



# Développement des ressources humaines Canada



Pour la période  
se terminant  
le 31 mars 1997



Présentation améliorée des rapports  
au Parlement – Document pilote

Canada

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – 1997

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/43-1997

ISBN 0-660-60329-2



## Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une proposition afin de répartir le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget des dépenses principal* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*. Elle a également ordonné aux 78 ministères et organismes de présenter ces rapports dans le cadre d'un projet pilote.

Cette décision découle des travaux entrepris par le Secrétariat du Conseil du Trésor et 16 ministères pilotes pour donner suite aux engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses et de moderniser la préparation de cette information. Ces démarches visant à mieux cibler les résultats et à rendre plus transparente l'information fournie au Parlement s'insère dans une initiative plus vaste intitulée " Repenser le rôle de l'État ".

Ce *Rapport ministériel sur le rendement* répond aux engagements du gouvernement et tient compte des objectifs fixés par le Parlement d'accroître la responsabilisation touchant les résultats. Il couvre la période se terminant le 31 mars 1997 et compare le rendement aux plans présentés par le ministère dans sa *Partie III du Budget des dépenses principal* de 1996-1997.

Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessiteront un travail soutenu dans toute l'administration fédérale. S'acquitter des diverses exigences que comporte la gestion axée sur les résultats – préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et faire rapport sur les réalisations – constitue une composante de base. Les programmes du gouvernement fonctionnent dans des environnements en évolution constante. Étant donné la vogue des partenariats, la prestation de services confiée à des tiers et d'autres alliances, il faudra relever les défis de savoir à qui imputer les responsabilités dans les rapports sur les résultats. Les rapports de rendement et leur préparation doivent faire l'objet de surveillance afin de garantir qu'ils demeurent crédibles et utiles.

Le présent rapport correspond à une étape supplémentaire de ce processus permanent. Le gouvernement entend perfectionner et mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découlera de l'expérience acquise au cours des prochaines années et des précisions que les utilisateurs fourniront au fur et à mesure sur leurs besoins en information. Par exemple, la capacité de communiquer les résultats par rapport aux coûts est limitée pour le moment, bien que cet objectif demeure intact.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant :

Revue gouvernementale et services de qualité

Secrétariat du Conseil du Trésor

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) Canada

K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7042 - Télécopieur : (613) 957-7044

# Développement des ressources humaines Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le  
31 mars 1997



# 1996-1997

## Rapport sur le rendement

Approuvé par :

---

L'honorable Pierre S. Pettigrew  
Ministre du Développement des ressources humaines

---

L'honorable Lawrence MacAulay  
Ministre du Travail



Section I : Message des ministres .....	1-3
Section II : Vue d'ensemble du Ministère .....	2-2
1. Aperçu .....	2-2
2. Secteurs d'activité.....	2-3
3. Aperçu des résultats selon les principales priorités du Ministère pour 1996-1997.....	2-3
4. Sommaire financier.....	2-6
5. Structure opérationnelle .....	2-7
Section III : Rendement du Ministère.....	3-2
<b>A. Attentes en matière de rendement.....</b>	<b>3-2</b>
Tableaux des dépenses réelles et des dépenses prévues .....	3-2
Résultats clés des engagements .....	3-5
<b>B. Réalisations en matière de rendement.....</b>	<b>3-6</b>
<b>Détails par secteur d'activité</b>	
1. Investissement dans les ressources humaines.....	3-6
2. Prestations de revenu d'assurance-emploi.....	3-19
3. CRHC - Gestion et services communs.....	3-23
4. Travail .....	3-25
5. Sécurité du revenu .....	3-34
6. Services généraux.....	3-42
<b>Comptes à fins déterminées</b>	
1. Compte d'assurance-emploi .....	3-48
2. Compte du Régime de pensions du Canada .....	3-51
<b>C. Principaux examens.....</b>	<b>3-56</b>
Section IV : Renseignements supplémentaires .....	4-2
1. Sommaire des crédits approuvés .....	4-2
2. Besoins en personnel.....	4-3
3. Projets d'immobilisations.....	4-3
4. Renseignements financiers supplémentaires.....	4-8
5. Rapports législatifs	
- Programme canadien de prêts aux étudiants .....	4-13
- Programme de la sécurité du revenu .....	4-22
6. Lois et règlements.....	4-24
7. Références .....	4-25
Index.....	4-26

# SECTION I

---

## Message des ministres





En ma qualité de ministre du Développement des ressources humaines, je suis heureux de présenter le Rapport sur le rendement du Ministère pour 1996-1997. Au cours de l'exercice, notre ministère a apporté ou entrepris d'importants changements touchant divers programmes qui influent profondément sur la vie des Canadiens. Nous avons en outre continué de trouver de nouvelles façons de dispenser nos services.

Ce rapport de rendement met l'accent sur les principaux indicateurs, soit ceux qui témoignent des résultats, de la rapidité et de l'efficacité des services auxquels les Canadiens ont le plus couramment recours. En faisant du service une priorité, nous contribuons au mieux-être de bon nombre de nos concitoyens.

Nos efforts destinés à améliorer le service sont assortis de progrès notables sur le plan des politiques. Je suis fier des fruits de notre collaboration avec nos homologues provinciaux et territoriaux, à savoir la Prestation nationale pour enfants et les ententes sur le développement du marché du travail. Ces initiatives ont contribué au renforcement de l'union sociale et à l'établissement de nouveaux rapports entre les gouvernements du Canada. Elles parachèvent en outre le travail accompli avec ces gouvernements relativement à la réforme du Régime de pensions du Canada, de même que la mise en oeuvre de notre nouveau programme d'assurance-emploi.

L'honorable Pierre S. Pettigrew, c.p., député  
Ministre du Développement des ressources  
humaines

En ma qualité de ministre du Travail, j'estime important de favoriser la sécurité, la santé et la productivité en milieu de travail partout au Canada. Les programmes et services de Travail répondent à un besoin fondamental et sont profitables tant aux employeurs qu'aux travailleurs canadiens.

Comme en fait foi le présent Rapport sur le rendement du Ministère, nous avons travaillé à plusieurs projets en 1996-1997 afin d'assurer que les lois et politiques du gouvernement fédéral en matière de travail tiennent compte des changements fondamentaux qui touchent la population active canadienne.

Les modifications proposées au *Code canadien du travail* et les consultations menées dans le cadre de la Réflexion collective sur le milieu de travail en évolution, nous ont permis de faire un grand pas vers l'établissement de milieux de travail plus novateurs et efficaces. Nous avons également à coeur de bien servir les employeurs et les travailleurs. C'est pourquoi nous avons pris diverses mesures pour améliorer nos services et garantir l'efficacité de nos activités.

L'honorable Lawrence MacAulay, c.p., député  
Ministre du Travail

## SECTION II

---

# Vue d'ensemble du Ministère



## 1. Aperçu

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a été constitué comme ministère en 1993 en vue d'assurer une approche nationale intégrée au développement des ressources humaines. DRHC est le visage du gouvernement au plan social. Nous sommes en contact avec des millions de Canadiens à toutes les étapes de leur vie, souvent à un moment où ils font face à des transitions difficiles. Chaque année, notre ministère fournit des services à près de 9 millions de citoyens, dans toutes les régions du pays. Il reçoit plus de 30 millions de demandes rien que pour l'Assurance-emploi; il adresse environ 100 millions de lettres aux Canadiens et aux Canadiennes.

