvoir rejoindre facilement la personne en mesure de répondre à leur demande	22 269	74,0	23,7	1,5	0,8
Pouvoir prendre facilement rendez-vous par téléphone avec un agent d'aide	22 138	59,3	35,8	3,2	1,8
Obtenir facilement des informations par téléphone	22 248	60,4	31,0	5,8	2,8

3.3.3 L'accessibilité du personnel par téléphone

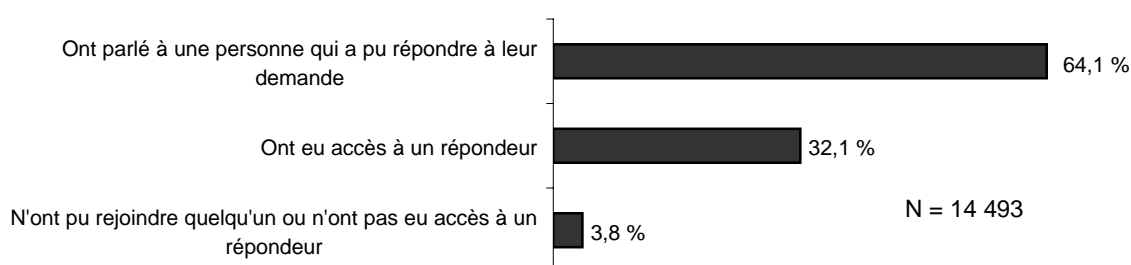
Dans les faits, les participantes et participants ont-ils eu un accès facile à une personne pour répondre à leur demande ? Deux éléments sont pris en considération pour répondre, soit :

- la réponse immédiate ;
- le retour d'appel dans des délais jugés acceptables par la personne.

Ainsi, on constate que lors de leur dernier appel téléphonique au CLE :

- **Plus de six participantes et participants sur dix (64,1 %) déclarent avoir pu parler à une personne en mesure de répondre à leur demande. Cela signifie que ces personnes ont obtenu une réponse immédiate.**
- Environ le tiers (32,1 %) ont eu la possibilité de laisser un message sur un répondeur téléphonique.
- Enfin, 3,8 % de l'ensemble des participantes et participants n'ont pu ni parler à une personne ni laisser un message sur un répondeur téléphonique.

GRAPHIQUE 4
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS AYANT PU REJOINDRE UNE
PERSONNE DU CLE EN MESURE DE RÉPONDRE À LEUR DEMANDE LORS DE LEUR
DERNIER APPEL TÉLÉPHONIQUE

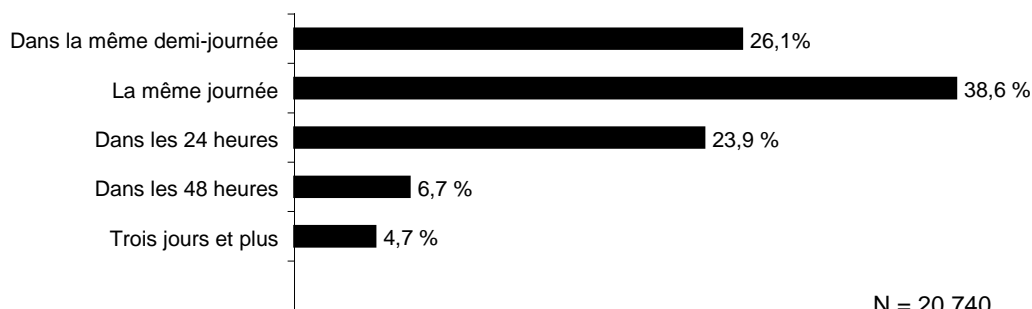


3.3.4 Le délai d'attente jugé acceptable pour les retours d'appels

Afin de pouvoir établir une norme quant au délai d'attente acceptable pour les retours d'appels, toutes les participantes et participants étaient invités à donner leur opinion sur ce sujet.

- Ainsi, plus du quart des participantes et participants (26,1 %) estiment que, pour être acceptable, un retour d'appel devrait être effectué dans la même demi-journée; 38,6 % estiment qu'il devrait être effectué durant la même journée (en excluant la demi-journée) et 23,9 %, dans les 24 heures suivant l'appel. Enfin, plus d'une personne sur dix (11,4 %) mentionne qu'un retour d'appel pourrait être effectué dans un délai de 48 heures ou plus. **C'est donc dire que près des trois quarts (73,9 %) des participantes et participants verraient leur attente satisfaite, si on retournait leur appel téléphonique dans la même journée, en excluant ceux qui jugent plutôt, que pour être acceptable, un retour d'appel doit être effectué dans la même demi-journée (26,1 %).**

GRAPHIQUE 5
DÉLAI D'ATTENTE JUGÉ ACCEPTABLE POUR LES RETOURS D'APPELS PAR
L'ENSEMBLE DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS



L'analyse par région administrative fait ressortir des différences significatives. Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent, que pour être acceptable, un retour d'appel doit être effectué dans la même journée est **moins élevée que la moyenne globale** qui s'élève à 73,9 %. C'est donc dire que ces régions sont plus exigeantes quant au délai d'attente pour un retour d'appel. Dans ces régions, un plus grand nombre de personnes souhaitent un retour d'appel dans la même demi-journée.

- Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine (55,8 %) ;
- Bas-Saint-Laurent (63,7 %) ;
- Saguenay—Lac-Saint-Jean (68,6 %) ;
- Côte-Nord (69,4 %) ;
- Chaudière-Appalaches (69,9 %).

Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent que, pour être acceptable, un retour d'appel doit être effectué dans la même journée est **plus élevée que la moyenne globale** qui s'élève à 73,9 % :

- Laval (78,4 %) ;
- Laurentides (77,8 %) ;
- Montréal-Banlieue (77,6 %) ;
- Abitibi-Témiscamingue (76,5 %) ;
- Estrie (76,4 %) ;
- Montérégie (76,3 %) ;
- Montréal (76,3 %) ;
- Lanaudière (75,5 %).

Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent que, pour être acceptable, un retour d'appel doit être effectué dans la même journée est **peu près similaire à la moyenne globale** qui s'élève à 73,9 % :

- Québec (74,7 %) ;
- Mauricie (74,6 %) ;

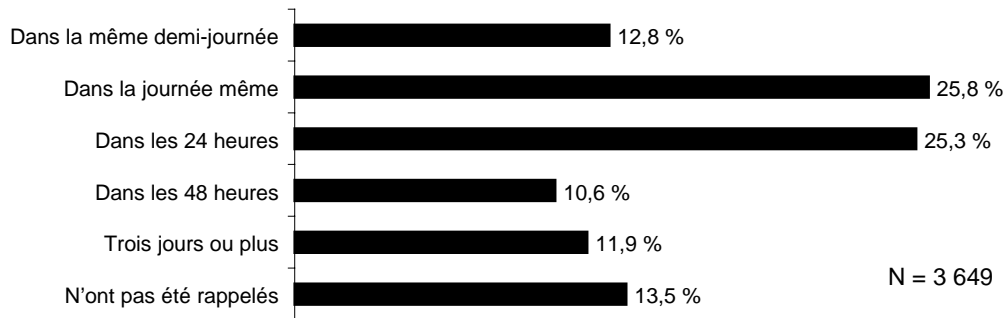
- Centre-du-Québec (73,9 %) ;
- Outaouais (73,7 %) ;
- Nord-du-Québec (73,6 %).

3.3.5 Le délai réel de retour d'appel

Mais quels sont les délais réels de retour d'appel pour les personnes qui ont demandé d'être rappelées ?

- Globalement, 86,5 % des personnes ont été rappelées. De ce nombre, plus de 60 % des participantes et participants (63,9 %) ont été rappelés dans une période de 24 heures, tandis que 10,6 % ont été rappelés dans les 48 heures et 11,9 % l'ont été dans un délai de trois jours ou plus.
- Pour leur part, 13,5 % des participantes et participants ayant laissé un message signifiant qu'ils voulaient être rappelés ont déclaré n'avoir eu aucun retour d'appel en réponse à leur message, ce qui représente 3,3 % de l'ensemble des personnes qui déclarent avoir appelé au moins une fois au CLE, depuis avril 1998.

GRAPHIQUE 6
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS AYANT DEMANDÉ D'ÊTRE
RAPPELÉS SELON LES DÉLAIS RÉELS DE RETOUR D'APPEL



3.3.6 Le taux de satisfaction des attentes pour le retour d'appel

Le tableau suivant présente le taux de satisfaction des attentes des participantes et participants concernant le délai d'un retour d'appel téléphonique. La partie ombrée du tableau représente la zone de satisfaction des attentes des personnes. **Lorsqu'on additionne les pourcentages de cette partie ombrée, on obtient un taux de satisfaction des attentes de 48,2 %.**

- **Ainsi, près de cinq personnes sur dix qui ont demandé d'être rappelées ont obtenu un retour d'appel dans un délai égal ou dépassant leur attente.**

TABLEAU 5
Taux de satisfaction des attentes des participantes et participants ayant
demandé d'être rappelés selon le délai réel de retour d'appel

Délai réel de retour d'appel	Délai jugé acceptable par les participantes et participants pour un retour d'appel					
	N = 3 581	Dans la même demi-journée %	Dans la même journée %	Dans les 24 heures %	Dans les 48 heures %	Trois jours ou plus %
Dans la même demi-journée	450	6,4	3,9	2,0	0,1	0,2
Dans la même journée	924	5,2	14,4	4,7	0,7	0,8
Dans les 24 heures	916	3,0	9,7	11,7	0,7	0,4
Dans les 48 heures	377	1,8	4,7	2,7	1,1	0,2
Trois jours ou plus	428	0,9	4,1	4,7	1,5	0,9
N'ont pas été rappelés	486	2,3	3,8	4,6	1,9	1,1

3.3.7 Le taux de personnes ayant eu un accès facile aux services du CLE par téléphone

Si l'on additionne les personnes ayant eu une réponse immédiate par téléphone et celles ayant eu un retour d'appel dans un délai égal ou dépassant leur attente, on peut donc dire que :

- **76,0 % des participantes et participants ont eu facilement accès par téléphone à une personne pouvant répondre à leur demande.**

Bref, plus de neuf personnes sur dix considèrent important de pouvoir rejoindre facilement une personne qui peut répondre à leur demande (97,7 %), de pouvoir prendre facilement rendez-vous par téléphone (95,1 %) et d'obtenir facilement des informations par téléphone (91,4 %).

Près des trois quarts (73,9 %) des participantes et participants verraient leur attente satisfaite si un retour d'appel était effectué dans la même journée, en excluant ceux qui jugent que, pour être acceptable, le retour d'appel doit être effectué dans la demi-journée. Cinq des dix-huit régions administratives sont plus exigeantes quant au délai d'attente pour un retour d'appel; cela signifie qu'un plus grand nombre de personnes souhaitent un retour d'appel dans la même demi-journée.

Plus des trois quarts (76,0 %) des participantes et participants ont eu facilement accès, par téléphone, à une personne pouvant répondre à leur demande, c'est-à-dire qu'ils ont eu un accès immédiat ou ont eu un retour d'appel dans un délai égal ou dépassant leur attente.

Cependant, 13,5 % des participantes et participants ayant laissé un message signifiant qu'ils voulaient qu'on les rappelle ont déclaré n'avoir eu aucun retour d'appel en réponse à leur message, ce qui représente 3,3 % de l'ensemble des personnes qui déclarent avoir appelé au moins une fois au CLE, depuis avril 1998.

3.4 L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE L'AGENT D'AIDE À L'EMPLOI

Une autre composante de l'accessibilité porte sur l'accessibilité des services des agents d'aides à l'emploi. Nous avons distingué deux aspects du service, soit :

- le délai pour rencontrer un agent d'aide à l'emploi, c'est-à-dire le délai entre le moment où la personne a pris le rendez-vous et le moment de la rencontre ;
- le délai d'attente lors de la rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi.

3.4.1 Le délai pour rencontrer un agent d'aide à l'emploi

Comme précédemment, nous avons demandé à l'ensemble des participantes et participants de nous indiquer quel délai d'attente ils jugeaient acceptable pour obtenir une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi. Puis, parmi ceux qui ont pris un rendez-vous, quel a été leur délai d'attente réel. Enfin, nous avons mesuré le taux de satisfaction des attentes en mettant en relation les délais acceptables et réels pour les personnes qui ont pris un rendez-vous.

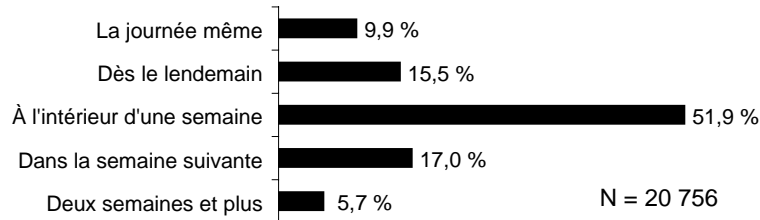
Le délai d'attente jugé acceptable pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi

Dans un premier temps, nous avons vérifié quelles étaient les attentes des participantes et participants pour l'obtention d'un rendez-vous avec un agent. Nous avons donc demandé à toutes les participantes et participants quel était le délai d'attente qu'ils jugeaient acceptable.

- Pour l'ensemble des participantes et participants, 9,9 % jugent qu'un délai acceptable pour l'obtention d'un rendez-vous est la journée même comparativement à 15,5 % qui estiment acceptable que le rendez-vous soit fixé au lendemain. Plus du quart (25,4 %) des participantes et participants expriment donc un niveau d'attente assez élevé pour l'obtention d'un rendez-vous avec un agent d'aide. Pour leur part, plus de cinq personnes sur dix (51,9 %) jugent acceptable que le délai entre le moment où elles ont pris rendez-vous et la rencontre elle-même se situe à l'intérieur d'une semaine. Enfin, 17,0 % des participantes et participants considèrent acceptable que la rencontre ait lieu la semaine suivant la prise d'un rendez-vous comparativement à 5,7 % qui estiment que ce délai peut être de deux semaines et plus.
- **C'est donc dire que plus de sept personnes sur dix (74,6 %) verraient leur attente satisfaite si elles obtenaient une rencontre avec un agent d'aide à l'intérieur d'une semaine à partir de la prise de rendez-vous, en excluant celles**

qui jugent plutôt que, pour être acceptable, le rendez-vous doit être fixé dans la même journée ou le lendemain (25,4 %).

GRAPHIQUE 7
DÉLAI D'ATTENTE JUGÉ ACCEPTABLE PAR L'ENSEMBLE
DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS POUR OBTENIR
UNE RENCONTRE AVEC L'AGENT D'AIDE À L'EMPLOI



L'analyse par région administrative fait ressortir des différences significatives. Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent que, pour être acceptable, un délai d'attente pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi devrait se situer à l'intérieur d'une semaine est **moins élevée que la moyenne globale** qui s'élève à 74,6 %. C'est donc dire que ces régions sont plus exigeantes quant au délai d'attente pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi, un plus grand nombre de personnes souhaitant obtenir cette rencontre la journée même ou dès le lendemain.

- Nord-du-Québec (46,1%)¹⁹ ;
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (62,9 %) ;
- Côte-Nord (66,7 %) ;
- Chaudière-Appalaches (68,7 %) ;
- Mauricie (70,5 %) ;
- Bas-Saint-Laurent (71,4%).

Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent acceptable qu'un délai d'attente pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide se situe à l'intérieur d'une semaine est **plus élevée que la moyenne globale** qui s'élève à 74,6 % :

- Québec (81,5 %) ;
- Centre-du-Québec (79,3 %) ;
- Estrie (79,1 %) ;
- Montréal-Banlieue (77,4 %) ;
- Montérégie (76,7 %) ;
- Abitibi-Témiscamingue (76,6 %) ;
- Laval (76,6 %) ;
- Outaouais (76,5 %).

¹⁹ Il y a seulement 12 personnes participantes.

