

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES :

Fournisseurs de services des SE

EXPÉDITRICE :

Directrice

DATE :

Le 28 octobre 2011

OBJET :

Définition des comptes de visites à Ressources et information (R et I); calcul de la satisfaction de la clientèle et présentation des données individuelles relatives à R et I par point de service (PS)

OBJECTIF :

Le présent bulletin vise à fournir des clarifications sur ces deux points :

- Définition des comptes de visites à R et I (« turnstile counts »)
- Calcul de la satisfaction de la clientèle

CONTEXTE :

- Les bureaux locaux ont demandé que soient définis les comptes de visites à R et I. Il semble qu'il n'y ait pas d'approche uniforme parmi les fournisseurs de services pour saisir ces comptes.
- Il y a une certaine confusion relativement à la façon dont les données relatives à R et I sont utilisées dans le calcul de la satisfaction de la clientèle. Dans certains cas, les comptes appropriés sont inclus dans le calcul, mais pas toujours.

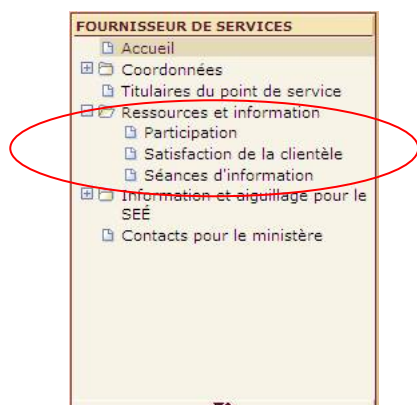
CLARIFICATION :

Définition des comptes de visites à Ressources et information

- Une visite correspond à une visite par jour par client. Cela inclut les clients individuels, les participants aux ateliers et les employeurs. On peut compter un client plusieurs fois, mais pas plus d'une fois par jour. Par exemple, si un client vient au bureau le matin, va dîner et revient dans l'après-midi, on ne comptera qu'une visite puisque toutes les visites ont eu lieu dans la même journée.

Calcul de la satisfaction de la clientèle (Données relatives à R et I)

Les données relatives à R et I dans le rapport Qualité des services en détail sont tirées de trois liens dans le dossier Ressources et information sur la page d'accueil du point de service (voir l'image d'écran ci-après):

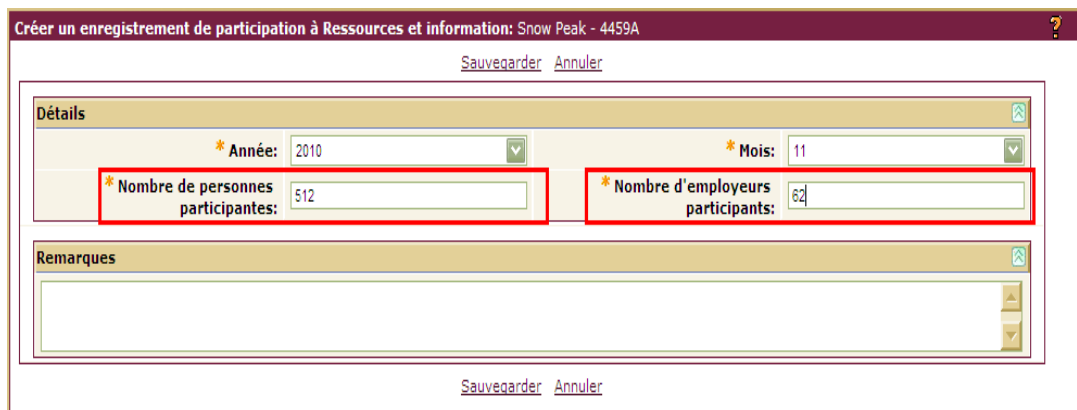


Participation

C'est dans cette section que sont comptés le nombre total de personnes ainsi que le nombre total d'employeurs qui participent à Ressources et information. Il s'agit d'un compte global enregistré mensuellement par le point de service (voir l'image d'écran ci-après où sont entrées les données).

Le compte de visites correspondrait au « Nombre de personnes participantes ». Ce compte vise à saisir tous les participants qui assistent aux ateliers ou qui ont recours aux autres services de R et I. Cela s'applique également au « Nombre d'employeurs participants ».

Le taux de réponse est basé sur le nombre de ceux qui ont donné une réponse entre 1 et 5 parmi l'ensemble des personnes et des employeurs servis (« Nombre de personnes participantes » et Nombre d'employeurs participants ») pour la période visée.



| Créer un enregistrement de participation à Ressources et information: Snow Peak - 4459A | |
|---|------|
| Sauvegarder Annuler | |
| Détails | |
| * Année: | 2010 |
| * Mois: | 11 |
| * Nombre de personnes participantes: | 512 |
| * Nombre d'employeurs participants: | 62 |
| Remarques | |
| [Text area with scroll bar] | |
| Sauvegarder Annuler | |

Satisfaction de la clientèle

L'évaluation de la satisfaction de la clientèle des participants à R et I et des employeurs en R et I est tirée de la page Satisfaction de la clientèle pour Ressources et information (voir les images d'écran plus bas).