DRHC est l'un des plus importants ministères fédéraux par sa portée et son mandat. Nos objectifs sont les suivants :

- aider les Canadiens à se préparer au marché du travail, à trouver et à conserver un emploi, favorisant ainsi la croissance économique et l'adaptation;
- aider les Canadiens à assurer leur propre sécurité et celle de leurs familles, prévenant et réduisant ainsi la pauvreté au pays;
- promouvoir un environnement de travail juste, sûr, sain, stable, propice à la collaboration et à la productivité, contribuant ainsi au bien-être social et économique de tous les Canadiens.

La réalisation de ces objectifs exige de notre personnel un travail direct avec les clients. Elle fait appel, de manière croissante, à la collaboration avec les gouvernements provinciaux, les organismes autochtones, les groupes communautaires, les entreprises, les travailleurs et d'autres partenaires.

Environ 23 000 employés de DRHC travaillent dans des collectivités à l'échelle du pays. Plus de 80 p. 100 d'entre eux se trouvent, au niveau local, dans des Centres de ressources humaines Canada (CRHC) et dans 10 bureaux régionaux. Ce sont les employés de la ligne de front qui nous aident à atteindre nos objectifs ministériels par l'entremise du Réseau de prestation de services que nous établissons actuellement. Le Réseau, une fois opérationnel, comprendra 308 CRHC, 21 centres de services téléphoniques, 10 centres de services de courrier s'occupant du traitement des demandes au titre du Programme de la sécurité du revenu, environ 5 100 kiosques électroniques de libre-service, 6 centres de technologie de l'information, des bureaux administratifs et une gamme croissante de services via Internet.

Le personnel de DRHC avait la responsabilité de l'utilisation judicieuse de près de 55 milliards de dollars en 1996-1997.

## 2. Secteurs d'activité

Les programmes et les services de DRHC ont été regroupés en secteurs d'activité harmonisés aux améliorations apportées par le gouvernement au Système de gestion des dépenses. Les principaux résultats attendus du Ministère ont d'abord été ciblés dans le Rapport annuel de 1996 du Conseil du Trésor intitulé *Repenser le rôle de l'État : Améliorer la mesure des résultats et de la responsabilisation*. Nous avons ensuite mis à jour les définitions des objectifs, des résultats clés et des stratégies de mesure du rendement dans la *Structure de planification de rapports et de responsabilisation de DRHC pour 1997-1998*.

Nous avons six secteurs d'activité :

	<u>Pour les détails</u>
• Investissement dans les ressources humaines	3-6
• Prestations de revenu d'assurance-emploi	3-19
• Centres de ressources humaines Canada (CHRC)	
Gestion et services communs	3-23
• Travail	3-25
• Sécurité du revenu	3-34
• Services généraux	3-42

Nous avons également la responsabilité de deux comptes à fins déterminées : le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada.

Nous avons modifié notre structure de rapport depuis la publication du Budget des dépenses 1996-1997, Partie III. On trouvera au tableau 2 une comparaison entre l'ancienne structure et la structure actuelle.

## 3. Aperçu des résultats selon les principales priorités du Ministère pour 1996-1997

L'année 1996-1997 a été marquée par un certain nombre de réalisations importantes pour DRHC. La plupart sont considérées comme des accomplissements correspondant aux principales priorités que nous nous sommes fixées dans le cadre du Budget des dépenses du Ministère, Partie III.

*Poursuivre le travail sur les principaux dossiers de politique : La nouvelle Loi sur l'assurance-emploi, l'examen du Régime de pensions du Canada et la réforme du Régime de pension de l'État, et le Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux (TCSPS).*

Nous avons travaillé à l'adoption, par le Parlement, de la *Loi sur l'assurance-emploi*, en fournissant des orientations pour les services de communication, des conseils et du soutien. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances afin d'aller de l'avant avec le processus de réforme du Régime de pensions du Canada qui a abouti à l'entente finale entre les gouvernements fédéral et provinciaux. De concert avec le ministère des Finances, nous avons œuvré au transfert des responsabilités en vue de

l'utilisation des fonds pour le financement des programmes d'enseignement postsecondaire et d'aide sociale, par l'intermédiaire du Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux. Nous avons également œuvré en vue de résoudre certains problèmes comme le différend avec la Colombie-Britannique au sujet de la période de résidence imposée comme critère d'admission à l'aide sociale.

Au cours de l'année, nous avons contribué aux travaux du Conseil fédéral-provincial-territorial sur le Renouveau de la politique sociale. La Prestation nationale pour enfants a été instituée par le Conseil qui a commencé à travailler à l'harmonisation des programmes pour les personnes handicapées.

Nous avons joué un rôle clé en vue de favoriser des initiatives tendant à prendre en compte les répercussions des changements survenus dans le milieu de travail sur les gens et sur l'économie canadienne. Nous avons appuyé le travail de Réflexion collective sur le milieu de travail en évolution et apporté notre soutien au processus ayant conduit à l'adoption du projet de loi modifiant la Partie I du *Code canadien du travail*; nous examinons des modifications qui pourraient être apportées à d'autres parties du Code.

*Mettre en œuvre le nouveau Programme d'investissement dans les ressources humaines et assurance en vertu du nouveau projet de législation sur l'assurance-emploi.*

Nous avons mis en œuvre avec succès, et en douceur, les prestations du revenu prévues à la Partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*; la baisse de productivité globale a été faible, bien qu'il ait fallu recycler le personnel et communiquer les modifications aux travailleurs et aux employeurs. Nous avons mis sur pied les Prestations d'emploi et mesures de soutien prévues à la Partie II de la Loi. Leur mise en œuvre a commencé. Ce processus a été modifié par suite de la décision de négocier des Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) avec les provinces et les territoires. Des ententes ont été conclues avec l'Alberta, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et le Labrador vers la fin de l'exercice. Dans les deux premiers cas, les gouvernements provinciaux assumeront la responsabilité de la conception et de l'exécution des programmes de développement du marché du travail conformément à la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, ce qui nécessitera le transfert de personnel de DRHC dans la fonction publique provinciale. En ce qui concerne Terre-Neuve et le Labrador, nous travaillerons de concert avec la province à la planification et à l'exécution du programme.

*Construire et mettre en place le nouveau Réseau de prestation de services en collaboration avec les provinces, nos partenaires et nos clients.*

Comme nous l'avons vu précédemment dans cette section, le Réseau de prestation de services est la nouvelle structure mise en place en vue de la prestation des programmes et des services de DRHC aux Canadiens. Les EDMT ont influé sur la planification de cette initiative qui fait l'objet d'une description détaillée dans le cadre du secteur d'activité intitulé CRHC - Gestion et services communs.