Pour les régions suivantes, la proportion de participantes et participants qui jugent acceptable qu'un délai d'attente pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi se situe à l'intérieur d'une semaine est **à peu près similaire à la moyenne globale** qui s'élève à 74,6 % :

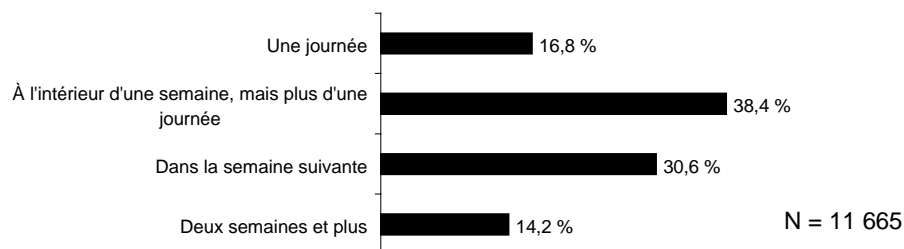
- Montréal (74,8 %) ;
- Lanaudière (74,3 %) ;
- Laurentides (74,1 %) ;
- Saguenay–Lac-Saint-Jean (73,8 %).

Le délai d'attente réel pour l'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi

Dans les faits, quels ont été les délais d'attente réels pour l'obtention d'un rendez-vous avec l'agent d'aide pour les personnes ayant pris un rendez-vous, c'est-à-dire le délai entre le moment où la personne a pris rendez-vous et le rendez-vous lui-même.

- 16,8 % des participantes et participants ont obtenu un rendez-vous dans un délai d'une journée.
- 38,4 % des personnes ont obtenu un rendez-vous à l'intérieur d'une semaine (mais dans un délai plus long qu'une journée), tandis que 30,6 % l'ont obtenu dans la semaine suivante.
- Enfin, 14,2 % des participantes et participants déclarent avoir attendu deux semaines et plus avant de rencontrer un agent d'aide à l'emploi.

GRAPHIQUE 8
DÉLAI D'ATTENTE RÉEL DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS POUR L'OBTENTION D'UN RENDEZ-VOUS AVEC UN AGENT D'AIDE À L'EMPLOI



Le taux de satisfaction des attentes pour l'obtention d'un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi

Comme précédemment, nous avons vérifié si les participantes et les participants ayant pris un rendez-vous l'ont obtenu dans un délai inférieur, égal ou supérieur à leur attente. La partie ombrée du tableau suivant représente toujours la zone de satisfaction des attentes des personnes, c'est-à-dire que pour ces personnes le délai d'attente était égal

ou supérieur à leur attente. En additionnant l'ensemble de ces pourcentages (zone ombrée), on obtient un taux de satisfaction des attentes de 65,5 %.

- Cela signifie qu'environ deux personnes sur trois ont obtenu un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi dans un délai égal ou dépassant leur attente.

TABLEAU 6
Taux de satisfaction des attentes des participantes et participants ayant pris rendez-vous quant au délai d'obtention d'un rendez-vous

Délai d'obtention d'un rendez-vous	Délai jugé acceptable par les participantes et participants pour l'obtention d'un rendez-vous				
	N = 11 185	Une journée %	À l'intérieur d'une semaine %	Dans la semaine suivante %	Deux semaines et plus %
Une journée	1 874	3,3	12,3	0,8	0,5
À l'intérieur d'une semaine	4 309	2,3	30,2	4,9	1,1
Dans la semaine suivante	3 439	0,8	20,4	7,9	1,7
Deux semaines ou plus	1 563	0,2	6,9	4,1	2,8

Bref, neuf personnes sur dix (90,1 %) verraient leur attente satisfaite si elles obtenaient une rencontre avec un agent d'aide à l'intérieur d'une semaine à partir de la prise de rendez-vous, en excluant celles qui jugent plutôt qu'un délai acceptable est la journée même (9,9 %).

Six des dix-huit régions administratives sont plus exigeantes quant à l'obtention d'un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi. Cela signifie qu'un plus grand nombre souhaitent obtenir une rencontre la journée même.

Pour ce qui est du délai réel, 16,8 % des participantes et participants ont obtenu un rendez-vous dans un délai d'une journée, alors que 38,4 % ont obtenu un rendez-vous à l'intérieur d'une semaine, mais dans un délai supérieur à une journée.

Quant à la satisfaction des attentes, 65,5 % ont obtenu un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi dans un délai égal ou dépassant leur attente.

3.4.2 Le délai d'attente lors de la rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi

Un autre aspect mesuré concerne le délai d'attente avant la rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi. Nous avons distingué deux situations, soit :

- le délai lorsque la personne avait déjà un rendez-vous ;
- le délai pour les personnes sans rendez-vous.

Le respect de l'heure du rendez-vous

Tout d'abord, mentionnons que 81,7 % avaient un rendez-vous pour rencontrer l'agent d'aide, tandis que 18,3 % n'avaient pas de rendez-vous.

Parmi ceux et celles ayant pris un rendez-vous pour rencontrer un agent :

- Plus de huit personnes sur dix (83,2 %) l'ont rencontré à l'heure fixée ou en avance, tandis que 15,7 % des personnes l'ont rencontré après l'heure prévue, les autres (1,1 %) ne s'en rappelant plus.
- **Dans la grande majorité des cas (83,2 %), l'heure du rendez-vous a donc été respectée et même devancée.**

TABLEAU 7
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS AYANT OBTENU UNE RENCONTRE
AVEC UN AGENT D'AIDE À L'HEURE FIXÉE, EN AVANCE OU EN RETARD

Moment de la rencontre	N	%
À l'heure fixée	10 087	77,1
En avance	791	6,1
En retard	2 050	15,7
Ne sait pas	147	1,1
Total	13 075	100,0

Le délai d'attente en cas de non-respect du rendez-vous

Quel a été le délai d'attente dans les cas où l'heure du rendez-vous n'a pas été respectée ? Pour les participantes et les participants qui n'ont pas obtenu leur rencontre à l'heure fixée :

- 12,2 % d'entre eux déclarent avoir attendu cinq minutes ou moins avant de rencontrer l'agent d'aide à l'emploi.
- Près de la moitié (44,9 %) ont eu à attendre de 6 à 15 minutes.
- Enfin, 42,9 % ont dû attendre plus de 15 minutes avant de rencontrer leur agent.

Pour ces personnes, la durée moyenne d'attente se situe à 21 minutes, ce qui semble plutôt élevé, compte tenu qu'elles ont toutes pris un rendez-vous avant de se présenter.

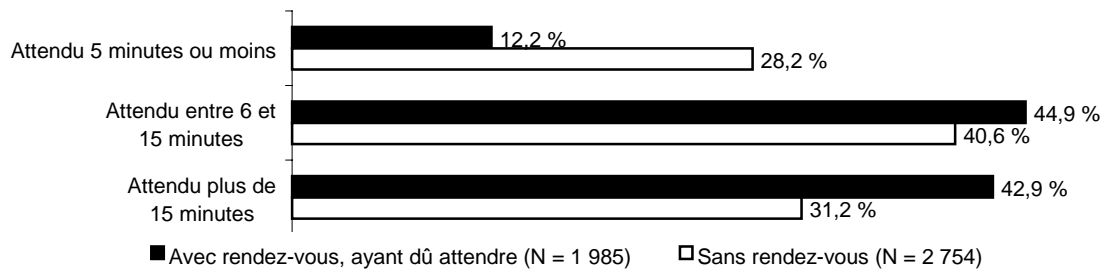
Comparaison des délais pour les personnes ayant dû attendre

Lorsque l'on examine le temps d'attente pour rencontrer un agent d'aide, on constate qu'il y a une différence importante entre les participantes et participants qui avaient pris rendez-vous, mais qui ont dû attendre, et celles n'ayant pas pris de rendez-vous. Le graphique suivant permet de comparer le temps d'attente des personnes s'étant

présentées sans rendez-vous à celui des personnes qui avaient un rendez-vous, mais qui ont dû attendre.

- Paradoxalement, l'attente fut plus longue pour les personnes ayant pris un rendez-vous et qui ont attendu que pour celles n'ayant pas pris de rendez-vous.
- Quant à la durée moyenne d'attente pour les participantes et participants qui n'avaient pas de rendez-vous ou qui en avaient un, mais dont l'heure n'a pas été respectée, le délai moyen d'attente se situe à 18 minutes.

GRAPHIQUE 9
COMPARAISON DU DÉLAI D'ATTENTE POUR RENCONTRER UN AGENT ENTRE LES PERSONNES AYANT PRIS UN RENDEZ-VOUS ET QUI ONT DÛ ATTENDRE ET LES PERSONNES SANS RENDEZ-VOUS



Bref, dans la grande majorité des cas (83,2 %), l'heure des rendez-vous a été respectée et même devancée. Lorsqu'il y a eu attente, 12,2 % déclarent que celle-ci a été de 5 minutes et moins, 44,9 % mentionnent avoir dû attendre entre 6 et 15 minutes avant de rencontrer leur agent d'aide à l'emploi et plus de quatre personnes sur dix (42,9 %) indiquent avoir attendu plus de 15 minutes. La durée moyenne d'attente se situe à 21 minutes.

SECTION 4

LA COURTOISIE DU PERSONNEL DES CLE

Le tableau suivant décrit la perception des participantes et participants quant à la courtoisie du personnel. Quatre points précis ont été vérifiés, soit la satisfaction envers :

La courtoisie du personnel est définie comme étant la capacité d'établir une relation polie.

- le personnel à l'accueil dans les CLE ;
- le personnel à la réception des appels ;
- les agents d'aide à l'emploi lors de contacts téléphoniques ;
- les agents d'aide lors des rencontres.

De façon générale, les participantes et participants qui ont contacté au moins une fois l'une ou l'autre de ces catégories de personnel se déclarent très satisfaits de la courtoisie du personnel des CLE.

- **Selon la catégorie de personnel visée, entre 93,0 % et 95,0 % des participantes et participants jugent que le personnel est très ou assez courtois.**
- Ce sont les agents d'aide à l'emploi qui se démarquent cependant le plus, car 95,0 % des participantes et participants déclarent qu'ils étaient courtois (dont 63,9 % très courtois et 31,1 % assez courtois) lors de la dernière rencontre. En ce qui concerne la courtoisie lors d'un appel téléphonique, 93,0 % des personnes mentionnent qu'ils sont courtois (61,7 % très courtois et 31,3 % assez courtois).
- Pour ce qui est du personnel à la réception des appels, 93,5 % des participantes et participants jugent qu'il est courtois, dont 55,4 % très courtois et 38,1 % assez courtois. Enfin, 93,9 % estiment que le personnel à l'accueil est courtois, dont 53,5 % très courtois et 40,4 % assez courtois.

TABLEAU 8
PERCEPTION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS CONCERNANT LA COURTOISIE
DU PERSONNEL DES CLE

Personnel des CLE	N	Très courtois %	Assez courtois %	Peu courtois %	Pas du tout courtois %
Personnel à l'accueil des CLE	15 489	53,5	40,4	4,5	1,7
Personnel à la réception des appels	7 999	55,4	38,1	4,6	1,9
Agents d'aide à l'emploi (au téléphone)	11 325	61,7	31,3	4,6	2,4
Agents d'aide à l'emploi (lors de la rencontre)	16 150	63,9	31,1	3,2	1,8

Bref, quelle que soit la catégorie de personnel visée, entre 93,0 % et 95,0 % des participantes et participants jugent que le personnel est courtois. Les agents d'aide à l'emploi se démarquent quelque peu des autres catégories de personnel, puisqu'un plus grand nombre de personnes jugent qu'ils sont très courtois.

SECTION 5

LA COMMUNICATION

La présente section porte sur la communication. Celle-ci est définie comme étant la capacité du personnel du CLE de se faire comprendre par les participantes et les participants, lors de la livraison du service. Pour mesurer cette dimension, nous avons retenu deux indicateurs :

La **communication** est définie comme étant la capacité du personnel de se faire comprendre lors de la livraison du service.

- la facilité à remplir le formulaire ;
- la langue de prestation des services.

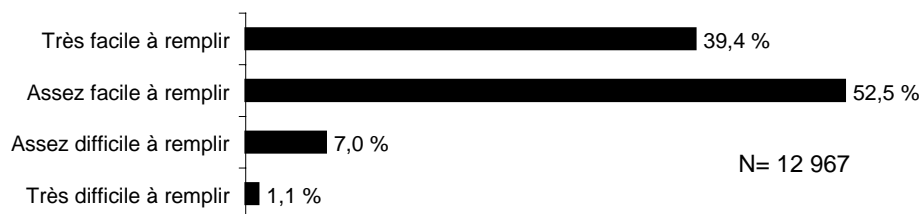
5.1 L'APPRÉCIATION DU FORMULAIRE PORTANT SUR L'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL ET LA FORMATION

Les participantes et participants doivent normalement remplir un formulaire portant sur leurs expériences de travail ou leur formation. Il s'agit de mesurer le degré de facilité à remplir ce formulaire.

Précisons d'abord qu'un tiers des participantes et participants déclarent ne pas avoir rempli ce type de formulaire. Lors de la phase 1 de l'évaluation formative, des agents d'aide nous ont mentionné qu'ils remplissaient eux-mêmes ce formulaire à la place du client. Il n'est pas possible de dire ici si les personnes disent ne pas avoir rempli le formulaire parce qu'il a été rempli par une autre personne ou si elles ne se souviennent pas de l'avoir fait. De même, il est possible que les participantes et les participants n'aient pas eu à remplir ce formulaire, s'ils avaient débuté leur participation avant le 1^{er} avril 1998 ou pour les prestataires de l'aide sociale, parce que les informations sur les expériences de travail et la formation étaient déjà inscrites, dans les fichiers du ministère. Toutefois, le fait qu'un tiers des participantes et participants mentionnent ne pas avoir rempli le formulaire pourrait être aussi un indicateur des difficultés non déclarées à le remplir.

- Parmi les participantes et participants qui déclarent avoir rempli ce type de formulaire (61,9 %), plus de neuf personnes sur dix (91,9 %) estiment que celui-ci est très (39,4 %) ou assez (52,5 %) facile à remplir, alors que les autres jugent ce formulaire assez difficile (7,0 %) ou très difficile (1,1 %) à remplir.

**GRAPHIQUE 10
 APPRÉCIATION DU FORMULAIRE À REMPLIR PORTANT SUR LES
 EXPÉRIENCES DE TRAVAIL ET LA FORMATION**



Bref, plus de neuf personnes sur dix qui ont rempli le formulaire considèrent donc que celui-ci est facile à remplir; en corollaire, près de une personne sur dix le juge assez ou très difficile à remplir.

5.2 L'OBTENTION DES SERVICES DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Mentionnons que, selon la politique gouvernementale, la langue de service est le français. Par contre, le service peut être donné en anglais à partir du moment où la demande en est faite²⁰. Emploi-Québec doit donc rendre les services et mesures disponibles selon ces paramètres.

Deux aspects du service sont abordés, soit :

- lors de l'entrevue d'évaluation des besoins ;
- lors de la participation à une mesure active.

Pour chacun de ces aspects, nous avons vérifié dans quelle langue la prestation de services a été effectuée et si les participantes et participants avaient demandé le service dans une autre langue.

5.2.1 Lors de l'entrevue d'évaluation des besoins

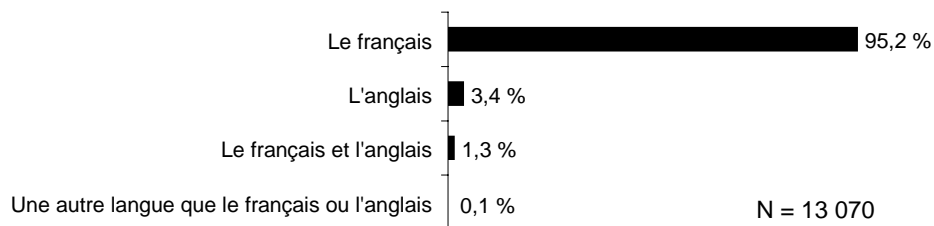
La langue de prestation du service

Parmi les participantes et les participants qui ont eu une entrevue d'évaluation des besoins, 95,2 % d'entre eux déclarent que cette entrevue s'est déroulée en français, alors que pour 3,4 %, elle a été effectuée en anglais. Pour 1,3 % des personnes, l'entrevue a été réalisée en français et en anglais. Enfin, 0,1 % de l'ensemble des

²⁰ Selon l'Entente Canada-Québec, « en ce qui a trait aux relations avec les individus, tant sur le plan de l'écrit que de l'oral, le service est donné en anglais à partir du moment où la demande en est faite ». Annexe 2. Échange de lettres entre les ministres Louise Harel et Pierre Petitgrew.

participantes et participants ont eu une entrevue dans une autre langue que le français ou l'anglais. Précisons que la politique gouvernementale permet de prendre en compte les conditions particulières liées à l'accueil et à l'établissement des personnes qui immigreront au Québec.