La satisfaction des participants à R et I est tirée des cotes des particuliers et participants à l'événement dans la section « Type de répondant » (voir les deux images d'écran plus bas).

Calcul de la satisfaction de la clientèle pour les participants à R et I: la somme des cotes 4 et 5 est divisée par la somme des cotes de 1 à 5. S'il n'y a pas de réponse ou que les particuliers n'ont pas répondu au questionnaire, les données sur ces particuliers ne seront pas incluses. Ils feraient toutefois partie des personnes comptées sur la page Participation.

Il y a eu un changement important dans la façon de calculer les données sur la « satisfaction de la clientèle ». Auparavant, nous recueillions deux comptes sur la satisfaction des employeurs, soit pour les employeurs en R et I et les employeurs offrant des placements. Maintenant, nous séparons ces deux comptes et continuons de recueillir les données sur la satisfaction des employeurs en R et I sous « satisfaction de la clientèle », mais nous recueillons les données sur la satisfaction des employeurs offrant des placements sous l'objectif « plan de placement ».

Créer un enregistrement de satisfaction de la clientèle sur Ressources et information: Snow Peak - 4459A

[Sauvegarder](#) [Sauvegarder et nouvel enregistrement](#) [Annuler](#)

Détails

* Type de répondant: Participant à l'événement

* Année: 2010

* Mois: 11

Réponses

* Nombre ayant répondu 1: 0

* Nombre ayant répondu 2: 0

* Nombre ayant répondu 3: 1

* Nombre ayant répondu 4: 15

* Nombre ayant répondu 5: 35

Remarques

[Sauvegarder](#) [Sauvegarder et nouvel enregistrement](#) [Annuler](#)

Créer un enregistrement de satisfaction de la clientèle sur Ressources et information: Snow Peak - 4459A

Sauvegarder Sauvegarder et nouvel enregistrement Annuler

Détails

* Type de répondant: Particulier

* Année: 2010

* Mois: 10

Réponses

* Nombre ayant répondu 1: 0

* Nombre ayant répondu 2: 2

* Nombre ayant répondu 3: 0

* Nombre ayant répondu 4: 15

* Nombre ayant répondu 5: 12

Remarques

Sauvegarder Sauvegarder et nouvel enregistrement Annuler

La satisfaction de la clientèle pour les employeurs en R et I (voir ci-après) est déterminée de la même manière que pour les particuliers.

Créer un enregistrement de satisfaction de la clientèle sur Ressources et information: Snow Peak - 4459A

Sauvegarder Sauvegarder et nouvel enregistrement Annuler

Détails

* Type de répondant: Employeurs en R et I

* Année: 2010

* Mois: 10

Réponses

* Nombre ayant répondu 1: 0

* Nombre ayant répondu 2: 2

* Nombre ayant répondu 3: 2

* Nombre ayant répondu 4: 20

* Nombre ayant répondu 5: 29

Remarques

Sauvegarder Sauvegarder et nouvel enregistrement Annuler

Séances d'information

Le nombre de participants à R et I est tiré de la page Séance d'information à partir du nombre total d'assistants pour toutes les « séances d'information » durant la période visée.

Ce nombre n'entre pas dans le calcul du taux de réponse ni de la satisfaction de la clientèle. On assume que le point de service a déjà inclus ces assistants dans leur « Nombre de personnes/employeurs participants » qui sert à déterminer le taux de réponse. En outre, si ces assistants ont répondu au questionnaire, ce nombre serait déjà incorporé dans les résultats de la page Satisfaction de la clientèle.

Créer une séance d'information: AAA Training Markham Inc., - 4366A ?

Sauvegarder Sauvegarder et nouvel enregistrement Annuler

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Séance d'information | |
| * Type de séance d'information: | Marché du travail |
| * Description: | |
| Détails | |
| * Auditoire: | |
| * Nombre d'assistants: | 0 |
| * Date de début: | 23/7/2010 |
| * Date de fin: | 23/7/2010 |
| Remarques | |
| | |

Sauvegarder Sauvegarder et nouvel enregistrement Annuler

Ces renseignements figurent aussi dans les outils et guides d'utilisation suivants sur le site EOPG.ca. Veuillez vous reporter à ces documents pour mieux comprendre les données relatives à R et I, y compris sur la façon dont les points de service devraient entrer les données dans le SGC du SIEO et sur la présentation de ces données dans les rapports affichés.

[Systeme de gestion des cas du Systeme d'information d'Emploi OntaR et lo – Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services](#)

[Systeme de gestion des cas du SIEO – Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services : Rapports](#)

[Services d'emploi – Mesures et indicateurs de la qualité du service 2010-2012](#)

Guide de l'utilisateur : Rapports – Services d'emploi - Qualité des services en détail : http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_es_quality_service_fr.pdf

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre conseillère ou conseiller local en emploi et en formation.