*Poursuivre la mise en œuvre et la gestion des réductions de ressources humaines et les réductions financières résultant du Budget 1995 et de l'Examen des programmes.*

Dans le cadre de l'Examen des programmes I, annoncé dans le Budget de 1995, DRHC s'engageait à réduire ses budgets de fonctionnement de 200 millions de dollars ou de 5 000 équivalents temps plein (ETP) en trois ans, de 1995-1996 à 1997-1998. À la fin de l'exercice 1996-1997, DRHC avait pratiquement réalisé toutes les réductions touchant les ETP, ce qui permettra au gouvernement de faire des économies permanentes de 195 millions de dollars par année au chapitre des salaires. La réduction a été obtenue par suite d'un examen des activités des régions et de l'Administration centrale et de la mise en œuvre du Réseau de prestation de services à l'échelle des bureaux locaux. En ce qui concerne les ETP, la plupart des réductions ont été obtenues dans le cadre des mesures d'encouragement au départ. Nous continuons à gérer les répercussions que l'exercice de réduction a eues sur le personnel, les opérations et la prestation de services.

*Continuer à favoriser les objectifs du gouvernement en matière de création d'emplois et de croissance*

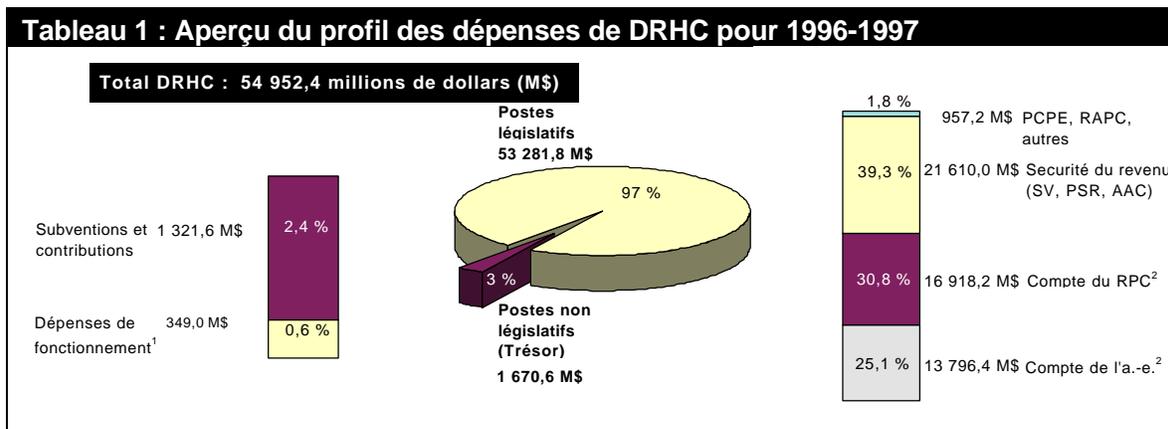
Le Ministère a accordé une attention particulière aux éléments clés pouvant contribuer à la création d'emplois et à la croissance, notamment l'Assurance-emploi et les EDMT. Nous avons joué un rôle de premier plan dans la conception et le lancement de la Stratégie emploi jeunesse, fondée sur l'acquisition d'une expérience de travail et sur l'amélioration de l'information destinée aux jeunes. Nous avons œuvré conjointement avec les employeurs et les travailleurs de divers secteurs de l'économie afin d'accroître leurs engagements vis-à-vis de la prise en charge de leurs besoins en matière de ressources humaines.

Cependant, ces priorités ne sont que l'un des aspects du travail accompli par DRHC au cours de l'année 1996-1997. L'examen du rendement de notre Ministère et de la structure des rapports au cours de l'exercice nous amène à conclure une nouvelle fois que la priorité, d'une année à l'autre, demeure constante : assurer des services de haute qualité aux Canadiens.

Certains programmes, tels l'Assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et l'administration du *Code canadien du travail*, ont chaque année une incidence importante sur des millions de Canadiens. Notre capacité de fournir des prestations ou de répondre avec rapidité et efficacité aux besoins des clients, conformément à la législation pertinente, est le véritable critère de mesure des effets positifs de notre action sur la vie de nos concitoyens.

À cet égard, nous avons établi 12 indicateurs clés de rendement qui indiquent les services les plus importants pour la majorité de nos clients. Tous ces indicateurs se prêtent à la quantification et sont sujets à amélioration. Ils sont illustrés à la page 3-5 et forment maintenant le premier niveau de priorités en fonction desquelles nous mesurons notre rendement. Comme ils ont été officiellement élaborés au cours de l'exercice financier, il ne nous a pas été possible de mettre en œuvre à temps tous les processus nécessaires à la mesure du rendement, de manière à établir des résultats pour 1996-1997. Quand tel a été le cas, nous en faisons état dans le présent rapport.

## 4. Sommaire financier



1. Ne comprend pas une somme de 133,6 millions de dollars affectés au régime d'avantages sociaux des employés laquelle somme est partiellement recouvrable du Compte d'assurance-emploi (92,4 M\$) et du Compte du régime de pensions du Canada (10 M\$).

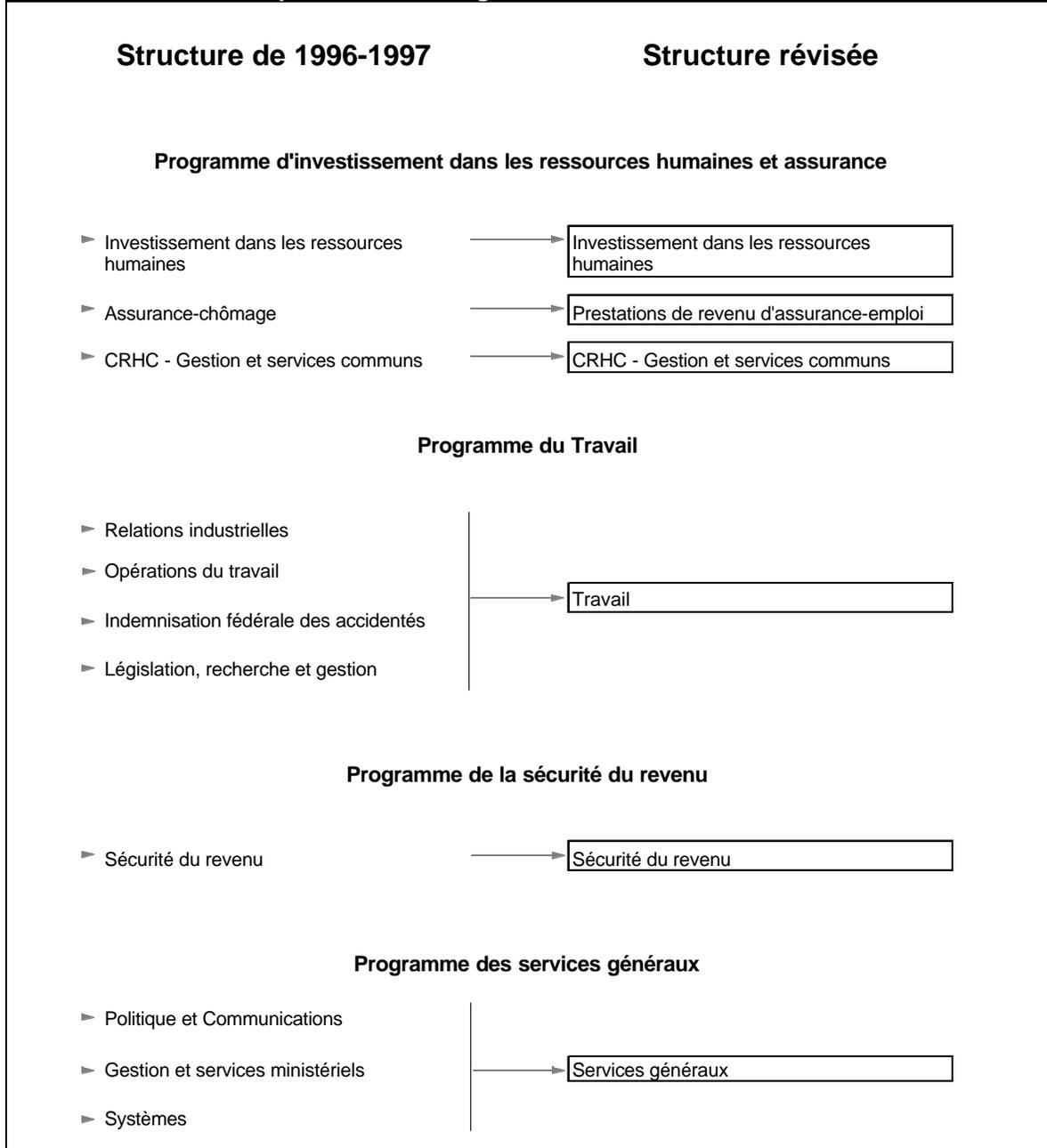
2. Comporte les coûts administratifs imputés à ces comptes par DRHC et d'autres ministères fédéraux (voir Section III : Comptes à fins déterminées).