GRAPHIQUE 11
LANGUE UTILISÉE LORS DE L'ENTREVUE D'ÉVALUATION DES
BESOINS DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS



Le taux de satisfaction des participantes et participants à l'égard de la langue utilisée lors de l'entrevue d'évaluation des besoins

Pour la presque totalité des participantes et participants (99,0 %), l'entrevue d'évaluation des besoins a été faite dans la langue de leur choix.

Ainsi, en corollaire, 1,0 % des personnes ont demandé que l'entrevue d'évaluation des besoins se déroule en français ou en anglais, mais leur demande n'a pas été satisfaite. Si on ventile les réponses, on constate que pour 0,6 % des personnes, le français a été utilisé, alors qu'elles avaient demandé que cette entrevue se déroule en anglais; pour 0,2 %, l'anglais a été utilisé, alors qu'elles avaient demandé que cette entrevue se déroule en français; enfin, pour 0,2 %, le français et l'anglais ont été utilisés, alors qu'elles avaient demandé que cette entrevue se déroule en anglais seulement. Parmi les personnes qui ont demandé d'être servies dans une autre langue lors de l'entrevue, la majorité provenait des régions de Montréal, de la Montérégie, des Laurentides et de Montréal-Banlieue. Les autres régions présentent quelques cas, à l'exception du Saguenay-Lac-Saint-Jean et du Nord-du-Québec qui n'en comptent aucun.

5.2.2 Lors de la participation à une mesure active

La langue de prestation du service

Quant à la langue utilisée lors de la participation à une mesure active, 93,7 % des participantes et participants déclarent que la langue utilisée fut le français, alors que pour 6,2 % d'entre eux, leur participation s'est déroulée en anglais. Enfin, 0,1 % de l'ensemble des participantes et participants déclarent avoir réalisé leur participation dans une autre langue que le français ou l'anglais.

Précisons que la politique gouvernementale permet de prendre en compte les conditions particulières liées à l'accueil et à l'établissement des personnes qui immigreront au Québec.

**GRAPHIQUE 12
LANGUE UTILISÉE PAR LES PARTICIPANTES ET
PARTICIPANTS LORS DE LA PARTICIPATION AUX
MESURES ACTIVES D'EMPLOI**



Le taux de satisfaction des participantes et participants à l'égard de la langue utilisée lors de la participation à une mesure active

En ce qui concerne la langue utilisée lors de la participation à une mesure active, pour la presque totalité des participantes et participants (99,0 %), leur demande a été satisfaite.

En corollaire, 1 % des participantes et participants ont demandé que leur participation à une mesure active se déroule en français ou en anglais, mais leur demande n'a pas été satisfaite. Ainsi, 0,9 % avaient demandé que leur participation se déroule en anglais, mais le français a été la langue d'usage; 0,1 % avaient demandé que leur participation se déroule en français, mais l'anglais a été la langue d'usage. Les personnes qui ont demandé que leur participation se déroule dans une autre langue provenaient principalement de la région de Montréal, de la Montérégie et des Laurentides. Quelques cas se retrouvent dans les autres régions administratives, à l'exception du Nord-du-Québec qui n'en compte aucun.

Bref, pour 95,2 % des participantes et participants, l'entrevue d'évaluation des besoins s'est déroulée en français, tandis que pour 3,4 %, elle s'est déroulée en anglais.

Pour la quasi-totalité des participantes et participants (99,0 %), l'entrevue a été réalisée selon les paramètres prévus par la politique linguistique du gouvernement du Québec. Pour ce qui est du 1 % qui ont demandé une entrevue d'évaluation en français ou en anglais et qui ne l'ont pas obtenue dans la langue demandée, pour 0,6 %, celle-ci s'est déroulée en français, alors qu'ils avaient demandé qu'elle le soit en anglais; pour 0,2 %, l'anglais a été utilisé, alors qu'ils avaient demandé que l'entrevue se déroule en français; pour 0,2 %, l'anglais et le français ont été utilisés, alors qu'ils avaient demandé que cette entrevue se déroule uniquement en anglais.

Quant à la participation à une mesure active, 93,7 % déclarent qu'au cours de cette participation le français était la langue d'usage, tandis que 6,2 % indiquent que l'anglais était la langue d'usage.

Pour 99,0 % des personnes, la participation à une mesure s'est réalisée dans le cadre des paramètres prévus par la politique linguistique du gouvernement du Québec. Les autres (0,9 %) ont effectué leur participation en français alors qu'elles avaient demandé que celle-ci se réalise en anglais.

SECTION 6

LA PERSONNALISATION DU SERVICE OU L'OFFRE DE SERVICE ADAPTÉ

La personnalisation du service est définie comme étant la capacité du CLE d'offrir des services adaptés à la situation de la clientèle et à ses besoins. Cette dimension a été mesurée pour deux aspects du service, soit :

- l'entrevue d'évaluation des besoins ;
- la participation à une mesure active.

La personnalisation du service est définie comme étant la capacité du CLE d'offrir des services adaptés à la situation du client et à ses besoins.

6.1 L'ENTREVUE D'ÉVALUATION DES BESOINS

Une offre de service adapté aux besoins du client peut nécessiter de prendre en compte un ensemble de dimensions lors de l'évaluation des besoins, tel que les besoins et les intérêts par rapport au marché du travail, les qualifications professionnelles, la situation financière, les informations sur les modalités de participation à une mesure active et les renseignements sur les différentes mesures disponibles.

Avant d'aborder la satisfaction des personnes à l'égard des services obtenus ainsi que leur appréciation de l'adéquation de ces services à leurs besoins, voyons quels ont été les services octroyés.

Les points suivants seront ainsi abordés :

- le nombre de rencontres d'évaluation des besoins, la durée moyenne de ces rencontres et le type d'intervenant rencontré ;
- le contenu de la rencontre visant à évaluer les différents besoins des personnes ;
- l'adéquation des renseignements fournis aux besoins des participantes et participants ;
- enfin, la satisfaction des participantes et participants à l'égard de l'évaluation de leurs besoins.

6.1.1 Le nombre de rencontres d'évaluation des besoins, la durée de ces rencontres et le type d'intervenant rencontré

Près de 60 % (59,3 %) des participantes et participants déclarent avoir eu au moins une rencontre avec un intervenant, soit un agent d'aide à l'emploi, soit un représentant d'un organisme ou d'un établissement de formation, afin d'évaluer leurs besoins par rapport au marché du travail, leurs intérêts, leurs qualifications professionnelles et leur situation financière avant leur participation.

Mais, comment expliquer que plus de 40 % des participantes et participants n'aient eu aucune rencontre avec un intervenant ? Compte tenu que le sondage a été réalisé plusieurs mois après la ou les rencontres d'évaluation des besoins et que celles-ci sont

parfois relativement courtes, certaines personnes peuvent ne pas s'en rappeler. Par ailleurs, il est possible que pour une certaine proportion d'entre elles, l'évaluation des besoins ait été effectuée avant le 1^{er} avril 1998. Dans le cas des participantes et participants à la mesure *Subventions salariales*, l'obtention d'un bon d'emploi a pu s'effectuer sans entrevue d'évaluation des besoins. De plus, lors de la phase 1 de l'évaluation formative, on nous avait mentionné que certains clients étaient directement référés par l'établissement de formation. Enfin, les façons de faire différentes des quatre organisations qui ont été fusionnées et les difficultés d'implantation rencontrées peuvent également expliquer le fait que des entrevues d'évaluation n'ont pas été réalisées avec l'ensemble des participantes et participants. On doit donc interpréter avec réserve le fait que 40,7 % des personnes n'ont pas eu de rencontres d'évaluation des besoins.

GRAPHIQUE 13
NOMBRE DE RENCONTRES AVEC UN INTERVENANT POUR ÉVALUER LES
BESOINS AVANT LA PARTICIPATION



Parmi les personnes qui ont eu au moins une rencontre d'évaluation des besoins, on constate que :

- Globalement, plus du tiers des personnes (34,1 %) déclarent avoir eu une seule rencontre avec un intervenant, alors que sensiblement la même proportion (30,2 %) mentionne avoir eu deux rencontres. Les autres participantes et participants (35,7 %) déclarent avoir eu trois rencontres ou plus pour évaluer leurs besoins ou aptitudes. En moyenne, on comptabilise 2,5 rencontres d'évaluation des besoins, la médiane se situant à deux.

L'analyse de la durée moyenne des entrevues indique que :

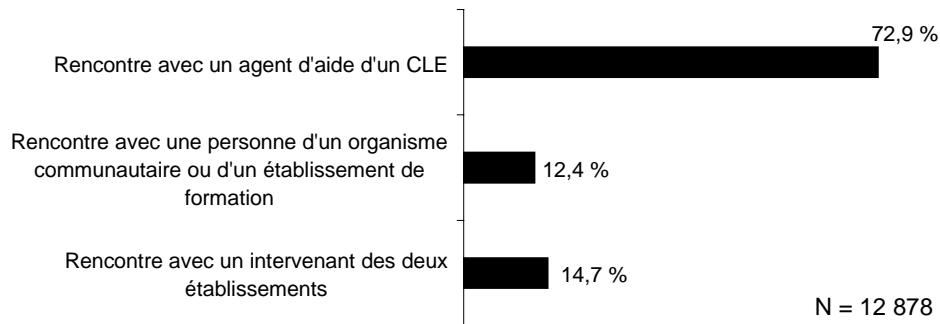
- La durée moyenne²¹ d'une entrevue d'évaluation des besoins est de 35 minutes. La médiane, quant à elle, se situe à 30 minutes. C'est donc dire que plus de la moitié des participantes et participants déclarent avoir eu une rencontre dont la durée est supérieure à 30 minutes et inversement.

Parmi les participantes et participants ayant eu au moins une rencontre d'évaluation des besoins :

²¹ La question était formulée ainsi : Combien de temps a duré, en moyenne, cette ou ces rencontres (d'évaluation des besoins) ?

- 72,9 % ont rencontré un agent d'aide à l'emploi, alors que 12,4 % ont rencontré un intervenant d'un organisme ou d'un établissement de formation. Par ailleurs, 14,7 % ont rencontré à la fois un agent d'aide d'un CLE et une personne d'un organisme ou d'un établissement de formation.

GRAPHIQUE 14
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS SELON
LE TYPE D'INTERVENANT RENCONTRÉ
LORS DE L'ÉVALUATION DES BESOINS



Rappelons que l'entrevue d'évaluation des besoins peut être réalisée par d'autres intervenants que l'agent d'aide à l'emploi soit, par exemple, par une personne d'un organisme communautaire ou d'un établissement de formation. Elle peut également être réalisée conjointement, c'est-à-dire par un agent d'aide et un représentant d'un autre organisme²². Pour tenir compte de ces diverses possibilités, nous avons demandé aux participantes et participants de spécifier qui avait réalisé cette entrevue. Cela nous donne également un point de repère quant à la prestation de services selon le type d'intervenant impliqué.

Bref, près de 60 % des participantes et participants déclarent avoir eu au moins une rencontre avec un intervenant afin d'évaluer leurs besoins par rapport au marché du travail, leurs intérêts, leurs qualifications professionnelles et leur situation financière. En moyenne, les personnes ont eu 2,5 rencontres d'évaluation et la durée moyenne de chacune a été d'environ 35 minutes, la médiane étant de 30 minutes. Plus de 70 % des participantes et participants déclarent que cette évaluation de leurs besoins a été effectuée par un agent d'aide à l'emploi.

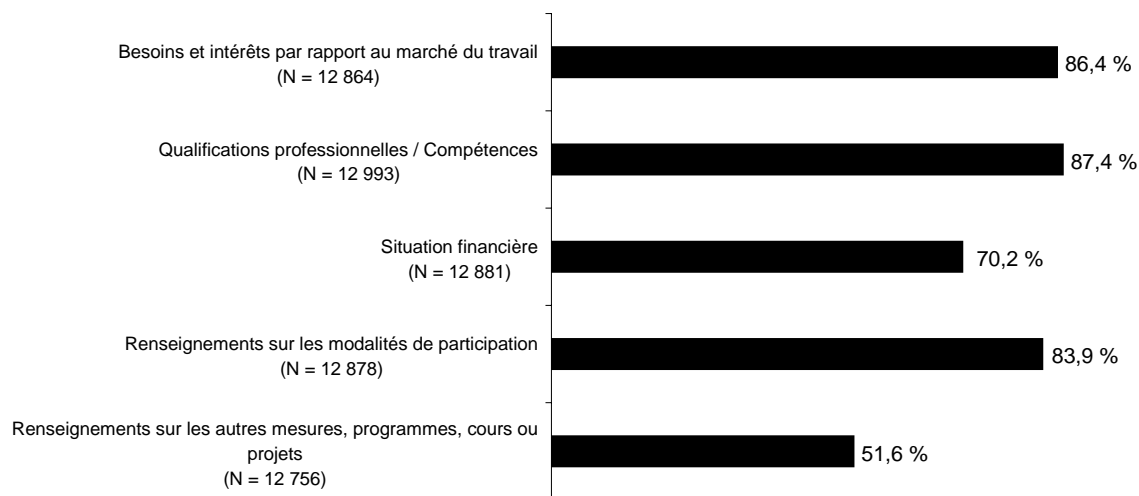
6.1.2 Le contenu des entrevues d'évaluation des besoins

Au cours de ces rencontres avec ces différents intervenants, la majorité des participantes et participants ont pu parler :

²² Comme prévu dans l'Entente de gestion, Emploi-Québec peut mettre à contribution et associer à son action différents partenaires, et ce, afin notamment d'éviter le dédoublement des ressources (voir pages 2 et 3). La phase 1 de l'évaluation avait d'ailleurs fait ressortir que certains CLE avaient confié l'évaluation des besoins à des ressources externes.

- de leurs besoins et intérêts par rapport au marché du travail (86,4 %) ;
- de leurs qualifications professionnelles (87,4 %) ;
- ou encore de leur situation financière (70,2 %) ;
- de plus, une forte proportion déclare avoir reçu des informations sur les modalités de participation à la mesure active de leur choix (83,9 %) ;
- par contre, seulement une personne participante sur deux (51,6 %) a obtenu des renseignements sur les différentes mesures.

GRAPHIQUE 15
ÉLÉMENTS ABORDÉS LORS DES RENCONTRES
D'ÉVALUATION DES BESOINS



Bref, le contenu type d'une entrevue d'évaluation des besoins est variable. La majorité des participantes et participants ont pu parler de leurs qualifications professionnelles (87,4 %) et de leurs besoins et intérêts par rapport au monde du travail (86,4 %). Par contre, une proportion plus faible indique avoir pu parler de leur situation financière (70,2 %).

Il en est de même pour ce qui est des renseignements ou informations qui leur ont été transmis. Ainsi, 83,9 % déclarent avoir reçu des informations sur les modalités de participation à leur mesure active, tandis que seulement 51,6 % mentionnent avoir obtenu, lors de leur(s) entrevue(s), des renseignements sur les différentes mesures.

6.1.3 L'adéquation des renseignements fournis aux besoins des participantes et participants

Le degré d'importance d'obtention de renseignements liés aux mesures

Parmi les informations que les clients doivent recevoir lorsqu'ils entreprennent des démarches de réinsertion en emploi, on retrouve les renseignements sur les modalités de participation aux mesures, tels que le nom et l'adresse de l'organisme, la durée et l'intensité de la participation, etc., ainsi que les informations sur les différents

programmes, mesures, cours ou projets disponibles, afin qu'ils puissent faire un choix éclairé. Nous avons donc voulu savoir si les participantes et participants considéraient important d'obtenir ce type de renseignement.

