

# EST-CE QUE L'EXCELLENCE DU SERVICE FAIT PARTIE DE LA CULTURE DE SPAC?



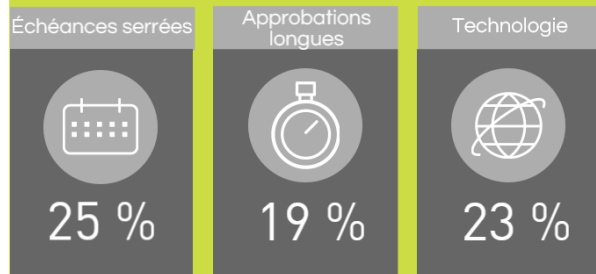
# PROFIL 2015 DE SPAC

## QUI MOBILISONS-NOUS?



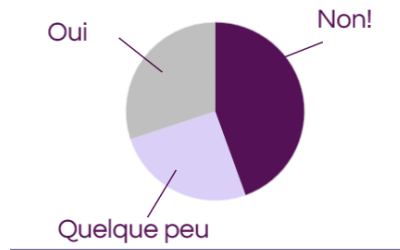
# QU'EST-CE QUE LES EMPLOYÉS PENSENT DE SPAC?

## LES 3 Principaux obstacles à l'amélioration du service à la clientèle



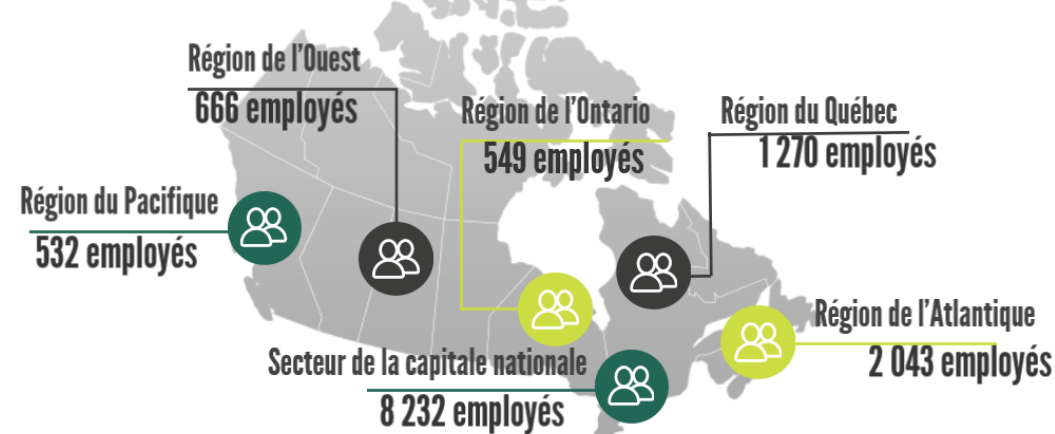
\* Pourcentage d'employés ayant répondu que cela est un des principaux obstacles à un service à la clientèle amélioré.

## Est-ce que les employés sont au courant de la rétroaction des clients?



Jetons un coup d'œil au profil démographique de notre effectif.

13 292 PERSONNES



- 73 % des employés tirent de la satisfaction de leur travail.
- 78 % des employés aiment leur emploi.
- 88 % des employés sont fiers du travail qu'ils font.
- 94 % des employés sont prêts à faire un effort supplémentaire pour que le travail se fasse.



- 54 % des employés préféreraient rester à SPAC.
- 58 % des employés reçoivent une reconnaissance significative pour un travail bien fait.
- 65 % des employés sont satisfaits de SPAC.
- 65 % des employés sont encouragés à innover ou à prendre des initiatives au travail.

- Jamais
- 1 fois par année
- 2 fois par année
- Chaque trimestre
- Chaque mois
- Chaque semaine

## À quelle fréquence des discussions sur l'excellence du service ont-elles lieu dans les unités de travail ?



Peuples autochtones 349  
Minorités visibles 1 377  
Personnes handicapées 636

**ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI**



## ...de la haute direction?

- 53% des employés croient que la haute direction est accessible.
- 45% des employés croient que la haute direction prend des décisions efficaces et opportunes.
- 55% des employés ont confiance en la haute direction de SPAC.

63 % des employés ont les outils dont ils ont besoin pour faire leur travail.



64 % des employés reçoivent la formation dont ils ont besoin pour faire leur travail.

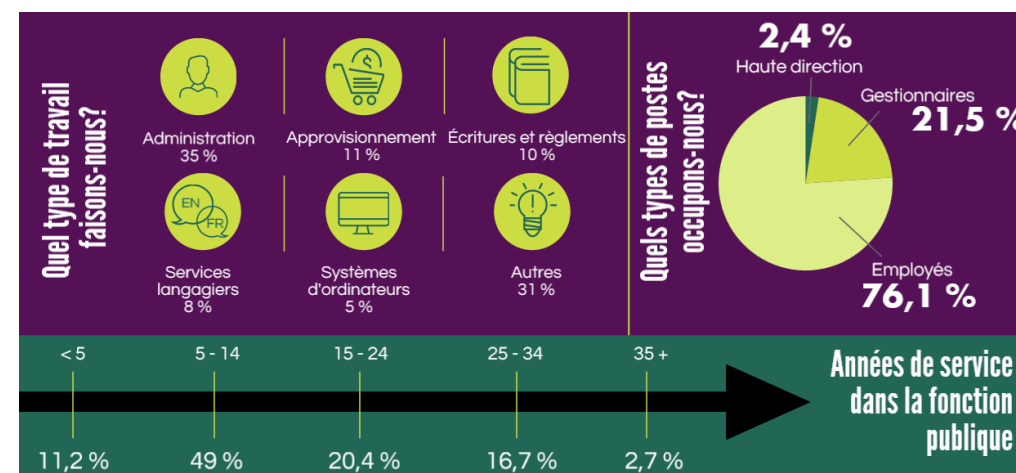


97 % du personnel de gestion  
69 % des employés  
sont au courant de la Stratégie de service à la clientèle.

## Quelle est la répartition selon l'âge?



## Dans quelle mesure investissons-nous dans notre main d'œuvre



## ...de l'organisation?

- 63% des employés ont l'occasion de contribuer aux décisions qui touchent leur travail.
- 68% des employés obtiennent du soutien pour fournir un service de qualité.
- 79% des employés savent de quelle façon leur travail contribue à l'atteinte des objectifs de SPAC.

Sources: Bilan social (de 2010 à 2015), Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2014, Sondage sur le service à la clientèle 2016