Nota : Pour des renseignements supplémentaires en ce qui concerne la ventilation des dépenses réelles par crédit, veuillez vous reporter au tableau 1 de la Section IV : Renseignements supplémentaires.

## 5. Structure opérationnelle

Le tableau suivant permet de comparer la structure utilisée dans le Budget des dépenses principal de 1996-1997 et celle qui était en vigueur au 31 mars 1997.

**Tableau 2 : Structure opérationnelle intégrée**



## SECTION III

---

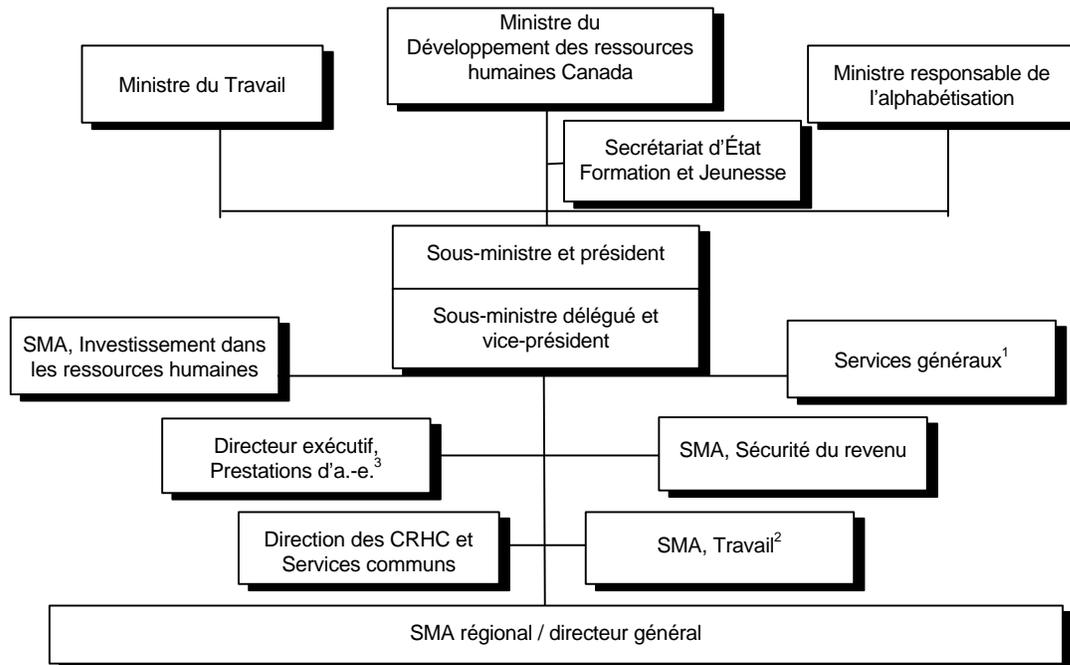
# Rendement du Ministère





## Attentes en matière de rendement

### Tableaux des dépenses réelles et des dépenses prévues

**Tableau 1 : Dépenses réelles et prévues par organisation et par secteur d'activité**

**SECTEURS D'ACTIVITÉ/PROGRAMMES (en millions de dollars)**
**RÉEL BUDGET**

Investissement dans les ressources humaines	2 566,9	2 566,9	2 330,2
Prestations d'a.-e.	577,8	577,8	459,9
Direction des CRHC et services communs	239,2	239,2	155,4
Total partiel, programme IRH et A.		3 383,9	2 945,5
Travail		155,7	150,6
Sécurité du revenu		21 838,5	22 112,8
Services généraux		376,1	287,8
<b>Dépenses brutes</b>	2 566,9577,8...239,2	155,7	21 838,5376,1
Recettes à valoir sur le crédit	(238,8) (530,4).....(190,9)	(43,0)	(116,8) ....(294,0)
<b>Dépenses nettes</b>	2 328,147,4.....48,3	112,7	21 721,782,1
<b>Comptes à fins déterminées</b>			
Assurance-emploi		13 796,4	15 357,0
Régime de pensions du Canada		16 918,2	17 427,1
- Régime d'avantages sociaux des employés recouvrable des comptes de l'a.-e. et du RPC		(102,4)	(96,6)
Total, DRHC		54 952,5	57 014,0
DRHC (ETP)	5 445..... 8 316..... 2 888	651	2 868..... 3 028

1. Comprend les commissaires des employeurs et des travailleurs; le SMA principal, Prestation des services; le directeur général, Affaires ministérielles et générales; le SMA, Politique stratégique; le SMA, Affaires internationales; le SMA, Communications; le SMA, Services financiers et administratifs; le SMA, Systèmes; le SMA, Ressources humaines; et l'avocat général principal.
2. Comprend le sous-ministre adjoint principal, Examen du *Code canadien du travail*, et le SMA, Travail.
3. Comprend le directeur exécutif, Projets spéciaux.




**Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles en 1996-1997, par secteur d'activité**

(en millions de dollars)							Détail des autorisations de dépenser (crédits votés)	
	ÉTP	Fonctionnement	Subventions et contributions	Total brut	Recettes à valoir sur le crédit	Total	Dépenses législatives	Dépenses non législatives
<b>Secteurs d'activité et programmes</b>								
Investissement dans les ressources humaines	6 816	461,2	1 869,1	2 330,2	(263,1)	2 067,1	696,9	1 370,2
	5 445	380,9	2 185,9	2 566,9	(238,8)	2 328,1	899,6	1 428,5
Prestations de revenu d'a.-e.	7 668	459,9	-	459,9	(418,3)	41,5	39,2	2,3
	8 316	577,8	-	577,8	(530,4)	47,4	45,0	2,4
CRHC-Gestion et services communs	2 177	155,4	-	155,4	(121,8)	33,7	11,9	21,8
	2 888	239,2	-	239,2	(190,9)	48,4	16,4	31,9
Total partiel	16 661	1 076,4	1 869,1	2 945,5	(803,2)	2 142,3	748,0	1 394,3
	16 649	1 197,9	2 185,9	3 383,9	(960,1)	2 423,8	961,0	1 462,8
Programme du travail	725	144,6	6,0	150,6	(37,5)	113,1	63,0	50,1
	651	152,6	2,5	155,7	(42,9)	112,7	63,8	48,9
Programme de la sécurité du revenu	2 971	205,8	21 907,0	22 112,8	(104,1)	22 008,7	21 923,5	85,2
	3 028	228,5	21 610,0	21 838,5	(116,8)	21 721,7	21 627,2	94,5
Programme des services généraux	2 607	287,8	-	287,8	(225,5)	62,2	16,7	45,6
	2 868	376,1	-	376,1	(294,0)	82,1	17,7	64,4
<b>Total</b>	<b>22 964</b>	<b>1 714,6</b>	<b>23 782,1</b>	<b>25 496,7</b>	<b>(1 170,3)</b>	<b>24 326,4</b>	<b>22 751,3</b>	<b>1 575,1</b>
	<b>23 196</b>	<b>1 955,2</b>	<b>23 798,5</b>	<b>25 754,2</b>	<b>(1 413,9)</b>	<b>24 340,3</b>	<b>22 669,7</b>	<b>1 670,6</b>
<b>Autres recettes et dépenses</b>								
Recettes portées au Trésor					(285,1)	(285,1)		(285,1)
					(331,8)	(331,8)		(331,8)
Coût estimatif des services rendus par les autres ministères				68,3		68,3		68,3
				68,9		68,9		68,9
<b>Coût net pour le Ministère</b>				<b>25 565,0</b>	<b>(1 455,4)</b>	<b>24 109,6</b>	<b>22 751,3</b>	<b>1 358,3</b>
				<b>25 823,0</b>	<b>(1 745,7)</b>	<b>24 077,4</b>	<b>22 669,7</b>	<b>1 407,6</b>
<b>Comptes à fins déterminées</b>								
<b>Compte d'assurance-emploi</b>								
Dépenses				15 357,0				
				13 796,4				
Recettes				(22 121,0)				
				(20 464,0)				
<b>Surplus (déficit) annuel</b>				<b>6 764,0</b>				
				<b>6 667,6</b>				
<b>Compte du régime de pensions du Canada</b>								
Dépenses				17 427,1				
				16 918,2				
Recettes				(15 861,0)				
				(15 509,0)				
<b>Surplus (déficit) annuel</b>				<b>(1 566,1)</b>				
				<b>(1 409,2)</b>				

## Légende :

Blanc	→ Budget 1996-1997
Ombragé	→ Réel 1996-1997

Nota : Toutes les données contenues dans les tableaux du présent rapport sont exprimées en millions de dollars et peuvent ne pas s'additionner, les chiffres ayant été arrondis.

Pour tout renseignement supplémentaire touchant la répartition des ressources du Budget des dépenses principal, le financement de fin d'année et les dépenses réelles par crédit, veuillez vous reporter à la Section IV : Renseignements supplémentaires, tableau 1.

**Tableau 3 : Dépenses prévues du Ministère et dépenses réelles par secteur d'activité**

(en millions de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Secteurs d'activité et programmes</b>					
Investissement dans les ressources humaines	12 170,0	12 624,7	12 499,0	2 330,2	2 566,9
Prestations de revenu d'assurance-emploi	509,5	492,2	557,9	459,9	577,8
CRHC — Gestion et services communs	240,2	249,8	249,5	155,4	239,2
Programme d'IRH et d'assurance	12 919,6	13 366,8	13 306,4	2 945,5	3 383,9
Programme du travail	159,0	157,7	156,7	150,6	155,7
Programme de la sécurité du revenu	20 127,7	20 752,9	21 265,0	22 112,8	21 838,5
Programme des services généraux	403,1	409,8	367,2	287,8	376,1
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>33 609,4</b>	<b>34 687,2</b>	<b>35 095,4</b>	<b>25 496,7</b>	<b>25 754,2</b>
Recettes à valoir sur le crédit	(1 465,4)	(1 439,7)	(1 380,5)	(1 170,3)	(1 413,9)
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>32 143,9</b>	<b>33 247,5</b>	<b>33 714,9</b>	<b>24 326,4</b>	<b>24 340,3</b>
<b>Autres recettes et dépenses</b>					
Recettes portées au Trésor	(151,0)	(146,2)	(254,0)	(285,1)	(331,8)
Coût estimatif des services rendus par les autres ministères	64,5	76,2	82,7	68,3	68,9
<b>Coût net du Ministère</b>	<b>32 057,4</b>	<b>33 177,6</b>	<b>33 543,6</b>	<b>24 109,6</b>	<b>24 077,4</b>
<b>Comptes à fins déterminées</b>					
<b>Assurance-emploi *</b>					
Dépenses	19 380,0	16 507,0	15 020,0	15 357,0	13 796,4
Recettes	(18 750,0)	(19 430,0)	(18 940,0)	(22 121,0)	(20 464,0)
<b>Surplus (déficit) annuel</b>	<b>( 630,0)</b>	<b>2 923,0</b>	<b>3 920,0</b>	<b>6 764,0</b>	<b>6 667,6</b>
<b>Régime de pensions du Canada</b>					
Dépenses	14 589,0	15 457,0	16 188,0	17 427,1	16 918,2
Recettes	(13 368,0)	(14 879,0)	(14 983,0)	(15 861,0)	(15 509,0)
<b>Surplus (déficit) annuel</b>	<b>(1 221,0)</b>	<b>(578,0)</b>	<b>(1 205,0)</b>	<b>(1 566,1)</b>	<b>(1 409,2)</b>

\* Puisque la *Loi sur l'assurance-emploi* est entrée en vigueur le 30 juin 1996, le Budget des dépenses principal de 1996-1997 est basé sur la *Loi sur l'assurance-chômage*.