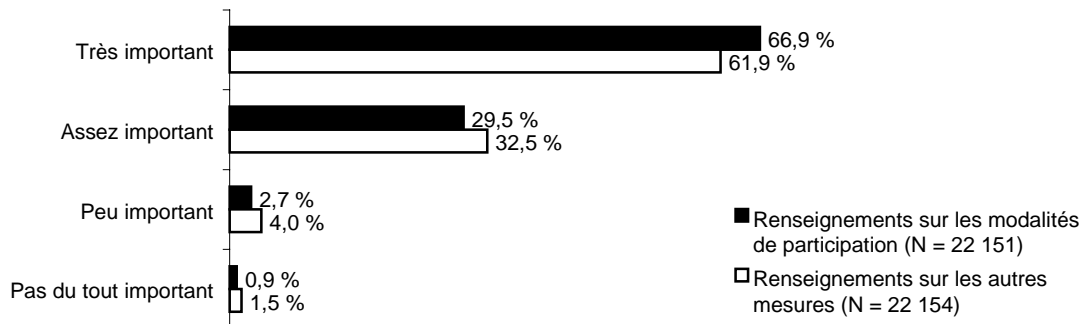
De façon générale, l'obtention de renseignements sur les modalités de la participation est jugée importante (96,4 %) aux yeux des participantes et participants.

- Ainsi, plus des deux tiers (66,9 %) des participantes et participants jugent cette information très importante et 29,5 % la jugent assez importante.

Nous observons le même scénario pour les informations sur les différentes mesures actives disponibles. En effet, l'obtention de renseignements sur les autres mesures revêt une importance certaine.

- Plus de six personnes répondantes sur dix (61,9 %) jugent ces informations très importantes et 32,5 % les jugent assez importantes; 94,4 % des personnes les trouvent donc importantes.

GRAPHIQUE 16
DÉGRÉ D'IMPORTANCE POUR LES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS DE RECEVOIR DES INFORMATIONS SUR LES MESURES



Les taux de satisfaction des attentes à l'égard des informations reçues sur les modalités de participation et sur les autres mesures

Voyons maintenant le taux de satisfaction des attentes des participantes et participants en ce qui a trait aux informations reçues sur les modalités de participation. Rappelons que 83,9 % des participantes et participants déclarent avoir obtenu des informations sur les modalités de participation, tandis que 16,1 % indiquent qu'ils n'en n'ont pas reçues.

La partie ombrée du tableau suivant indique la zone de satisfaction des attentes. Elle représente les personnes qui ont obtenu de l'information sur les modalités de participation et qui considéraient celle-ci comme très ou assez importante. **En additionnant l'ensemble de ces pourcentages (zone ombrée), on obtient un taux de satisfaction des attentes de 81,8 %.**

TABLEAU 9
Taux de satisfaction des attentes des participantes et participants quant aux renseignements sur les modalités de participation à une mesure active

Obtention des renseignements sur les modalités de participation	Niveau d'importance des renseignements sur les modalités de participation				
		Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
	N	%	%	%	%
Oui	10 709	58,0	23,8	1,8	0,4
Non	2 034	10,6	4,6	0,6	0,2
TOTAL	12 743	68,7	28,4	2,4	0,5

Le taux d'adéquation des informations sur les modalités de participation aux mesures aux besoins des participantes et participants

Est-ce que l'information obtenue par ces personnes sur les modalités de participation a répondu à leurs besoins ? Le graphique suivant indique que 89,4 % des participantes et des participants déclarent que les informations sur les modalités de participation ont répondu entièrement (41,1 %) ou assez (48,3 %) à leurs besoins. Par ailleurs, 7,8 % mentionnent que celles-ci ont peu répondu à leurs besoins, alors que 2,8 % des personnes affirment que ces informations n'ont pas du tout répondu à leurs besoins.

GRAPHIQUE 17
DEGRÉ D'ADÉQUATION DES INFORMATIONS SUR LES MODALITÉS DE PARTICIPATION AUX BESOINS DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS



Principaux motifs invoqués par les participantes et les participants concernant le caractère inadéquat des renseignements sur les modalités de participation

Plus spécifiquement, nous avons demandé aux personnes qui ont déclaré que les informations ou les renseignements reçus sur les modalités de participation avaient peu ou pas du tout répondu à leurs besoins, de nous en indiquer la raison.

Le principal motif invoqué par les participantes et participants est lié à la qualité et à la quantité d'information (N = 166) transmise par les agents d'aide à l'emploi. Les

commentaires émis concernent notamment le manque d'information, la transmission « d'informations pas claires », « trop générales », « incomplètes » ou « mal expliquées ». Certains soulignent également que les agents d'aide n'étaient « pas assez informés », « étaient incompetents » ou « débutants ». Bref, pour ces personnes, l'information reçue était inadéquate.

Un autre motif concerne les résultats *a posteriori* des informations transmises (N = 57). Ainsi, certaines personnes mentionnent que « l'information était erronée », « qu'elle ne s'est pas concrétisée » ou bien que « les services promis n'ont pas été donnés (non-disponibilité du cours ou de formateurs) ». Certains mentionnent qu'ils ont dû effectuer plusieurs démarches afin d'obtenir le cours désiré.

Par ailleurs, plusieurs personnes ont profité de cette question ouverte pour faire part de certaines récriminations concernant leur participation à une mesure active. En fait, ces commentaires peuvent être reliés au fait que lors de l'entrevue, le contenu de la participation n'a pas été suffisamment expliqué aux personnes (N = 102). Ces récriminations s'articulent notamment autour de l'idée que la personne a été mal orientée par l'agent et que celui-ci n'a pas tenu compte de ses besoins. Quelques participantes et participants déclarent que la mesure ne leur convenait pas, qu'ils n'en avaient pas besoin, que ce n'était pas à cette mesure qu'ils voulaient participer ou que leurs qualifications ne correspondaient pas à ce qui était offert. Enfin, d'autres font état des faibles possibilités d'emploi reliées à cette mesure (N = 29).

D'autres participantes et participants font état du manque de soutien financier offert dans le cadre de leur participation (N = 39). Encore là, on peut faire l'hypothèse que ces participantes et participants n'ont pas suffisamment été informés des aspects financiers de leur participation.

Taux de satisfaction des attentes à l'égard des informations sur les différentes mesures actives

Le tableau suivant présente le taux de satisfaction des attentes des participantes et participants en ce qui a trait aux informations reçues sur les différentes mesures actives. Rappelons que 51,6 % des participantes et participants déclarent avoir obtenu des informations sur les différentes mesures actives, tandis que 48,4 % affirment qu'ils n'ont reçu aucune information de cette nature.

La partie ombrée du tableau suivant représente toujours la zone de satisfaction des attentes des participantes et participants. **En additionnant l'ensemble de ces pourcentages (zone ombrée), on obtient un taux de satisfaction des attentes de 49,8 %. C'est donc dire que les attentes de près d'une personne sur deux ont été satisfaites.**

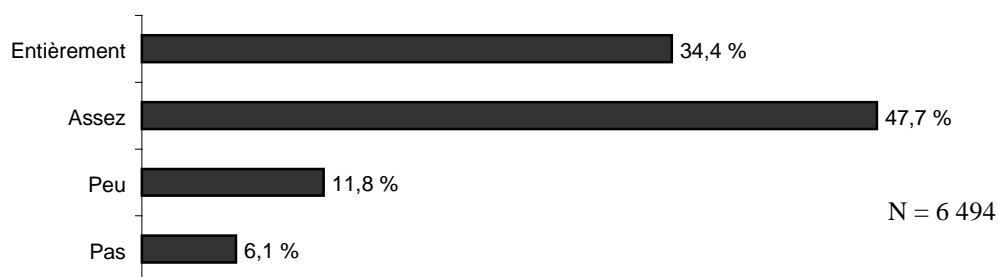
TABLEAU 10
TAUX DE SATISFACTION DES ATTENTES DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS QUANT AUX
RENSEIGNEMENTS SUR LES DIFFÉRENTES MESURES ACTIVES

Obtention des renseignements sur les différentes mesures actives	Niveau d'importance des renseignements sur les modalités de participation				
		Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
	N	%	%	%	%
Oui	6 536	33,3	16,5	1,6	0,5
Non	6 082	29,6	15,4	2,4	0,9
TOTAL	12 618	62,8	31,9	4,0	1,3

Le taux d'adéquation des informations sur les différentes mesures actives aux besoins des participantes et participants

Est-ce que les informations sur les différentes mesures actives ont répondu aux besoins des participantes et participants qui en ont reçues ? Le graphique suivant indique que 82,1 % des participantes et des participants déclarent que les informations sur les différentes mesures actives ont répondu entièrement (34,4 %) ou assez (47,7 %) à leurs besoins. Par contre, 11,8 % mentionnent que cela a peu répondu à leurs besoins, alors que 6,1 % des personnes affirment que ces informations n'ont pas du tout répondu à leurs besoins.

GRAPHIQUE 18
TAUX D'ADÉQUATION DES INFORMATIONS SUR LES DIFFÉRENTES MESURES
ACTIVES AUX BESOINS DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS



Bref, la grande majorité des personnes (81,8 %) qui considéraient très ou assez important d'obtenir des informations sur les modalités de leur participation à une mesure ont pu recevoir ces informations, répondant ainsi à leurs attentes. De plus, près de neuf personnes sur dix (89,4 %) déclarent que ces informations sur les modalités de participation ont répondu entièrement ou assez à leurs besoins. Celles qui ont plutôt mentionné que cela avait peu ou pas du tout répondu à leurs besoins et qui nous ont fait part des motifs (N = 223) invoquent la faiblesse de la qualité et de la quantité d'information, soit que celle-ci était incomplète, trop générale, mal expliquée ou erronée. Bref, pour ces personnes, l'information reçue était inadéquate.

Cinq personnes sur dix déclarent avoir obtenu de l'information sur les différentes mesures actives (51,6 %). La moitié d'entre elles (49,8 %) ont vu leurs attentes satisfaites, c'est-à-dire qu'elles ont reçu de l'information sur les différentes mesures actives, alors qu'elles considéraient très ou assez important d'obtenir ces renseignements. Pour ce qui est de l'adéquation de cette information à leurs besoins, plus de huit personnes sur dix (82,1 %) déclarent que cela a répondu entièrement ou assez à leurs besoins.

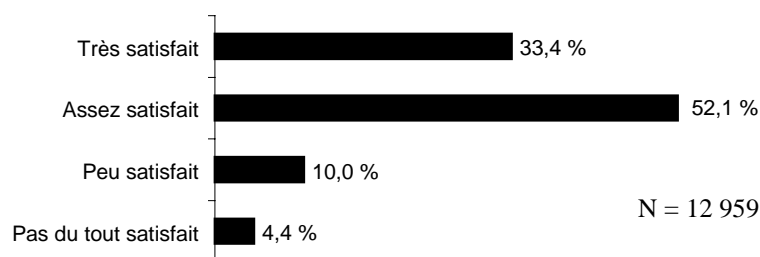
Enfin, on constate que les attentes sont élevées concernant les informations sur les différentes mesures actives ainsi que sur les modalités de participation. En effet, plus de 9 personnes sur 10 considèrent important d'obtenir de telles informations.

6.1.4 La satisfaction des participantes et participants à l'égard de l'évaluation des besoins

En regardant l'opinion générale des participantes et participants en ce qui a trait à la (les) rencontre(s) d'évaluation des besoins, on observe un taux de satisfaction plutôt élevé quant à cette évaluation.

- Globalement, plus de huit personnes sur dix (85,5 %) se déclarent satisfaites de l'évaluation qu'on a faite de leurs besoins lors de ces rencontres. Le tiers des participantes et participants (33,4 %) sont très satisfaits de l'évaluation de leurs besoins, tandis que plus de la moitié (52,1 %) estiment être assez satisfaites. Enfin, une personne sur dix (10,0 %) mentionne qu'elle est peu satisfaite, tandis que 4,4 % se déclarent pas du tout satisfaites.

**GRAPHIQUE 19
TAUX DE SATISFACTION DES PARTICIPANTES ET
PARTICIPANTS DE L'ÉVALUATION DES BESOINS**



Bref, plus de huit personnes sur dix déclarent être satisfaites de l'évaluation qu'on a faite de leurs besoins lors de cette ou ces rencontres.

6.2 LA PARTICIPATION À UNE MESURE ACTIVE

En ce qui a trait à la « personnalisation ou l'offre de service adapté » lors de la participation à une mesure active, nous avons vérifié les aspects suivants :

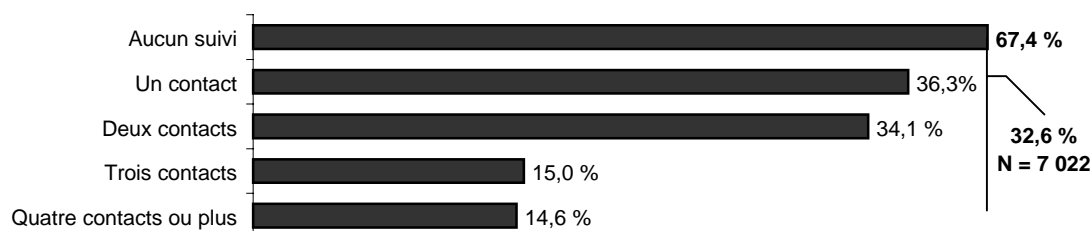
- le suivi téléphonique effectué par les agents d'aide à l'emploi auprès des participantes et participants ;
- la satisfaction à l'égard des services reçus de l'agent ;
- l'adéquation de leur participation à une mesure active d'emploi à leurs besoins ;
- la propension à recommander à un ami de participer à une mesure active d'emploi.

6.2.1 Le suivi téléphonique effectué par les agents d'aide à l'emploi auprès des participantes et participants

Le suivi lors de la participation constitue un des éléments importants des services qui doivent être offerts aux clients.

- Globalement, seulement 32,6 % des participantes et participants disent avoir été contactés au moins une fois par un agent d'aide à l'emploi pour s'informer du déroulement de leur participation. En corollaire, **plus de deux participantes et participants sur trois (67,4 %) déclarent n'avoir eu aucun contact ou suivi de la part de leur agent d'aide à l'emploi au cours de leur participation.**
- Parmi les personnes qui ont fait l'objet d'un suivi, 36,3 % déclarent avoir été contactées une fois seulement, 34,1 % ont été contactées deux fois, 15,0 % ont été contactées à trois reprises par leur agent d'aide et 14,6 % des personnes ont été rappelées quatre fois ou plus. La moyenne des suivis s'élève à 2,3 alors que la médiane se situe à 2.

GRAPHIQUE 20
NOMBRE DE SUIVIS RÉALISÉS PAR L'AGENT D'AIDE À L'EMPLOI LORS DE LA PARTICIPATION À UNE MESURE ACTIVE



Le tableau suivant met en relation le nombre de suivis effectués par l'agent d'aide à l'emploi lors de la participation, et ce, par mesure active d'emploi. On observe des différences significatives par mesure active.

- Ainsi, une proportion plus élevée que la moyenne (67,4 %) des participantes et participants aux mesures *Insertion sociale* (76,9 %) et *Subventions salariales* (70,0 %) déclarent n'avoir eu aucun suivi lors de leur participation.
- À l'inverse, les personnes qui ont participé aux mesures *Achats de formation* (65,0 %), *Soutien au travail autonome* (63,2 %) et *Services d'aide à l'emploi* (65,6 %) mentionnent dans une proportion inférieure à la moyenne (67,4 %) n'avoir eu aucun suivi lors de la participation.

