

[Text]

We are looking for things we can get from the community. There is a lot of evidence to suggest that if you can get community-based services for the unemployed, welfare recipients or people who have problems—I think Mr. Worthy used the example of alcoholism—they could provide mutual support in a way public servants cannot. In some respects it can be a win-win situation. We save a person-year and the community gets better service—not always, but in some cases.

• 1705

Mr. Fee: I thought I was going to have to be a little argumentative here today. I was going to try to pick a fight with Mr. Kroeger on one of his statements, but he summarized it by saying it was a win-win situation, and so my argument was out the window. You were saying that it was going to be more time-consuming and therefore needed more people, and I was going to try to argue that from what I heard it sounds as if it is going to be far more effective and efficient and probably more satisfying to the employees involved. As you said, it is win-win. Good summary.

Mr. Kroeger: It will be great. If it turns out that we can reduce the claimant load over a period of time, if we can find ways of doing this, and if employee satisfaction remains high, that will be very good. But some of the methods my two colleagues have described do take a fair amount of time. They do take some careful attention to a claimant's requirements.

Mr. Fee: I do not want to give you too many positive strokes, but the reason I wanted a chance to come in with one final comment is a compliment to Mr. Turbide. I asked you earlier if these were two shining stars. I certainly hope their attitude is evidenced and repeated over and over among your managers across the country.

In talking to the people in the office that I work with in Red Deer, I have been very impressed by the quality of people there. You summarized it with a statement you made. It was translated that you want to be able to treat your client group as human beings. I do not know how it came off in French. Hopefully that is something that every office across this country is going to be able to do, because not only is that going to make your people feel better but the client groups will perceive them better and we will get less hassle. The bottom-line is the people out there who are using you as a client will appreciate the service a lot more.

Mr. Kroeger: I just want to take the opportunity to thank Mr. Fee for his kind observations. Those things do make a difference to our employees.

Le président: Quelles sont vos projections à partir de ces expériences qui sont tentées? On parle actuellement

[Translation]

sur des secteurs qui donnent un bien meilleur rendement. Nous faisons des expériences au fur et à mesure, cela ne fait pas de doute.

Nous cherchons des services qu'on peut obtenir localement. Il semblerait que des services communautaires pour les chômeurs, les assistés sociaux ou les personnes ayant des problèmes—je pense que M. Worthy a mentionné l'exemple de l'alcoolisme—peuvent offrir une sorte de soutien qu'on ne peut pas demander à des fonctionnaires. Donc à certains égards cela peut être la solution idéale. Nous économisons une année-personne et la collectivité est mieux servie—pas toujours, mais parfois.

M. Fee: Je pensais que j'allais devoir discuter un peu aujourd'hui. J'allais me disputer avec M. Kroeger en contestant une de ses affirmations mais il a résumé en disant que c'était une solution idéale, alors mon argument est tombé à l'eau. Vous disiez avant que cette démarche exigeait davantage de temps et donc de personnel, et j'allais vous faire remarquer que d'après votre description, elle allait aussi être plus efficace et probablement plus satisfaisante pour les employés. Comme vous l'avez dit, tout le monde y gagne. C'est bien résumé.

M. Kroeger: Ce sera formidable. Si nous parvenons à réduire le nombre de prestataires pendant cette période en maintenant un bon moral chez les employés, ce sera très bien. Mais certaines des méthodes décrites par mes deux collègues exigent pas mal de temps. Il faut accorder une attention particulière à la situation du prestataire.

M. Fee: Je ne veux pas vous envoyer trop de fleurs, mais j'ai un compliment à faire à M. Turbide. J'ai demandé tout à l'heure si c'était deux de vos étoiles. J'espère que la même attitude se manifeste chez tous vos directeurs.

Dans mes contacts avec le bureau de Red Deer, j'ai été fort impressionné par la qualité du personnel. Vous avez dit en somme que vous voulez traiter votre clientèle comme des êtres humains. Je ne sais pas comment cela a été formulé en français. J'espère que tous les bureaux canadiens pourront le faire car le personnel et les clients s'en sentiront mieux et nous aurons moins de plaintes. En fin de compte, les gens qui font appel à vos services seront bien plus contents.

M. Kroeger: Je voudrais remercier M. Fee de ses aimables observations. Ce genre de commentaires ne laissent pas nos employés indifférents.

The Chairman: What are your projections based on these experiences? Right now there are some 32 or 33