## Résultats clés des engagements

Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
<b>Un marché du travail efficace et efficient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>l'accès à l'emploi pour tous les Canadiens</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le nombre ou la proportion de clients qui obtiennent un emploi ou deviennent travailleurs indépendants grâce au Fonds d'investissement dans les ressources humaines (FIRH) 3-8</li> </ul> </li> <li>➤ <b>la réduction de la dépendance envers les prestations d'assurance-emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des économies réalisées au Compte d'a.-e. (Partie 1) en raison du retour au travail plus tôt que prévu des clients grâce au FIRH 3-8</li> </ul> </li> </ul>
<b>Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>l'efficacité du traitement des demandes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le nombre ou la proportion de demandes de prestations d'a.-e. et d'appels par les prestataires traités selon les normes de prestation des services 3-21</li> </ul> </li> <li>➤ <b>le maintien de la stabilité et de l'intégrité financières du Compte d'assurance-emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le taux de fraudes et d'abus à l'égard de l'a.-e. - Économies directes et indirectes au Compte d'a.-e. découlant des activités de contrôle et d'enquête 3-22</li> <li>– le taux de paiements erronés - Qualité des décisions relatives aux demandes grâce au système global de dépistage 3-22</li> </ul> </li> </ul>
<b>Un milieu de travail sécuritaire, juste et productif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>un milieu sécuritaire, sain et équitable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la Partie III du <i>Code canadien du travail</i> réglées par des inspecteurs 3-26</li> <li>– le pourcentage de plaintes en vertu de la Partie III du <i>Code canadien du travail</i> (autres que les congédiements injustes) réglées dans un délai de 120 jours 3-27</li> <li>– le pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la Partie II du <i>Code canadien du travail</i> (à l'exception des situations de danger) résolues volontairement par une promesse de conformité volontaire (PCV) 3-27</li> </ul> </li> </ul>
<b>Des Programmes de la sécurité du revenu sûrs pour les personnes âgées, les personnes handicapées, les survivants, les familles ayant des enfants et les migrants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>l'efficacité et la durabilité du Régime de pensions du Canada et des programmes de la Sécurité de la vieillesse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le service à la clientèle - Pourcentage de demandes téléphoniques relatives aux Programmes de la sécurité du revenu auxquelles on a répondu 3-36</li> <li>– la rapidité du service - Traitement des demandes du Régime de pensions du Canada selon les normes d'exécution établies 3-37</li> <li>– la rapidité du service - Traitement des demandes de la Sécurité de vieillesse selon les normes d'exécution établies 3-37</li> <li>– la satisfaction du client - Pourcentage de clients satisfaits des services relatifs au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse 3-38</li> </ul> </li> </ul>

## Réalizations en matière de rendement

### 1. Investissement dans les ressources humaines

#### A. Profil du secteur d'activité

L'objectif de l'investissement dans les ressources humaines est de soutenir le développement des ressources humaines canadiennes et le fonctionnement efficace du marché du travail et de réduire la dépendance des particuliers à l'égard des prestations d'assurance-emploi (a.-e.) et autres formes de soutien du revenu offertes par le gouvernement.

Ce secteur d'activité comprend une gamme de services d'information et de conseils, ainsi que des programmes de subventions, de contributions, de prêts et des programmes législatifs. Cela permet aux particuliers, aux entreprises, aux collectivités et aux secteurs industriel et professionnel de l'économie canadienne de cerner des besoins et d'y répondre au chapitre du travail. Nous pouvons offrir de l'aide financière à des personnes qui souhaitent réaliser leurs objectifs sur le marché du travail. Nous pouvons aussi donner accès à des occasions d'emploi et de perfectionnement professionnel, favoriser la création d'emplois et fournir des renseignements sur le marché du travail. Nous offrons ces services directement et par l'entremise des gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que des organismes autochtones, sectoriels et communautaires.

La mise en œuvre des prestations d'emploi et des mesures de soutien (PEMS) en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, dès juillet 1996, figurait parmi les principales activités de ce secteur en 1996-1997. Les PEMS incorporaient un système souple de prestation de services se fondant sur la planification des activités, les partenariats et la prise de décisions à l'échelon local. Les changements consécutifs à nos démarches, à nos programmes et à nos systèmes, combinés à la mise en œuvre continue du réseau de prestation de services et à la négociation de nouveaux accords de développement du marché du travail avec la plupart des provinces et des territoires, créent des défis importants. L'année 1996-1997 en a été une de transition, au cours de laquelle nous avons beaucoup investi dans la formation du personnel, la modernisation des systèmes, l'élaboration et le partage de modèles des meilleures pratiques et l'établissement d'outils d'évaluation des résultats de base.



## B. Sommaires financiers

Tableau 4 : Tendances en matière de dépenses

(en millions de dollars)	Réel	Réel	Réel	Budget des	Réel
	1993-1994	1994-1995	1995-1996	dépenses 1996-1997	1996-1997
Dépenses de fonctionnement	426,9	429,2	433,5	461,2	380,9
Utilisation des fonds de l'a.-c. à des fins productives (UPAC) <sup>1</sup>	1 853,3	1 854,9	1 862,2	1 900,0	0,0
Utilisation des fonds de l'a.-c. à des fins productives / Partie II de l'a.-e. <sup>1</sup>	0,0	0,0	0,0	0,0	1 519,3
<b>Fonds du Trésor affectés aux programmes</b>					
Réadaptation professionnelle des personnes handicapées (RPPH) <sup>2</sup>	186,6	200,9	188,8	155,0	255,0
Garde d'enfants : Visions et Premières nations	0,0	0,0	8,1	31,1	29,2
Programme d'adaptation pour les travailleurs âgés	51,6	59,2	41,1	27,5	40,0
Alphabétisation	19,1	21,8	22,1	22,3	23,2
Jeunesse	177,5	186,1	151,5	212,6	210,5
Initiatives stratégiques	0,0	30,4	85,4	103,2	78,9
La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique <sup>3</sup>	0,0	359,3	435,7	256,2	346,9
Fonds transitoire pour la création d'emploi <sup>4</sup>	0,0	0,0	0,0	0,0	19,8
Achat de formation et autres programmes	1 140,8	1 006,3	713,5	403,9	315,5
<b>Total des fonds affectés (exclut les fonds législatifs)</b>	<b>1 575,6</b>	<b>1 864,0</b>	<b>1 646,1</b>	<b>1 211,8</b>	<b>1 319,1</b>
<b>Postes législatifs</b>					
Programme canadien de prêts aux étudiants	520,8	529,2	836,7	619,9	730,6
Subventions pour initiatives spéciales	0,0	0,0	7,8	23,4	12,4
Prestations d'adaptation pour les travailleurs	49,3	37,2	25,1	14,0	15,5
Enseignement postsecondaire (EPS) <sup>5</sup>	2 378,2	2 485,7	2 365,3	0,0	(40,7)
Régime d'assistance publique du Canada (RAPC) <sup>5</sup>	7 219,2	7 279,4	7 184,5	0,0	149,0
<b>Total</b>	<b>14 023,3</b>	<b>14 479,6</b>	<b>14 361,2</b>	<b>4 230,2</b>	<b>4 086,2</b>
Moins : Utilisation des fonds de l'a.-c. à des fins productives / Partie II de l'a.-e.	1 853,3	1 854,9	1 862,2	1 900,0	1 519,3
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>12 170,0</b>	<b>12 624,7</b>	<b>12 499,0</b>	<b>2 330,2</b>	<b>2 566,9</b>
Moins : Dépenses recouvrables du Compte d'assurance-emploi	(285,2)	(270,2)	(245,1)	(263,1)	(238,8)
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>11 884,8</b>	<b>12 354,6</b>	<b>12 253,9</b>	<b>2 067,1</b>	<b>2 328,1</b>