TABLEAU 11
NOMBRE DE SUIVIS RÉALISÉS PAR L'AGENT D'AIDE À L'EMPLOI LORS DE LA PARTICIPATION, SELON LA MESURE ACTIVE

Mesures actives	Nombre de suivis					
	N	Aucun %	1 %	2 %	3 %	4 ou plus %
Soutien individuel à la formation	4 521	66,4	12,4	11,1	4,6	5,4
Projets de formation axés sur l'emploi	521	67,3	12,3	9,3	5,3	5,8
Achats de formation	1 841	65,0	11,0	11,3	6,8	6,0
Projets de préparation à l'emploi	1 853	68,4	9,5	9,3	6,2	6,6
Services d'aide à l'emploi	7 617	65,6	12,6	12,0	5,2	4,6
Subventions salariales	3 672	70,0	12,8	11,0	3,7	2,5
Soutien au travail autonome	257	63,2	8,8	9,7	5,7	12,7
Insertion sociale	1 237	76,9	8,0	9,2	2,6	3,3
TOTAL	21 520	67,4	11,8	11,1	4,9	4,8

6.2.2 La satisfaction à l'égard des services reçus de l'agent d'aide à l'emploi

- De façon générale, les participantes et participants qui déclarent avoir eu au moins un contact ou un suivi au cours de leur participation se déclarent satisfaits des services reçus de l'agent d'aide au cours de leur participation. En effet, 94,4 % des personnes affirment être très (57,9 %) ou assez (36,5 %) satisfaites des services reçus de la part

de leur agent d'aide à l'emploi, tandis que 5,6 % d'entre elles mentionnent qu'elles sont peu (4,1 %) ou pas du tout (1,5 %) satisfaites des services de leur agent d'aide à l'emploi (graphique suivant).

GRAPHIQUE 21
SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS PAR
L'AGENT D'AIDE À L'EMPLOI AU COURS DE LA PARTICIPATION



6.2.3 Le degré d'adéquation de la participation aux besoins des participantes et participants

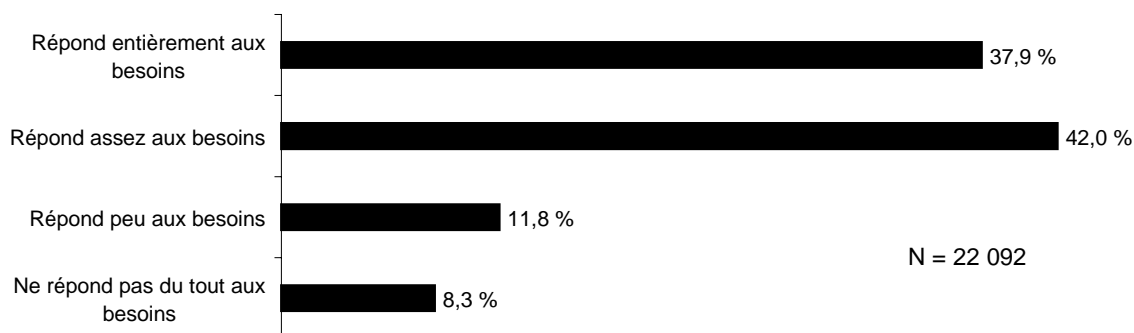
Est-ce que la participation à une mesure active offerte par le CLE a répondu adéquatement aux besoins des participantes et participants ? Comme indice général de l'adéquation de la participation à leurs besoins, nous leur avons demandé si leur participation avait répondu à leurs besoins et s'ils étaient prêts à recommander à des amis de participer à une telle mesure. Donc, un indicateur a été retenu, soit :

- le degré d'adéquation de la participation aux besoins des participantes et participants.

Dans un premier temps, il est important de vérifier si, somme toute, la participation des participantes et participants à une mesure active d'emploi a répondu ou non à leurs besoins. Le graphique suivant montre que :

- **Près de huit personnes sur dix (79,9 %) affirment que leur participation à une mesure a répondu entièrement (37,9 %) ou assez (42,0 %) à leurs besoins.** En corollaire, plus de deux personnes sur dix disent que cette participation répondait peu (11,8 %) ou pas du tout (8,3 %) à leurs besoins.

GRAPHIQUE 22
DEGRÉ D'ADÉQUATION DE LA PARTICIPATION AUX MESURES ACTIVES
D'EMPLOI AUX BESOINS DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS



Le tableau suivant présente le degré d'adéquation de la participation aux besoins des participantes et participants, par mesure active d'emploi.

- Ainsi, une proportion plus élevée que la moyenne (79,9 %) de participantes et participants aux mesures *Achats de formation* (86,9 %), *Subventions salariales* (83,4 %) et *Soutien individuel à la formation* (81,6 %) déclarent que leur participation a répondu entièrement ou assez à leurs besoins.
- À l'inverse, les personnes qui ont participé aux mesures *Insertion sociale* (71,9 %), *Projets de formation axés sur l'emploi* (76,1 %), *Soutien au travail autonome* (76,2 %), *Services d'aide à l'emploi* (77,6 %) et *Projets de préparation à l'emploi* (77,9 %) mentionnent dans une proportion inférieure à la moyenne (79,9 %) que leur participation a répondu entièrement ou assez à leurs besoins.

TABLEAU 12
DEGRÉ D'ADÉQUATION DE LA PARTICIPATION AUX BESOINS DES PARTICIPANTES ET
PARTICIPANTS, SELON LA MESURE ACTIVE

Mesures actives	N	Degré d'adéquation aux besoins			
		Entièrement %	Assez %	Peu %	Pas du tout %
Soutien individuel à la formation	4 672	40,5	41,1	12,0	6,4
Projets de formation axés sur l'emploi	538	34,9	41,2	16,1	7,8
Achats de formation	1 894	46,6	40,3	8,7	4,4
Projets de préparation à l'emploi	1 939	38,2	39,7	13,5	8,6
Services d'aide à l'emploi	7 728	35,1	42,5	11,7	10,6
Subventions salariales	3 781	38,4	45,0	10,3	6,3
Soutien au travail autonome	265	29,6	46,6	11,9	11,9
Insertion sociale	1 274	33,1	38,8	15,5	12,5
TOTAL	22 092	37,9	42,0	11,8	8,3

6.2.4 La propension des participantes et participants à recommander la participation aux mesures actives

Une forte proportion (91,3 %) des participantes et participants sont prêts à recommander à une autre personne de participer à une mesure active offerte par le CLE (tableau 12). Cela constitue une indication significative du niveau de satisfaction des participantes et participants à l'égard de leur expérience.

Les résultats par mesure active montrent des différences significatives.

- Ainsi une proportion légèrement plus élevée que la moyenne (91,3 %) de participantes et participants aux mesures *Subventions salariales* (92,8 %) et *Achats de formation* (92,5 %) déclarent qu'ils recommanderaient à une autre personne de participer à cette mesure.
- À l'inverse, les personnes qui ont participé aux mesures *Insertion sociale* (83,6 %) et *Projets de formation axés sur l'emploi* (87,2 %) mentionnent, dans une proportion inférieure à la moyenne (91,3 %), qu'elles recommanderaient à une autre personne de participer à cette mesure.

TABLEAU 13
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS DÉCLARANT ÊTRE PRÊTS À RECOMMANDER À UNE AUTRE PERSONNE DE PARTICIPER À UNE MESURE, PAR MESURE ACTIVE

Mesures actives	N	Recommanderait à une autre personne de participer à cette mesure	
		Oui %	Non %
Soutien individuel à la formation	4 651	91,2	8,8
Projets de formation axés sur l'emploi	526	87,2	12,8
Achats de formation	1 913	92,5	7,5
Projets de préparation à l'emploi	1 901	90,0	10,0
Services d'aide à l'emploi	7 666	92,2	7,8
Subventions salariales	3 733	92,8	7,2
Soutien au travail autonome	265	89,4	10,6
Insertion sociale	1 256	83,6	16,4
TOTAL	21 911	91,3	8,7

Les motifs invoqués pour ne pas recommander la participation à une mesure

Nous allons voulu connaître les raisons pour lesquelles les personnes ne recommanderaient pas à leurs amis de participer à une mesure active. Nous avons donc procédé à une analyse de contenu des commentaires recueillis.

Globalement, 3,1 % des participantes et participants ont identifié un motif pour ne pas recommander la participation à une mesure à une autre personne. Cela représente près de 700 commentaires. Après avoir procédé à une analyse de contenu, ils ont été

regroupés en six thèmes. Les deux premiers thèmes regroupent près des deux tiers (64,2 %) des commentaires émis par les participantes et les participants.

Le premier thème ou motif, en ordre d'importance, concerne la mesure elle-même. En effet, 296 personnes considèrent que la mesure à laquelle elles ont participé était mal conçue ou qu'elle n'était pas adaptée à leurs besoins. Certaines personnes considèrent qu'elles « ont perdu leur temps », que « ce n'était pas intéressant », « pas sérieux », etc. Bref, elles remettent en question la pertinence de la mesure pour elles.

L'autre motif qui ressort et qui est en lien avec le premier concerne plus particulièrement les mesures de formation. Nous avons distingué deux catégories. D'abord 125 personnes critiquent la structure des cours suivis. Certains mentionnent que le contenu du cours est mal adapté, qu'il est, par exemple, trop intensif. Ensuite, d'autres (N = 23), critiquent le professeur ou le formateur. Certains font état de son incompétence et de sa faiblesse sur le plan pédagogique.

Soixante et une personnes invoquent comme motif de non-recommandation le fait que les débouchés après la participation sont « minces » ou « inexistantes ».

Le quatrième motif concerne les agents d'aide à l'emploi et regroupe deux catégories. Ainsi, 57 personnes mentionnent l'incompétence de l'agent d'aide à l'emploi. Certains soulignent le « manque de renseignements sur le cours », alors que d'autres indiquent qu'elles ont reçu des informations erronées. Par ailleurs, 35 personnes invoquent le fait qu'il n'y ait aucun suivi pendant ou après la participation. Quelques-uns indiquent qu'il n'y a « plus personne qui s'occupe de toi après », alors que d'autres signalent plutôt le manque de suivi ou de soutien pendant la participation.

Quarante et un participantes et participants invoquent l'insuffisance du soutien financier accordé dans le cadre de leur participation.

Enfin, des participantes et participants font état des abus dont ils ont fait l'objet lors de leur participation. Plusieurs soulignent que les employeurs « abusent du système », qu'ils « ne tiennent pas leurs promesses » (N = 54).

TABLEAU 14
RÉPARTITION DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS DÉCLARANT QU'ILS NE
RECOMMANDERAIENT PAS À UNE AUTRE PERSONNE DE PARTICIPER À CETTE MESURE

Motifs	N
L'inadéquation des mesures	296
Les mesures de formation	
▪ Les problèmes de conception des cours	125
▪ L'incompétence des professeurs	23
Les faibles débouchés	61
Les agents d'aide à l'emploi	
▪ L'incompétence de l'agent d'aide à l'emploi	57
▪ Le manque de suivi pendant ou après la participation	35
L'insuffisance du soutien financier	41
Les différents abus	54
TOTAL	187

Bref, en ce qui concerne le suivi, près du tiers (32,6 %) des participantes et participants déclarent avoir été contactés au moins une fois par un agent d'aide à l'emploi durant leur participation à une mesure active. Ce sont surtout les personnes ayant participé aux mesures *Insertion sociale* et *Subventions salariales* qui déclarent n'avoir eu aucun suivi lors de leur participation. Parmi ceux qui ont eu au moins un suivi ou un contact, 94,4 % affirment être satisfaits des services reçus de la part de leur agent d'aide à l'emploi.

Quant à l'adéquation de la participation aux besoins des participantes et participants, près de huit personnes sur dix (79,9 %) considèrent que leur participation a répondu entièrement ou assez à leurs besoins. Une plus forte proportion des participantes et participants aux mesures *Achats de formation* (86,9 %), *Subventions salariales* (83,4 %) et *Soutien individuel à la formation* (81,6 %) déclarent que leur participation a répondu entièrement ou assez à leurs besoins.

Par ailleurs, plus de neuf personnes sur dix (91,3 %) affirment qu'elles sont prêtes à recommander à une autre personne de participer à une telle mesure. Les personnes ayant participé aux mesures *Subventions salariales* (92,8 %) et *Achats de formation* (92,5 %) sont proportionnellement plus nombreuses à faire une telle recommandation.

Quant aux motifs invoqués par ceux qui ne recommanderaient pas la participation à une telle mesure, 296 commentaires sur 692 font état de l'inadéquation de la mesure à leurs besoins, tandis que 125 mentionnent le problème de conception des cours et 23 font état de l'incompétence des professeurs (n = 148).

SECTION 7

LES COMMENTAIRES EMIS ET LES PISTES D'AMÉLIORATION SUGGÉRÉES PAR LES PARTICIPANTES ET LES PARTICIPANTS

À la fin du questionnaire, nous avons demandé aux participantes et participants de nous faire part de leurs commentaires et suggestions d'amélioration. Globalement, 1 425 commentaires positifs ou négatifs ou des suggestions ont été émis par les participantes et participants. Ces commentaires et suggestions ont fait l'objet d'une analyse de contenu et 13 catégories ont été élaborées. Ces catégories sont présentées en deux sections. La première section concerne plus spécifiquement les commentaires ou suggestions portant sur les agents ou le personnel du CLE. De nombreux commentaires ou suggestions visaient nommément les agents d'aide à l'emploi ou de manière plus générale, le personnel du CLE. La seconde section, quant à elle, regroupe les commentaires et suggestions sur divers thèmes liés à différents aspects de la qualité des services.

Mentionnons que les commentaires et les suggestions sont, dans l'ensemble, très généraux. Cela est lié notamment aux contraintes techniques, le maximum de caractères saisis étant de 60. De plus, dans certains cas, la personne intervieweuse devait faire un résumé lorsque la suggestion ou le commentaire était trop long.

7.1 LA PRESTATION DE SERVICES PAR LE PERSONNEL

Sept catégories ont été construites. Pour chacune de ces catégories, nous avons distingué les commentaires qui identifiaient nommément les agents d'aide à l'emploi de ceux du personnel du CLE. Ces catégories sont :

- la satisfaction des participantes et participants à l'égard des services reçus ;
- la disponibilité et les délais d'attente avant de pouvoir joindre un membre du personnel ;
- la motivation du personnel ;
- la courtoisie du personnel ;
- les informations et renseignements transmis par le personnel ;
- l'abus d'autorité et le zèle du personnel ;
- le suivi, support, soutien ou aide apporté par les agents d'aide à l'emploi.

7.1.1 La satisfaction des participantes et participants à l'égard des services reçus du personnel

La première catégorie concerne la satisfaction générale des participantes et participants quant aux services reçus du personnel. On observe que sur l'ensemble des commentaires émis concernant les agents d'aide à l'emploi, la quasi-totalité sont positifs (49 sur 50). Les participantes et les participants mentionnent qu'ils ont « aimé le travail

de leur agent », qu'ils le considèrent « très professionnel » ou qu'ils ont « apprécié les services de leur agent ».

Pour ce qui est du personnel, la totalité des commentaires recueillis (n = 18) sont positifs. Certains mentionnent que le « personnel est très humain » ou « gentil ».

7.1.2 La disponibilité du personnel

Nous avons regroupé les commentaires et suggestions qui faisaient référence à la disponibilité du personnel, à la difficulté de rejoindre le personnel ou d'obtenir un rendez-vous.

Plusieurs commentaires négatifs ont été formulés tant à l'égard des agents d'aide (n = 22) que du personnel (n = 54). Dans le cas des agents d'aide, les commentaires les plus typiques sont, par exemple, « la difficulté de rejoindre l'agent quand on a besoin de lui », « le manque de disponibilité des agents », « l'attente pour le rendez-vous avec l'agent est trop longue ». Pour ce qui est des suggestions (n = 28), elles réfèrent principalement à l'amélioration de l'accessibilité des agents d'aide à l'emploi et, notamment, de pouvoir plus facilement rejoindre ces derniers.

Dans le cas du personnel, nous retrouvons les mêmes commentaires négatifs, soit « le manque de disponibilité du personnel » et les « délais trop longs ». Quant aux suggestions émises (n = 38), plusieurs concernent l'ajout de personnel pour faciliter l'accessibilité et la disponibilité de celui-ci. Certains veulent que « du personnel soit ajouté, car les délais sont trop longs », alors que d'autres désirent « rejoindre plus facilement le personnel » ou bien « obtenir des rendez-vous plus rapidement ».

