

[Text]

regional office responsible and to tell them it is not acceptable and they must do something about the particular office. This is a very widespread organization, as you know, and we do not have direct contact with every employee.

Mr. Halliday: I will consult with my sources. If it is agreeable, I will—

Ms Hynna: If it is possible and if you will send me copies, I will follow up on those ones and would like to very much.

Mr. Halliday: Okay.

Ms Hynna: Secondly, I would answer by saying that we have just completed some packages to assist our workers in being sensitive to disabled people. These are now going out into the field and are being distributed. We are encouraging them to bring in various groups, to have sessions on sensitivity to disability in the employment centres, and to bring in the community organizations and the various consumer groups for disabled to help them provide a session to the groups.

Finally, in terms of our follow-up to see what is right, one of the best ways, which continues to be the best way, is this kind of story, when somebody writes to the Minister or when somebody tells us about specific situations to follow up. We are also putting in place a monitoring system for the employment service, which will test out client satisfaction and also the results down the line on a regular basis through the various employment centres. It is going to be on a sample basis. We are not going to ask absolutely everybody. We cannot afford to do so. We will get our share of disabled people. I hope it would give us indications. On those, we will ask people identify whether they belong to target groups. If we see we are not getting the kinds of client satisfaction or the kinds of results for particular groups, we will follow up on it.

Mr. Halliday: When will it be in place?

Ms Hynna: We hope to start implementing it in October of this year.

Mr. Halliday: Just one last simple question. Four of us around this table on the committee happen to be from Ontario. Where do we as individual MPs go when we are having a problem with trying to get a disabled person satisfactorily looked after? Is there somebody we should go to?

Ms Hynna: I would suggest the first place is to have your constituency office deal with the manager of the local employment centre. This is the first place. If not there, then you should go to the regional office. The executive director is David Morley in Toronto.

Mr. Halliday: Thank you very much, Mr. Chairman.

The Chairman: I wanted just to formalize some of this as well. Would you please provide members of this committee

[Translation]

communiquer avec le bureau régional concerné pour lui faire part de son mécontentement et demander que la situation soit corrigée. Notre organisation est très étendue, comme vous le savez, et nous n'avons pas de contact direct avec chaque employé.

M. Halliday: Je vais consulter mes sources. Si vous le voulez bien, je vais . . .

Mme Hynna: Si c'est possible de m'envoyer des copies des documents, je ferai les vérifications qui s'imposent, car j'y tiens.

M. Halliday: Très bien.

Mme Hynna: Dans un deuxième temps, je dois signaler que nous venons de mettre au point des programmes de sensibilisation des employés aux besoins des personnes handicapées. Nous sommes à l'heure actuelle en train de les offrir dans les divers bureaux. Nous encourageons les employés à inviter divers groupes, à organiser dans les centres d'emploi des séances de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées, et à inviter des organismes communautaires et des groupes de consommateurs handicapés pour offrir des séances d'information.

Enfin, c'est justement lorsque quelqu'un écrit au Ministre ou porte à notre attention une situation particulière que nous sommes le mieux en mesure d'assurer un suivi des méthodes employées. Nous avons également établi un système de contrôle des services d'emploi qui nous permettra de vérifier le niveau de satisfaction des clients et de contrôler par des vérifications spontanées les procédures employées dans les divers centres d'emploi. Nous n'avons pas l'intention de surveiller le travail de chaque employé. Financièrement, ce serait impossible. Mais nous allons obtenir un bon échantillonnage de personnes handicapées qui, je l'espère, nous permettra d'avoir une bonne idée de la situation. Nous avons l'intention de demander à ces personnes de nous indiquer si elles font partie de certains groupes cibles. Si nous ne croyons pas donner à nos clients un niveau de satisfaction acceptable ou obtenir des résultats satisfaisants pour des groupes particuliers, nous apporterons les correctifs nécessaires.

M. Halliday: Quand ce système sera-t-il en vigueur?

Mme Hynna: En octobre prochain, si tout va bien.

M. Halliday: Une dernière petite question. Quatre des membres de ce Comité sont de l'Ontario. À qui devons-nous nous adresser, en tant que députés, lorsque nous voulons aider une personne handicapée à obtenir des services convenables? Y a-t-il un endroit particulier où nous devrions nous adresser?

Mme Hynna: Je vous recommanderais d'abord de demander à votre bureau de circonscription de discuter de la situation avec le responsable du centre d'emploi local. Si cela ne donne rien, adressez-vous au bureau régional de Toronto, dont le directeur exécutif est David Morley.

M. Halliday: Merci beaucoup, monsieur le président.

Le président: J'aimerais aussi obtenir quelques données concrètes. Vous dites qu'une trousse d'information a été