1. Les chiffres pour les exercices 1993-1994 à 1995-1996 et ceux du Budget de 1996-1997 comprennent le soutien du revenu offert aux prestataires actifs (maintenant versé en vertu de la partie I de la Loi). Les chiffres réels pour 1996-1997 ne concernent que les UPAC et les dépenses de la Partie II dans le cas des participants qui recevaient des prestations d'emploi et faisaient l'objet de mesures de soutien.
2. Les paiements aux provinces des demandes de RPPH faisant partie de l'arriéré ont été versés en 1996-1997 et totalisaient quelque 87 millions de dollars.
3. Un financement additionnel de 111,7 millions de dollars a été approuvé dans le Budget supplémentaire de 1996-1997 pour la LSPA.
4. Le premier Budget supplémentaire contenait l'approbation d'un financement de 60 millions de dollars pour le FTCE. Les ressources inutilisées seront redistribuées sur les exercices 1997-1998 et 1998-1999 de sorte que chaque province ou territoire recevra, sur les trois exercices pendant lesquels dure le programme, le montant total affecté à l'origine.
5. Les programmes d'EPS et du RAPC ont été transférés en 1996-1997 au ministère des Finances pour former le Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux. Cependant, les paiements résiduels du RAPC découlant de questions en suspens pour le règlement final d'activités ayant trait aux années d'admissibilité antérieures sont nécessaires ainsi que des rajustements des paiements d'EPS.





### C. Résultats clés des engagements et réalisations

Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
<b>Un marché du travail efficace et efficient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>l'accès à l'emploi pour tous les Canadiens</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le nombre ou la proportion de clients qui obtiennent un emploi ou deviennent travailleurs indépendants grâce au fonds d'investissement dans les ressources humaines (FIRH)</li> </ul> </li> <li>➤ <b>la réduction de la dépendance envers les prestations d'assurance-emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des économies réalisées au Compte d'a.-e. (Partie 1) en raison du retour au travail plus tôt que prévu des clients grâce au FIRH</li> </ul> </li> </ul>

Durant l'exercice 1996-1997, nous avons introduit ces deux nouveaux indicateurs clés du rendement pour mesurer les répercussions des nouveaux programmes de prestations d'emploi et de mesures de soutien. Ils reflètent la nouvelle orientation établie dans la *Loi sur l'assurance-emploi*. Comme ils supposent une modification importante des méthodes de mesure, nous ne pouvons comparer avec exactitude les résultats actuels et les résultats antérieurs. Les résultats de 1997-1998, premier exercice complet où l'on appliquera ces programmes, servira de point de départ de l'évaluation future du rendement.

**Tableau 5 : Résultats des interventions de la Partie II (au 31 mars 1997)**

Région	Emplois trouvés		Prestations non versées (en millions de dollars)	
	Repère	Réel	Repère	Réel
Terre-Neuve	3 369	1 890	11,2	7,6
Nouvelle-Écosse	4 918	2 465	23,3	10,1
Nouveau-Brunswick	6 858	2 666	23,8	10,4
île-du-Prince-Édouard	1 522	506	6,5	2,0
Québec	32 293	15 829	142,0	46,7
Ontario	45 011	16 432	215,8	88,3
Manitoba	5 197	3 680	38,1	17,0
Saskatchewan	3 603	2 416	21,4	11,7
Alberta/T. N.-O.	15 218	7 869	95,8	53,0
Colombie-Britannique/ Yukon	21 499	7 709	97,9	48,2
Activités pancanadiennes*	11 332	s.o.	100,9	s.o.
<b>TOTAL</b>	<b>150 880</b>	<b>61 462</b>	<b>776,7</b>	<b>295,1</b>

\* Même si les valeurs repères ont été établies pour des activités pancanadiennes, les résultats réels sont crédités à la région de résidence effective des clients. Une valeur repère est un critère basé sur le rendement antérieur et utilisé pour établir des objectifs et comparer le rendement présent et futur.



L'écart entre les valeurs repères et les résultats réels est attribuable aux éléments suivants :

- Les clients qui ont participé aux services d'aide à l'emploi sont inclus dans le repère mais ne sont pas inclus dans les résultats de 1996-1997. Cette situation sera corrigée en 1997-1998.
- La nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1996. Le passage de l'ancien au nouveau programme en milieu d'année a réduit de façon marquée le nombre de participants.
- Le montant reporté des prestations non versées reflète les résultats obtenus du 1<sup>er</sup> juillet 1996 au 31 mars 1997.
- Pour bien des clients, les résultats relatifs à l'emploi n'ont pas été déclarés en raison des difficultés qu'on a eues à obtenir la documentation complète sur tous les clients servis. À mesure que le personnel se familiarisera parfaitement avec la nouvelle approche du service à la clientèle, cette situation s'améliorera en 1997-1998.

## D. Autres priorités ministérielles

Nous avons eu d'autres priorités dans ce secteur d'activité au cours de l'exercice 1996-1997. La plupart sont décrites dans le rapport du président au Parlement pour 1996 :

- réduction du chevauchement et du dédoublement des programmes et des services;
- accès des groupes spéciaux aux emplois;
- débouchés accrus pour les jeunes;
- adaptation communautaire;
- adaptation au marché du travail;
- les Canadiens, en particulier les jeunes, ayant bénéficié de soutien en vue de parfaire leurs études;
- meilleur accès à l'information sur le marché du travail;
- soutien à l'intention des enfants;
- La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique (LSPA).

## Réduction du chevauchement et du dédoublement des programmes et des services

### Indices

- Ententes avec les provinces et les territoires pour le développement du marché du travail
- Harmonisation des programmes fédéraux et provinciaux destinés aux personnes handicapées

### **Ententes avec les provinces et les territoires sur le développement du marché du travail**

En 1996-1997, nous avons signé des ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) avec le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et l'Alberta. Les ententes avec le Nouveau-Brunswick et l'Alberta leur donnent la pleine responsabilité des mesures actives financées en vertu de la Partie II de l'Assurance-emploi. L'entente avec Terre-Neuve suppose la cogestion des programmes de développement du marché du travail. La négociation d'ententes avec plusieurs autres provinces était presque terminée au 31 mars 1997. Nous avons mis de l'avant un processus visant à cerner et à évaluer les problèmes relatifs à la gestion, à la politique et aux programmes résultant des EDTM et à y réagir, en faisant appel au Conseil du Trésor et à des représentants de notre Administration centrale et de nos bureaux régionaux.

### **Harmonisation des programmes fédéraux et provinciaux destinés aux personnes handicapées**

En 1996-1997, le Conseil fédéral-provincial des ministres des services sociaux, coprésidé par le ministre du Développement des ressources humaines, a cerné, pour étude et suivi, des problèmes touchant les personnes handicapées et en a fait une priorité de l'union sociale. Il a établi le groupe de travail fédéral-provincial sur les prestations et les services destinés aux personnes handicapées. À la fin de l'exercice, les domaines d'étude comprenaient les questions ayant trait au soutien du revenu et à la création d'un programme qui succéderait au Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées (RPPH).