7.1.3 La motivation du personnel

Quelques commentaires négatifs (n = 7) ont été recueillis concernant, plus particulièrement, le manque de motivation des agents d'aide à l'emploi. Certains le qualifient de « je m'en foutisme » ou « d'indifférence » à leur venir en aide. Les deux suggestions vont d'ailleurs dans ce sens. Ces personnes souhaitent que les agents d'aide à l'emploi soient plus motivés à les aider.

7.1.4 La courtoisie du personnel

Concernant la courtoisie des agents d'aide à l'emploi, ce sont surtout des commentaires négatifs et des suggestions qui ont été formulés. Les commentaires négatifs (n = 19) portent sur le manque de courtoisie des agents d'aide à l'emploi. Ceux ci sont « bêtes », « peu aimables », « désagréables » ou « impolis ». Les suggestions (n = 11), bien entendu, portent sur une plus grande courtoisie, davantage de politesse et un meilleur accueil de la part des agents d'aide.

Dans le cas du personnel, on observe qu'un certain nombre de commentaires positifs ont été émis (n = 5). Cependant, certains sont négatifs, les plus fréquents concernant le

manque de courtoisie des personnes à l'accueil (n = 31). Certains mentionnent que « les personnes à l'accueil manquent parfois de courtoisie ». Les suggestions (n = 17) visent d'ailleurs à améliorer l'attitude du personnel à l'accueil ou du personnel en général.

7.1.5 Les informations et renseignements transmis aux participantes et participants

Cette catégorie regroupe les énoncés qui concernent plus particulièrement les principales tâches du personnel reliées au service à la clientèle, soit de donner des renseignements ou informations sur les services offerts. Nous avons également inclus les énoncés qui font référence à la compétence du personnel en lien, bien entendu, avec le service à la clientèle.

Tant pour les agents d'aide à l'emploi que pour le personnel, les commentaires formulés sont généralement de nature négative. Pour les agents d'aide à l'emploi, les commentaires négatifs (n = 30) les plus fréquents portent sur « le manque d'information fournie » ou « une information insuffisante ». D'autres font état d'informations différentes fournies par les agents d'aide à l'emploi. Enfin, quelques-uns indiquent que les agents d'aide sont incompetents, parce qu'ils manquent d'informations sur les mesures, les services ou sur les changements ou modifications qui ont été apportés. Pour ce qui est des suggestions (n = 19) émises par les participantes et les participants, elles visent à ce que les agents d'aide soient mieux informés des mesures, services et modifications. D'autres indiquent que les agents d'aide à l'emploi devraient être mieux formés pour aider la clientèle.

Pour le personnel du CLE en général, les commentaires négatifs (n = 14) portent sur le manque d'information ou de renseignements donnés aux participantes et participants, tant sur les mesures et services que sur les démarches ou le cheminement à suivre. Cela amène également certains à porter un jugement sur la compétence du personnel. Les suggestions formulées (n = 13) visent à obtenir plus d'informations sur les mesures et les services ainsi que sur les changements.

7.1.6 L'abus d'autorité ou le zèle du personnel

Les énoncés concernant les abus d'autorité, le zèle ou le harcèlement du personnel ont été regroupés dans cette catégorie. Les commentaires négatifs (n = 16) concernant les agents d'aide à l'emploi portent notamment sur « l'abus de pouvoir des agents » et « les mesures de contrôles exercées ». Quant aux suggestions (n = 4), les personnes soulignent que les agents d'aide à l'emploi devraient davantage faire confiance aux gens.

Pour ce qui est du personnel, les commentaires négatifs (n = 13) font, entre autres, référence à « l'acharnement des fonctionnaires sur les petits détails des dossiers » ainsi que sur le « harcèlement des assistés sociaux ». Les quelques suggestions (n = 2), pour leur part, vont dans le sens de faire davantage confiance aux personnes.

7.1.7 Le suivi, le support, le soutien ou l'aide accordé aux participantes et participants par les agents d'aide à l'emploi

Cette catégorie regroupe tous les énoncés reliés à l'accompagnement d'une participante ou d'un participant par les agents d'aide à l'emploi. On constate qu'un faible nombre (17) de commentaires positifs ont été formulés. Par contre, 105 commentaires sont de nature négative. Ces commentaires touchent notamment les dimensions suivantes : « le manque de suivi ou de support », « le manque d'encouragement », « le manque d'information et le manque de soutien », « pas assez de suivi durant ou après la participation », un « manque flagrant d'encadrement », « le CLE n'aide pas vraiment les gens sans emploi », « le CLE a offert un soutien trop tard » ou « le soutien du CLE est nul, car il a fait les démarches lui-même ». Un nombre important de suggestions ont été émises (n = 169). La plupart d'entre elles visent à améliorer le suivi effectué par l'agent d'aide à l'emploi, d'être plus aidant, « plus compréhensif », « plus ouvert aux problèmes des gens », bref « d'être plus à l'écoute » des besoins des participantes et participants.

7.2 LES AUTRES ÉLÉMENTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Six catégories ont été élaborées à la suite de l'analyse du contenu des différents énoncés. Ces catégories sont :

- la qualité des services du CLE en général ;
- la qualité des services téléphoniques ;
- la rotation ou les changements d'agents d'aide à l'emploi ;
- la langue de service ;
- l'organisation physique du CLE ;
- la publicité sur l'existence du CLE.

7.2.1 La qualité des services du CLE en général

Ce thème regroupe deux catégories. La première porte sur la qualité du service en général offert par le CLE. Elle inclut les différents énoncés qui font référence, de manière générale, aux services que les clients ont reçus du CLE. Quant à l'autre catégorie, elle regroupe les énoncés qui comparent la situation vécue par les participantes et participants à une situation antérieure. Par exemple, certains mentionnent que les services ont été améliorés par rapport à ce qui existait auparavant.

En ce qui a trait à la qualité générale des services, on constate que 299 des commentaires émis sur 404 sont de nature positive. Ainsi, les participantes et les participants se déclarent satisfaits « des services du CLE », considèrent qu'ils ont été « bien servis » ou enfin que les services « étaient adéquats ». Quant aux commentaires négatifs (n = 52), ceux qui reviennent plus fréquemment concernent la rapidité des services. Certains mentionnent que « le service est très lent », « mal organisé » ou que le « traitement des dossiers est lent ». En ce qui a trait aux suggestions (n = 45), les participantes et participants estiment qu'il faut améliorer le service en diminuant notamment, « la bureaucratie ou la paperasse » et en faisant preuve d'une plus grande

diligence dans le traitement des demandes. Certains soulignent qu'il faut améliorer les communications et mieux diriger les personnes au sein des différents services.

Enfin, en ce qui concerne la comparaison des services, quelques commentaires ont été émis. La majorité d'entre eux sont positifs (n = 12). Certains participants et participantes mentionnent que les services ont été améliorés par rapport à ce qui existait auparavant, alors que d'autres indiquent que les services ont été améliorés dernièrement, sans toutefois préciser la période de référence.

7.2.2 La qualité des services téléphoniques

Ce thème regroupe trois catégories. La première comprend les différents énoncés qui font référence au système téléphonique du CLE. La seconde catégorie regroupe les énoncés sur les répondeurs ou les boîtes vocales. Enfin, la dernière catégorie regroupe les commentaires ou suggestions reliés aux délais de retour d'un appel téléphonique.

Concernant le système téléphonique (n = 32), plusieurs déclarent qu'ils « détestent le système téléphonique » et que cela rend difficile « l'accès téléphonique ». Quant aux suggestions (n = 43), elles visent l'amélioration du système téléphonique, notamment que celui-ci permette d'avoir un accès direct à la personne désirée.

Des commentaires négatifs (n = 31) ont été recueillis concernant les répondeurs téléphoniques. Les personnes considèrent notamment qu'il y en a trop. Quant aux suggestions émises (n = 22), certaines suggèrent simplement « d'enlever les boîtes vocales », d'autres mentionnent qu'il faut les remplacer par des personnes. Celles-ci veulent pouvoir parler directement à une personne.

Enfin, par rapport aux retours d'appel (n = 14), certains déplorent les délais lorsqu'ils laissent un message. Les délais sont trop longs, les agents d'aide à l'emploi ne rappellent pas assez rapidement ou même ne rappellent pas du tout. Les suggestions (n = 7) vont dans le sens d'améliorer les délais de retour d'appel.

7.2.3 La rotation ou les changements d'agents d'aide à l'emploi

Quelques commentaires négatifs (n = 15) portent sur le fait que les clients ont eu à rencontrer différents agents d'aide à l'emploi dans leur démarche de participation à une mesure active d'emploi. Bref, ces personnes ont dû changer d'agents d'aide à l'emploi et certains trouvent cela difficile. Pour ce qui est des suggestions (n = 11), quelques-uns aimeraient pouvoir choisir leur agent, plutôt que de se le voir attribuer ou bien de pouvoir toujours avoir le même.

7.2.4 La langue de service

Ce sont surtout des suggestions (n = 16) qui ont été émises par les participantes et participants. La plupart visent à rendre accessibles les services en langue anglaise, dans les deux langues, ou même dans d'autres langues que le français ou l'anglais. Quant aux quelques commentaires négatifs (n = 7), ils portent principalement sur le manque de services ou d'information en langue anglaise dans certaines régions. Enfin, le seul commentaire positif est venu d'une personne se disant satisfaite des services offerts aux anglophones.

7.2.5 L'organisation physique du CLE

Cette rubrique regroupe deux catégories. La première comprend les énoncés qui concernent l'aménagement physique et les facilités d'accès au CLE, tandis que la seconde regroupe les énoncés portant sur la disponibilité des ressources ou des outils mis à la disposition des clients.

Concernant l'accessibilité et l'aménagement des CLE, les différents commentaires négatifs des participantes et participants (n = 12) portent notamment sur l'éloignement des CLE de leur lieu de résidence, du manque de places de stationnement ou bien des heures d'ouverture insuffisantes. Quant aux suggestions (n = 14), plusieurs formulent de manière très générale d'améliorer l'accessibilité des CLE en ouvrant des CLE dans leur localité. Quelques-uns verraient d'un bon œil que soient modifiées les heures d'ouverture.

Pour ce qui est des ressources ou des outils offerts par le CLE, quelques-uns (n = 4) font état du manque de micro-ordinateurs dans les CLE. On souligne qu'il devrait y en avoir davantage et on veut avoir accès à d'autres services, tels que les télécopieurs ou les services de connexion à internet. Quant aux suggestions (n = 9), elles visent à doter les CLE de ces différents outils et services.

7.2.6 La publicité sur l'existence du CLE

Les énoncés concernant la publicité ou l'information quant à l'existence des CLE ont été regroupés. Les commentaires négatifs (n = 23) font référence au manque de publicité ou d'information de la part du CLE, alors que les suggestions formulées (n = 44) visent justement à accroître la publicité sur l'existence des CLE et des services qui y sont offerts.

Bref, globalement, parmi les commentaires positifs qui ont été émis par les participantes et participants, près des trois quarts (299 sur 404) concernent la qualité du service des CLE en général.

Quant aux commentaires négatifs, celui qui ressort le plus touche la dimension du suivi, support, soutien et aide de l'agent d'aide à l'emploi (105 sur 506).

Enfin, le plus grand nombre de suggestions réfèrent également au soutien, suivi, support et aide de l'agent d'aide à l'emploi (169 sur 515).

TABLEAU 15
COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS À L'ÉGARD
DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Éléments de service	Positifs		Négatifs		Suggestions		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES								
Satisfaction pour les services reçus								
▪ de l'agent d'aide à l'emploi	49	12,1	1	0,2	0	0,0	50	3,5
▪ du personnel du CLE	18	4,5	0	0,0	0	0,0	18	1,3
Disponibilité / délai d'attente								
▪ des agents d'aide à l'emploi	0	0,0	22	4,3	28	5,4	50	3,5
▪ du personnel du CLE	0	0,0	54	10,7	38	7,4	92	6,5
Motivation								
▪ des agents d'aide à l'emploi	0	0,0	7	1,4	2	0,4	9	0,6
▪ du personnel du CLE	0	0,0	1	0,2	1	0,2	2	0,1
Courtoisie								
▪ des agents d'aide à l'emploi	0	0,0	19	3,8	11	2,1	30	2,1
▪ du personnel du CLE	5	1,2	31	6,1	17	3,3	53	3,7
Informations / renseignements								
▪ des agents d'aide à l'emploi	3	0,7	30	5,9	19	3,7	52	3,6
▪ du personnel du CLE	0	0,0	14	2,8	13	2,5	27	1,9
Abus d'autorité / zèle								
▪ des agents d'aide à l'emploi	0	0,0	16	3,2	4	0,8	20	1,4
▪ du personnel du CLE	0	0,0	13	2,6	2	0,4	15	1,1
Suivi / support / soutien / aide								
▪ de l'agent d'aide à l'emploi	17	4,2	105	20,8	169	32,8	291	20,4
AUTRES ÉLÉMENTS								
Qualité des services du CLE								
▪ Qualité du service en général	299	74,0	52	10,3	45	8,7	396	27,8
▪ Comparaison des services	12	3,0	3	0,6	0	0,0	15	1,1
Qualité des services téléphoniques								
▪ Système téléphonique	0	0,0	32	6,3	43	8,3	75	5,3
▪ Répondeur	0	0,0	31	6,1	22	4,3	53	3,7
▪ Délai de retour d'appel	0	0,0	14	2,8	7	1,4	21	1,5
Rotation des agents d'aide à l'emploi	0	0,0	15	3,0	11	2,1	26	1,8
Langue de service	1	0,2	7	1,4	16	3,1	24	1,7
Organisation physique du CLE								
▪ Accessibilité du CLE / aménagement des locaux	0	0,0	12	2,4	14	2,7	26	1,8
▪ Ressources / outils offerts par le CLE	0	0,0	4	0,8	9	1,7	13	0,9
Publicité/informations des services du CLE								
▪ Publicité et information	0	0,0	23	4,5	44	8,5	67	4,7
TOTAL	404	100,0	506	100,0	515	100,0	1425	100,0

CONCLUSION

Cette étude sur la qualité des services offerts aux participantes et participants des mesures actives d'Emploi-Québec poursuivait différents objectifs, à savoir mesurer le niveau de satisfaction des participantes et participants à l'égard de l'accessibilité des services, la courtoisie du personnel, la communication et la personnalisation ou l'offre de service adapté. Toutefois, afin de pouvoir évaluer adéquatement ces différentes dimensions de la qualité des services, il était important de connaître au préalable le niveau d'expérience des participantes et participants par rapport aux services d'Emploi-Québec. Pour ce faire, nous avons mesuré la fréquentation des CLE.

Ainsi, l'enquête révèle que huit personnes sur dix (80,9 %) sont allées au moins une fois dans leur CLE depuis avril 1998, tandis que les deux tiers (66,1 %) ont téléphoné au moins une fois; que près de 60 % des personnes interrogées ont téléphoné et se sont présentées dans un CLE; et que 11,4 % des participantes et participants déclarent n'avoir jamais visité ni téléphoné dans un CLE depuis avril 1998 ou ne s'en rappellent plus.

L'accessibilité des services

Le premier objectif était de mesurer certains aspects de l'accessibilité des services, notamment à l'accueil, par téléphone ou de l'agent d'aide à l'emploi.

En ce qui concerne l'évaluation de l'accessibilité des services à l'accueil, trois indicateurs ont été élaborés, soit le délai d'attente jugé acceptable, le délai d'attente réel et le taux de satisfaction des attentes pour l'obtention des services à l'accueil.

Afin de pouvoir établir une norme quant au délai d'attente jugé acceptable à l'accueil, l'ensemble des participantes et participants étaient invités à donner leur opinion sur ce sujet. Ainsi, près d'une personne sur quatre (24,0 %) juge qu'un délai d'attente acceptable est de cinq minutes ou moins, 27,0 % considèrent acceptable un délai se situant entre 6 et 10 minutes, comparativement à 26,8 % qui mentionnent qu'un délai de 11 à 15 minutes est acceptable. Enfin, près du quart (22,2 %) des personnes estiment acceptable un délai de plus de 15 minutes. Si l'on additionne les trois derniers résultats, c'est donc dire que plus des trois quarts des participantes et participants (76,0 %) seraient satisfaites si le délai d'attente à l'accueil se situait entre 6 et 10 minutes.

En ce qui concerne les délais d'attente réels à l'accueil, rappelons d'abord que, depuis avril 1998, 85,0 % des personnes qui se sont rendues au CLE se sont présentées à l'accueil. Parmi ces personnes, on observe que plus de cinq personnes sur dix (53,0 %) ont attendu 5 minutes ou moins, le cinquième (20,0 %) ont attendu entre 6 et 10 minutes, 13,5 % déclarent avoir attendu entre 11 et 15 minutes et plus d'une personne sur dix (13,5 %) mentionne que l'attente à l'accueil a été supérieure à 15 minutes.

Emploi-Québec a-t-il satisfait les attentes des participantes et participants ? Afin de répondre à cette question, nous avons vérifié si les participantes et les participants qui se sont présentés à l'accueil ont obtenu un service dans un délai inférieur, égal ou dépassant le délai d'attente qu'ils jugeaient acceptable²³. En croisant les délais d'attente jugés acceptables et les délais réels, on obtient un taux de satisfaction des attentes de 87,8 %. Cela signifie que près de neuf personnes sur dix qui se sont présentées à l'accueil ont été accueillies dans un délai égal ou dépassant leur attente.

En ce qui concerne l'évaluation de l'accessibilité du personnel ou des services par téléphone, cinq dimensions ont été retenues, soit la proportion de personnes qui ont pu parler immédiatement à un intervenant en mesure de répondre à leurs demandes, le délai d'attente qu'elles jugent acceptable pour les retours d'appel, le délai réel de retour d'appel, le taux de satisfaction des attentes pour le retour d'appel et le taux de personnes ayant eu un accès facile aux services du CLE par téléphone. Préalablement à ce questionnement, nous avons demandé aux participantes et participants de nous indiquer le motif du dernier appel téléphonique afin de nous situer sur la nature du point de référence.

Ainsi, près des trois quarts (70,1 %) des personnes qui ont téléphoné voulaient soit obtenir des informations sur les mesures et services offerts par le CLE (36,4 %), soit obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi (17,6 %), soit obtenir des informations sur les emplois disponibles (16,1 %). Les autres motifs, par ordre décroissant d'importance, sont : vouloir s'inscrire à un cours de formation (8,1 %), obtenir des informations sur les chèques ou sur l'aide financière (6,6 %), informer le CLE d'un changement de situation par rapport à la participation à une mesure active (5,8 %), obtenir des services d'orientation (3,3 %) et connaître les heures d'ouverture du CLE (0,4 %).

Dans les faits, les participantes et participants ont-ils eu un accès facile à une personne pour répondre à leur demande ? Deux éléments sont pris en considération pour répondre à cette question, soit la réponse immédiate lors de leur appel téléphonique et le retour d'appel dans des délais jugés acceptables par la personne.

Ainsi, on constate que lors de leur dernier appel téléphonique au CLE, plus de six participantes et participants sur dix (64,1 %) déclarent avoir pu parler à une personne en mesure de répondre à leur demande. Cela signifie que ces personnes ont obtenu une réponse immédiate. Environ le tiers (32,1 %) ont eu la possibilité de laisser un message sur un répondeur téléphonique. Enfin, 3,8 % de l'ensemble des participantes et participants n'ont pu ni parler à une personne ni laisser un message sur un répondeur téléphonique.

²³ Par exemple, une personne peut juger qu'un délai acceptable varie entre 6 à 15 minutes et avoir obtenu un service en moins de 5 minutes. Cette personne a reçu un service dépassant ou au-delà de ses attentes.

En ce qui concerne les délais d'attente jugés acceptables pour les retours d'appels, plus du quart des participantes et participants (26,1 %) estiment que, pour être acceptable, un retour d'appel devrait être effectué dans la même demi-journée; 38,6 % estiment qu'il devrait être effectué durant la même journée (en excluant la demi-journée); et 23,9 %, dans les 24 heures suivant l'appel. Enfin, plus d'une personne sur dix (11,4 %) mentionne qu'un retour d'appel pourrait être effectué dans un délai de 48 heures ou plus. C'est donc dire que près des trois quarts (73,9 %) des participantes et participants verraient leur attente satisfaite si on retournait leur appel téléphonique dans la même journée, en excluant ceux qui jugent plutôt que, pour être acceptable, un retour d'appel doit être effectué dans la même demi-journée (26,1 %).

Mais quels sont les délais réels de retour d'appel pour les personnes qui ont demandé d'être rappelées ? Plus de 60 % des participantes et participants (63,9 %) déclarent avoir été rappelés dans une période de 24 heures, tandis que 10,6 % ont été rappelés dans les 48 heures et 11,9 % l'ont été dans un délai de trois jours ou plus. Pour leur part, 13,5 % des participantes et participants ayant laissé un message signifiant qu'ils voulaient être rappelés ont déclaré n'avoir eu aucun retour d'appel en réponse à leur message, ce qui représente 3,3 % de l'ensemble des personnes qui déclarent avoir appelé au moins une fois au CLE, depuis avril 1998.

En croisant les délais d'attente jugés acceptables et les délais réels, on obtient un taux de satisfaction des attentes de 48,2 %. Ainsi, près de cinq personnes sur dix qui ont demandé d'être rappelées ont obtenu un retour d'appel dans un délai égal ou dépassant leur attente.

Toutefois, si l'on additionne les personnes ayant eu une réponse immédiate par téléphone et celles ayant eu un retour d'appel dans un délai égal ou dépassant leur attente, on peut donc dire que 76,0 % des participantes et participants ont eu facilement accès par téléphone à une personne pouvant répondre à leur demande.

En ce qui concerne l'accessibilité des agents d'aide à l'emploi, une autre composante de l'accessibilité, nous avons distingué deux aspects du service, soit le délai pour obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi et le délai d'attente lors de la rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi.

Pour l'ensemble des participantes et participants, 9,9 % d'entre eux jugent qu'un délai acceptable pour l'obtention d'un rendez-vous est la journée même comparativement à 15,5 % qui estiment acceptable que le rendez-vous soit fixé au lendemain. Plus du quart (25,4 %) des participantes et participants expriment donc un niveau d'attente assez élevé pour l'obtention d'un rendez-vous avec un agent d'aide. Pour leur part, plus de cinq personnes sur dix (51,9 %) jugent acceptable que le délai entre le moment où elles ont pris rendez-vous et la rencontre elle-même se situe à l'intérieur d'une semaine. Enfin, 17,0 % des participantes et participants considèrent acceptable que la rencontre ait lieu la semaine suivant la prise d'un rendez-vous comparativement à 5,7 % qui

estiment que ce délai peut être de deux semaines et plus. C'est donc dire que neuf personnes sur dix (90,1 %) verraient leur attente satisfaite, si elles obtenaient une rencontre avec un agent d'aide à l'intérieur d'une semaine à partir de la prise de rendez-vous, en excluant celles qui jugent plutôt que, pour être acceptable, le rendez-vous doit être fixé dans la même journée (9,9 %).

En ce qui concerne les délais d'attente réels, 16,8 % des participantes et participants déclarent avoir obtenu un rendez-vous dans un délai d'une journée; 38,4 % des personnes ont obtenu un rendez-vous à l'intérieur d'une semaine, tandis que 30,6 % l'ont obtenu dans la semaine suivante. Enfin, 14,2 % des participantes et participants déclarent avoir attendu deux semaines et plus avant de rencontrer un agent d'aide à l'emploi. En croisant les délais d'attente jugés acceptables et les délais réels, on obtient un taux de satisfaction des attentes de 65,5 %. Cela signifie qu'environ deux personnes sur trois ont obtenu un rendez-vous avec un agent d'aide à l'emploi dans un délai égal ou dépassant leur attente.

Un autre aspect mesuré concerne le délai d'attente lors de la rencontre avec l'agent d'aide à l'emploi. Nous avons distingué deux situations, soit le délai lorsque la personne avait déjà un rendez-vous et le délai pour les personnes sans rendez-vous.

Tout d'abord, mentionnons que 81,7 % des personnes avaient pris un rendez-vous avec l'agent d'aide, tandis que 18,3 % n'avaient pas de rendez-vous. Parmi celles ayant pris un rendez-vous pour rencontrer un agent, plus de huit personnes sur dix (83,2 %) ont eu leur rencontre à l'heure fixée ou en avance, tandis que 15,7 % des personnes ont eu leur rencontre après l'heure prévue, les autres (1,1 %) ne s'en rappelant plus. Bref, dans la grande majorité des cas (83,2 %), l'heure du rendez-vous a donc été respectée et même devancée.

Quel a été le délai d'attente dans les cas où l'heure du rendez-vous n'a pas été respectée ? Pour les participantes et les participants qui n'ont pas obtenu leur rencontre à l'heure fixée, 12,2 % d'entre eux déclarent avoir attendu 5 minutes ou moins avant de rencontrer l'agent d'aide à l'emploi. Près de la moitié (44,9 %) ont eu à attendre de 6 à 15 minutes. Enfin, 42,9 % ont dû attendre plus de 15 minutes avant de rencontrer leur agent. Si l'on reporte ces données sur l'ensemble des personnes qui ont obtenu une rencontre avec un agent d'aide, on constate que 12,6 % des personnes ont rencontré leur agent d'aide à l'emploi après l'heure fixée au préalable. Pour ces personnes, la durée moyenne d'attente se situe à 21 minutes, ce qui semble plutôt élevé compte tenu qu'elles ont toutes pris un rendez-vous avant de se présenter. Paradoxalement, l'attente fut plus longue pour les personnes ayant pris un rendez-vous et qui ont attendu que pour celles n'ayant pas pris de rendez-vous. Quant à la durée moyenne d'attente pour les participantes et participants qui n'avaient pas de rendez-vous ou qui en avaient un, mais dont l'heure n'a pas été respectée, le délai d'attente moyen se situe à 18 minutes.

La courtoisie du personnel

Le **second objectif de l'étude** consistait à mesurer le niveau de satisfaction des participantes et participants à l'égard de la courtoisie du personnel des CLE.

En ce qui concerne la courtoisie du personnel, l'enquête révèle que selon la catégorie de personnel visée, entre 93,0 % et 95,0 % des participantes et participants jugent que le personnel est très ou assez courtois, tant au téléphone que sur place. Ce sont les agents d'aide à l'emploi qui se démarquent cependant le plus, car 95,0 % des participantes et participants déclarent qu'ils étaient très ou assez courtois lors de la dernière rencontre. En ce qui concerne la courtoisie lors d'un appel téléphonique, 93,0 % des personnes mentionnent qu'ils sont très ou assez courtois.

Pour ce qui est du personnel à la réception des appels, 93,5 % des participantes et participants jugent qu'il est très courtois ou assez courtois. Enfin, 93,9 % estiment que le personnel à l'accueil est très ou assez courtois.

La communication

Un troisième objectif visé était de vérifier la qualité de la communication c'est-à-dire, la capacité pour le personnel du CLE de se faire comprendre, lors de la livraison du service, par les participantes et participants. Pour mesurer cette dimension, nous avons retenu différents éléments de la prestation de services, dont la facilité de remplir le formulaire portant sur l'expérience de travail et la formation et l'application de la politique linguistique du gouvernement du Québec quant à la langue de prestation de services utilisée, soit lors de l'entrevue de détermination des besoins ou lors de la participation à une mesure active.

En ce qui concerne l'appréciation du formulaire portant sur l'expérience de travail et la formation, parmi les participantes et participants qui déclarent avoir rempli ce type de formulaire (61,9 %), plus de neuf personnes sur dix (91,9 %) estiment que celui-ci est très ou assez facile à remplir, alors que les autres jugent qu'il est assez difficile ou très difficile à remplir. Plus de neuf personnes sur dix considèrent donc que ce formulaire est facile à remplir.

Rappelons que, selon la politique gouvernementale, la langue de service est le français. Par contre, le service peut être donné en anglais, si la demande en est faite. Emploi-Québec doit donc rendre les services et mesures disponibles selon les paramètres de cette politique.

En ce qui concerne l'entrevue d'évaluation des besoins, 95,2 % des participantes et participants déclarent que cette entrevue s'est déroulée en français, alors que pour 3,4 %, elle s'est effectuée en anglais. Pour 1,3 % des personnes, l'entrevue a été réalisée en français et en anglais. Enfin, 0,1 % de l'ensemble des participantes et

participants ont eu une entrevue dans une autre langue que le français ou l'anglais. La politique gouvernementale permet de prendre en compte les conditions particulières liées à l'accueil et à l'établissement des personnes qui immigreront au Québec.

Seulement 1,0 % des personnes ont demandé que l'entrevue d'évaluation des besoins se déroule en français ou en anglais, mais leur demande n'a pas été satisfaite. Si on ventile les réponses, on constate que pour 0,6 % des personnes, le français a été utilisé, alors qu'elles avaient demandé que cette entrevue se déroule en anglais; pour 0,2 %, l'anglais a été utilisé, alors qu'elles avaient demandé que cette entrevue se déroule en français; enfin, pour 0,2 %, le français et l'anglais ont été utilisés, alors qu'elles avaient demandé que cette entrevue se déroule en anglais seulement.

Quant à la langue utilisée lors de la participation à une mesure active, 93,7 % des participantes et participants déclarent que la langue utilisée fut le français, alors que pour 6,2 % d'entre eux, leur participation s'est déroulée en anglais. Enfin, 0,1 % de l'ensemble des participantes et participants déclarent avoir réalisé leur participation dans une autre langue que le français ou l'anglais.

En ce qui concerne la langue utilisée lors de la participation à une mesure active, la presque totalité des participantes et participants (99,0 %) ont vu leur demande satisfaite. En corollaire, 1 % des participantes et participants ont demandé que leur participation à une mesure active se déroule en français ou en anglais, mais leur demande n'a pas été satisfaite. Ainsi, 0,9 % avaient demandé que leur participation se déroule en anglais, mais le français a été la langue d'usage; 0,1 % avaient demandé que leur participation se déroule en français, mais l'anglais a été la langue d'usage.

Nous avons vérifié s'il s'agissait des mêmes personnes qui avaient demandé de communiquer dans une autre langue. Au total, 52 participantes et participants ont demandé d'avoir une entrevue et de participer à une mesure active dans une autre langue que celle obtenue.

La personnalisation ou l'offre de service adapté

Le quatrième objectif de l'étude était d'évaluer dans quelle mesure le réseau d'Emploi-Québec offrait des services adaptés à la situation et aux besoins des participantes et participants. Une offre de service adapté aux besoins de la clientèle peut nécessiter de prendre en compte un ensemble de dimensions lors de l'évaluation des besoins, telles que les besoins et les intérêts par rapport au marché du travail, les qualifications professionnelles, la situation financière, les informations sur les modalités de participation à une mesure active et les renseignements sur les différentes mesures disponibles.

Avant d'aborder la satisfaction des personnes à l'égard des services obtenus ainsi que leur appréciation de l'adéquation de ces services à leurs besoins, nous avons d'abord vérifié quels ont été les services dont ont bénéficié les participantes et les participants.

Ainsi, près de six personnes sur dix (59,3 %) déclarent avoir eu au moins une rencontre avec un intervenant, soit un agent d'aide à l'emploi, soit un représentant d'un organisme ou d'un établissement de formation, afin d'évaluer leurs besoins par rapport au marché du travail, leurs intérêts, leurs qualifications professionnelles et leur situation financière avant leur participation. On doit cependant interpréter avec réserve le fait que 40 % des personnes mentionnent n'avoir pas eu de rencontres d'évaluation des besoins. En effet, compte tenu que le sondage a été réalisé plusieurs mois après la ou les rencontres d'évaluation des besoins et que celles-ci sont parfois relativement courtes, certaines personnes peuvent ne pas s'en rappeler.

Parmi les personnes qui ont eu au moins une rencontre d'évaluation des besoins, on constate que plus du tiers d'entre elles (34,1 %) déclarent avoir eu une seule rencontre avec un intervenant, alors que sensiblement la même proportion (30,2 %) mentionne avoir eu deux rencontres. Les autres participantes et participants (35,7 %) déclarent avoir eu trois rencontres ou plus pour évaluer leurs besoins ou aptitudes. En moyenne, on comptabilise 2,5 rencontres d'évaluation des besoins. Mentionnons que la médiane se situe à deux rencontres. La durée moyenne d'une entrevue d'évaluation des besoins est de 35 minutes et la médiane se situe à 30. C'est donc dire que plus de la moitié des participantes et participants déclarent avoir eu une rencontre dont la durée est supérieure à 30 minutes et inversement.

Parmi les participantes et participants ayant eu au moins une rencontre d'évaluation des besoins, 72,9 % indiquent qu'ils ont rencontré un agent d'aide à l'emploi, alors que 12,4 % déclarent que leurs besoins ont été évalués par un représentant d'un organisme ou d'un établissement de formation. Enfin, 14,7 % ont rencontré à la fois un agent d'aide d'un CLE et une personne d'un organisme ou d'un établissement de formation pour évaluer leurs besoins.

Quant au contenu type d'une entrevue d'évaluation des besoins, les résultats indiquent qu'il peut être fort variable. Ainsi, la majorité des participantes et participants ont pu parler de leurs qualifications professionnelles (87,4 %) et de leurs besoins et intérêts par rapport au marché du travail (86,4 %). Par contre, une proportion plus faible indique avoir pu parler de leur situation financière (70,2 %). Quant aux renseignements ou informations qui leur ont été transmis, 83,9 % déclarent avoir reçu des informations sur les modalités de participation à leur mesure active, tandis que seulement 51,6 % mentionnent avoir obtenu des renseignements sur les différentes mesures actives.

En ce qui concerne l'adéquation aux besoins, rappelons que parmi les informations que les clients doivent recevoir lorsqu'ils entreprennent des démarches de réinsertion en emploi, on retrouve les renseignements sur les modalités de participation aux mesures,

tels que le nom et l'adresse de l'organisme, la durée et l'intensité de la participation, etc., ainsi que les informations sur les différents programmes, mesures, cours ou projets disponibles, afin qu'ils puissent faire un choix éclairé.

De façon générale, l'obtention de renseignements sur les modalités de la participation est jugée très ou assez importante (96,4 %) aux yeux des participantes et participants. Nous observons le même scénario pour les informations sur les différentes mesures actives disponibles. En effet, l'obtention de renseignements sur les autres mesures revêt une importance certaine, puisque 94,4 % des personnes les trouvent très ou assez importants.

Le taux de satisfaction des attentes des personnes qui ont obtenu de l'information sur les modalités de participation et qui considéraient celle-ci comme très ou assez importante est de 81,8 %. Bref, plus de huit personnes sur dix déclarent que les informations sur les modalités de participation ont satisfait leur attente.

Est-ce que l'information obtenue par ces personnes sur les modalités de participation a répondu à leurs besoins ? Dans 89,4 % des cas, les informations sur les modalités de participation ont répondu entièrement (41,1 %) ou assez (48,3 %) aux besoins des participantes et participants. Par ailleurs, 7,8 % mentionnent que celles-ci ont peu répondu à leurs besoins, alors que seulement 2,8 % des personnes affirment que ces informations n'ont pas du tout répondu à leurs besoins.

Les personnes qui ont déclaré que les informations ou les renseignements reçus sur les modalités de participation avaient peu ou pas du tout répondu à leurs besoins invoquent différents motifs. Le principal motif (n = 166) regroupe les commentaires concernant notamment le manque d'information, la transmission « d'informations pas claires », « trop générales », « incomplètes » ou « mal expliquées ». Certains soulignent également que les agents d'aide n'étaient « pas assez informés », « étaient incompetents » ou « débutants ». Bref, pour ces personnes, l'information reçue était inadéquate. Un autre motif important concerne les résultats *a posteriori* des informations transmises (n = 57). Ainsi, certaines personnes mentionnent que « l'information était erronée », « qu'elle ne s'est pas concrétisée » ou bien que « les services promis n'ont pas été donnés (non-disponibilité du cours ou de formateurs) ». Certains mentionnent qu'ils ont dû effectuer plusieurs démarches afin d'obtenir le cours désiré. Enfin, certains des commentaires (n = 102) peuvent être indirectement reliés au fait que lors de l'entrevue, le contenu de la participation n'a pas été suffisamment expliqué aux personnes. Ces récriminations s'articulent notamment autour de l'idée que la personne a été mal orientée par l'agent et que celui-ci n'a pas tenu compte de ses besoins. Quelques participantes et participants déclarent que la mesure ne leur convenait pas, qu'ils n'en avaient pas besoin, que ce n'était pas à cette mesure qu'ils voulaient participer ou que leurs qualifications ne correspondaient pas à ce qui était offert.

En ce qui concerne les renseignements sur les différentes mesures, rappelons que 51,6 % des participantes et participants déclarent avoir obtenu ces informations. Lorsqu'on croise le niveau d'importance des renseignements sur les différentes mesures actives avec l'obtention de ces renseignements, on obtient un taux de satisfaction des attentes de 49,8 %. C'est donc dire que les attentes de près d'une personne sur deux ont été satisfaites.

Est-ce que les informations sur les différentes mesures actives ont répondu aux besoins des participantes et participants qui en ont reçues ? Les résultats obtenus indiquent que 82,1 % des participantes et des participants déclarent que les informations sur les différentes mesures actives ont répondu entièrement ou assez à leurs besoins. Pour leur part, 11,8 % mentionnent que cela a peu répondu à leurs besoins, alors que 6,1 % des personnes affirment que ces informations n'ont pas du tout répondu à leurs besoins.

On observe un taux de satisfaction plutôt élevé en ce qui concerne la ou les rencontres d'évaluation des besoins. Globalement, plus de huit personnes sur dix (85,5 %) se déclarent satisfaites de l'évaluation qu'on a faite de leurs besoins lors de ces rencontres. Le tiers des participantes et participants (33,4 %) sont très satisfaits de l'évaluation de leurs besoins, tandis que plus de la moitié (52,1 %) estiment être assez satisfaits.

En ce qui a trait à la « personnalisation ou l'offre de service adapté » lors de la participation à une mesure active, nous avons vérifié les aspects suivants : le suivi téléphonique effectué par les agents d'aide à l'emploi auprès des participantes et participants, la satisfaction à l'égard de services reçus, l'adéquation de leur participation à une mesure active d'emploi à leurs besoins et la propension à recommander à un ami de participer à une mesure active d'emploi.

Globalement, seulement 32,6 % des participantes et participants disent avoir été contactés au moins une fois par un agent d'aide à l'emploi pour s'informer du déroulement de leur participation. En corollaire, plus de deux participantes et participants sur trois (67,4 %) déclarent qu'aucun contact ou suivi n'a été effectué par leur agent d'aide à l'emploi, au cours de leur participation.

Parmi les personnes qui ont fait l'objet d'un suivi, 36,3 % déclarent avoir été contactées une fois seulement, 34,1 % ont été contactées deux fois, 15,0 % ont été contactées à trois reprises par leur agent d'aide et 14,6 % des personnes ont été rappelées quatre fois ou plus. La moyenne des suivis s'élève à 2,3 alors que la médiane se situe à 2.

Lorsqu'on analyse les résultats par mesure active, on observe qu'une proportion plus élevée que la moyenne (67,4 %) de participantes et participants aux mesures *Insertion sociale* et *Subventions salariales* déclarent n'avoir eu aucun suivi lors de leur participation. À l'inverse, les personnes qui ont participé aux mesures *Achats de formation*, *Soutien au travail autonome* et *Services d'aide à l'emploi* mentionnent dans

une proportion inférieure à la moyenne (67,4 %) n'avoir eu aucun suivi lors de leur participation.

En ce qui concerne la satisfaction à l'égard des services reçus de l'agent d'aide à l'emploi au cours de la participation, 94,4 % des personnes affirment être très ou assez satisfaites des services reçus de celui-ci, tandis que 5,6 % d'entre elles mentionnent qu'elles sont peu ou pas du tout satisfaites de ces services.

Est-ce que la participation à une mesure active offerte par le CLE a répondu adéquatement aux besoins des participantes et participants ? Comme indice général de l'adéquation de la participation à leurs besoins, nous avons demandé, d'une part, si leur participation avait répondu à leurs besoins et si, d'autre part, ils étaient prêts à recommander à des amis de participer à une telle mesure. Près de huit personnes sur dix (79,9 %) affirment que leur participation à une mesure a répondu entièrement ou assez à leurs besoins. En corollaire, plus de deux personnes sur dix disent que cette participation répondait peu ou pas du tout à leurs besoins.

Une proportion plus élevée que la moyenne (79,9 %) de participantes et participants aux mesures *Achats de formation*, *Subventions salariales* et *Soutien individuel à la formation* déclarent que leur participation a répondu entièrement ou assez à leurs besoins. À l'inverse, les personnes qui ont participé aux mesures *Insertion sociale*, *Projets de formation axés sur l'emploi*, *Soutien au travail autonome*, *Services d'aide à l'emploi* et *Projets de préparation à l'emploi* mentionnent dans une proportion inférieure à la moyenne (79,9 %) que leur participation a répondu entièrement ou assez à leurs besoins.

La quasi-totalité (91,3 %) des participantes et participants est prête à recommander à une autre personne de participer à une mesure active offerte par le CLE. Cela constitue une indication significative du niveau de satisfaction des participantes et participants à l'égard de leur expérience. Les résultats par mesure active montrent des différences significatives. Ainsi, une proportion légèrement plus élevée que la moyenne (91,3 %) de participantes et participants aux mesures *Subventions salariales* et *Achats de formation* déclarent qu'ils recommanderaient à une autre personne de participer à cette mesure. À l'inverse, les personnes qui ont participé aux mesures *Insertion sociale* et *Projets de formation axés sur l'emploi* mentionnent, dans une proportion inférieure à la moyenne (91,3 %), qu'ils recommanderaient à une autre personne de participer à cette mesure.

Près de 700 commentaires ont été recueillis auprès des participantes et participants qui déclaraient ne pas vouloir recommander à une autre personne de participer à une mesure. Après avoir procédé à une analyse de contenu, ils ont été regroupés en six catégories. Les deux premiers motifs regroupent la moitié des commentaires émis par les participantes et les participants.

Le premier motif, en ordre d'importance, concerne la mesure elle-même. En effet, 296 personnes considèrent que la mesure à laquelle elles ont participé était mal conçue ou qu'elle n'était pas adaptée à leurs besoins. Certaines personnes considèrent qu'elles « ont perdu leur temps », que « ce n'était pas intéressant », « pas sérieux », etc. Bref, ces personnes remettent en question la pertinence de la mesure pour elles.

Le second motif en importance et qui est en lien avec le premier concerne plus particulièrement les mesures de formation. Nous avons distingué deux catégories. D'abord, 125 personnes critiquent la structure des cours suivis. Certains mentionnent que le contenu du cours est mal adapté, qu'il est, par exemple, trop intensif. D'autres enfin (n = 23), critiquent le professeur ou le formateur. Certains font état de son incompétence et de sa faiblesse sur le plan pédagogique.

En troisième lieu, 61 personnes invoquent comme motif de non-recommandation le fait que les débouchés après la participation sont « minces » ou « inexistantes ». Un nombre quasi-similaire (n = 57) mentionnent plutôt l'incompétence de l'agent d'aide à l'emploi. Certains soulignent le « manque de renseignements sur le cours » alors que d'autres indiquent qu'elles ont reçu des informations erronées. D'autres participantes et participants font état des abus dont ils ont fait l'objet lors de leur participation. Plusieurs soulignent que les employeurs « abusent du système », qu'ils « ne tiennent pas leurs promesses » (n = 54). Enfin, certains indiquent qu'ils ne sont pas suffisamment rémunérés ou n'ont pas obtenu un soutien financier adéquat (n = 41).

Commentaires des participantes et participants et pistes d'amélioration

Globalement, 1 425 commentaires positifs ou négatifs ou des suggestions ont été émis par les participantes et les participants concernant la qualité des services.

Parmi les commentaires positifs, 299 sur 404 concernent la qualité des services du CLE en général. Quant aux commentaires négatifs, celui qui ressort le plus fréquemment touche le suivi, le support, le soutien de l'agent d'aide à l'emploi (105 sur 506). Enfin, le plus grand nombre de suggestions (169 sur 515) concernent également le support de l'agent d'aide à l'emploi. Plusieurs personnes souhaitent une amélioration du suivi et du support accordé, et ce, tant durant la participation qu'après celle-ci.

En résumé

Cette étude a notamment permis de connaître les attentes des participantes et participants concernant certains éléments du service. Ainsi plus des trois quarts des participantes et participants (76 %) verraient leur attente satisfaite si le délai d'attente à l'accueil se situait entre 6 à 10 minutes. En outre, près des trois quarts (73,9 %) des participantes et participants verraient leur attente satisfaite d'un retour d'appel téléphonique réalisé dans la même journée, en excluant ceux qui jugent plutôt qu'un retour d'appel acceptable doit être effectué dans la même demi-journée. Enfin, près des trois quarts (74,6 %) des participantes et participants verraient leur attente satisfaite d'obtenir une rencontre avec un agent d'aide dans la même semaine où ils ont pris rendez-vous, en excluant ceux qui jugent plutôt qu'un délai acceptable soit la même journée ou le lendemain. Mentionnons que nous avons également observé que les attentes concernant ces éléments de service varient d'une région administrative à l'autre. Cela signifie que l'établissement de normes nationales pourraient ne pas satisfaire les attentes de la clientèle provenant de certaines régions administratives.

Bref, la connaissance de ces attentes peut être utile pour l'établissement de standards ou de normes pour des services de qualité ainsi que pour mieux « gérer » les attentes de la clientèle d'Emploi-Québec. À ce propos, les résultats obtenus montrent que le taux de satisfaction des attentes varie d'un élément de service à l'autre. Ainsi, le taux de satisfaction des attentes est plus élevé pour les services à l'accueil que pour les délais de retour d'appel ou d'obtention d'une rencontre avec un agent d'aide à l'emploi. Au niveau opérationnel, cela peut impliquer une révision de l'offre du service pour tenir compte des attentes exprimées ou bien d'informer la clientèle qu'elle doit s'attendre à un certain délai avant l'obtention d'un service donné.

Globalement, des points positifs ressortent. Ainsi, en ce qui concerne la courtoisie du personnel, plus de 90 % des participants mentionnent que le personnel du CLE a été très ou assez courtois. Par contre, une organisation qui vise à améliorer son service à la clientèle doit assurer à celle-ci que le service qu'elle recevra de son personnel sera constamment courtois. Il en est de même pour ce qui est de la facilité à remplir le ou les formulaires que l'on distribue à la clientèle. Ceux-ci doivent être le plus facile possible à remplir.

Pour ce qui est de la langue de service, on observe que la quasi-totalité des participantes et participants (99,0 %) ont pu obtenir une entrevue ou une participation en français ou en anglais, comme prévu dans les paramètres de la politique linguistique du gouvernement du Québec.

Par ailleurs, les résultats indiquent que, dans l'ensemble, Emploi-Québec a offert des services adaptés à la situation de la personne et à ses besoins. La majorité des personnes se déclarent satisfaites de l'entrevue d'évaluation des besoins. Une proportion importante considère également que la participation à une mesure a répondu

adéquatement à leurs besoins. Enfin, plus de neuf personnes sur dix sont prêtes à recommander à une autre personne de participer à une mesure active.

Quant aux éléments qui pourraient être améliorés, nous retrouvons l'information sur les autres mesures lors des entrevues d'évaluation des besoins et les suivis effectués durant ou après la participation à une mesure active. Ce sont également des éléments qui ont fait l'objet de nombreux commentaires négatifs ou de suggestions de la part des participantes et participants.