## **Accès des groupes spéciaux aux emplois**

### **Indice**

Accès plus équitable des personnes désavantagées aux débouchés d'emploi

Notre ministère vise à faire en sorte que les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles participent aux programmes et aux services de ce secteur d'activité et obtiennent, au chapitre de l'emploi, des résultats directement proportionnels à leur taux de participation à la population active canadienne. Cependant, le rapport de résultats au sujet des groupes désignés dépend d'une déclaration volontaire. Cette situation est susceptible de mener à une sous-estimation du nombre réel de membres des groupes désignés qui participent à des programmes d'emploi et y obtiennent des résultats. Puisqu'un client peut être membre de plus d'un groupe désigné, les résultats pour chaque groupe doivent être considérés indépendamment les uns des autres. L'accès aux débouchés d'emploi dépend aussi de facteurs qui échappent à notre contrôle, comme les conditions du marché du travail local.

**Tableau 6 : Accès plus équitable aux débouchés d'emploi pour les personnes désavantagées**

Exercice 1996-1997	Groupes désignés			
	Femmes	Personnes handicapées	Autochtones	Minorités visibles
<b>Représentation dans la population active (1991)</b>	45,9 %	3,0 %	6,5 %	9,1 %
<b>Utilisations productives de l'assurance-chômage, prestations d'emploi et mesures de soutien</b>				
Taux de représentation chez les participants	36,4 %	1,7 %	3,3 %	3,3 %
Taux de représentation chez les clients employés	27,5 %	1,3 %	2,0 %	3,1 %
<b>Trésor</b> (Achat de formation et autres programmes uniquement*)				
Taux de représentation chez les participants	51,2 %	5,0 %	1,2 %	3,1 %

\* DHRC a dépensé environ 145 millions des 315 millions de dollars affectés à l'achat de formation et autres ressources relatives aux programmes destinés aux Autochtones. On suppose que tous les participants à ces programmes sont Autochtones. Toutefois, comme notre mode de présentation de rapports est fondé sur la déclaration volontaire dans les dossiers des clients, le nombre d'Autochtones participant à ces programmes représente 1,2 p. 100.

Au cours de l'exercice 1996-1997, nous avons franchi plusieurs étapes en vue d'améliorer l'accès à l'emploi pour les groupes désignés. Nous avons poursuivi notre travail avec les organismes qui représentent les intérêts de ces groupes, en examinant et en passant en revue nos stratégies destinées à atteindre nos objectifs. Une part de plus en plus importante de ces efforts visait à accroître la capacité de ces groupes à répondre à leurs propres besoins sur le marché du travail et dans la société canadienne.

Nous nous sommes mobilisés afin de mieux comprendre les besoins des personnes handicapées en matière d'emploi et d'amorcer le processus de restructuration des activités courantes et l'élaboration de nouveaux programmes qui leur sont destinés. Par exemple, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, nous avons participé aux discussions fédérales-provinciales-territoriales. Nous avons participé au Groupe de travail fédéral concernant les personnes handicapées et avons pris immédiatement les mesures nécessaires pour mettre en œuvre ces nombreuses recommandations ayant trait à l'emploi : créer un fonds d'intégration de 90 millions de dollars sur trois ans, élaborer des stratégies destinées à accroître la participation d'un plus grand nombre de jeunes personnes handicapées dans les programmes orientés vers les jeunes, veiller à ce que le cadre de responsabilisation de la programmation offerte par l'assurance-emploi appuie expressément la participation de membres de groupes désignés, jeter les bases de la conception de projets-pilotes visant à assurer la réadaptation professionnelle des bénéficiaires des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et renforcer notre partenariat avec la communauté des personnes handicapées afin que nous puissions répondre aux besoins d'emploi des Canadiens atteints d'invalidité.





Nous avons repensé notre approche afin d'appuyer les besoins en développement des ressources humaines chez les Autochtones, notamment en leur proposant une nouvelle initiative urbaine, en négociant 53 ententes bilatérales régionales avec les membres régionaux ou locaux de l'Assemblée des Premières nations, le Ralliement national des métis et l'Inuit Tapirisat du Canada. En ce sens, nous avons appuyé nos partenaires afin que la collectivité acquière la capacité d'assurer la mise en œuvre efficace de ces dispositions. Nous avons offert une plus grande souplesse en négociant avec le Conseil du Trésor, et nous avons désigné de nouveaux responsables de programmes pour les programmes autochtones. Ces nouvelles dispositions reflètent l'entente intervenue entre toutes les parties où la nécessité de résultats et de responsabilités était clairement définie. Nous avons également investi 8,1 millions de dollars dans les Initiatives stratégiques autochtones où les nouvelles approches de prestations des services dans le cadre de programmes sociaux seront mises à l'essai.

### Débouchés accrus pour les jeunes

#### Indice

Accroître l'emploi chez les jeunes

Au cours de 1996-1997, l'emploi des jeunes est demeuré une priorité essentielle pour le gouvernement. Le Groupe de travail ministériel sur la jeunesse a mené de vastes consultations portant sur l'emploi des jeunes. La Conférence nationale de la jeunesse s'est alors penchée sur les défis auxquels fait face la jeunesse au chapitre de l'emploi, ce qui a donné lieu à une nouvelle stratégie fédérale d'emploi des jeunes menée par DRHC. La stratégie est une réaction sur deux fronts face à l'emploi des jeunes, puisqu'elle offre des débouchés permettant d'acquérir de l'expérience et un accès accru à l'information sur le marché du travail. Les dépenses du programme ont augmenté à 210,5 millions de dollars, soit une augmentation par rapport aux dépenses de 151,5 millions de dollars en 1995-1996.

Programme	Nombre de participants souhaité	Résultats de fin d'année
Service jeunesse Canada	5 000	3 882 participants
Jeunes stagiaires Canada	20 000	19 944 participants
Objectif emplois d'été pour étudiants	49 500	57 902 participants
<b>Total</b>	<b>74 500</b>	<b>80 728 participants</b>

Les résultats révèlent la tendance suivante : appuyer davantage les étudiants qui cherchent à acquérir de l'expérience professionnelle afin d'étayer leurs objectifs en matière d'éducation et de carrière.



Au cours de l'année 1996-1997, les Programmes d'emploi des jeunes de DRHC ont permis d'atteindre les résultats suivants :

Dans le cadre du **Service jeunesse Canada**, on a versé 33,6 millions de dollars à des projets de service communautaire qui ont pour but d'aider les jeunes, particulièrement ceux qui risquent de ne pas trouver un emploi ni de le garder, à acquérir des compétences professionnelles et la confiance nécessaire pour accéder au marché du travail ou parfaire leur éducation.

Dans le cadre de **Jeunes stagiaires Canada**, on a accordé 81,6 millions de dollars à des projets qui ont pour but de permettre aux jeunes chômeurs de se perfectionner, d'acquérir une expérience de travail et d'obtenir de l'aide à l'entrepreneuriat dans des secteurs industriels nouveaux et en croissance.

Dans le cadre d'**Objectif emplois d'été pour étudiants**, on a alloué 95,3 millions de dollars, y compris les fonds additionnels prévus dans le budget de 1996, pour augmenter le nombre de débouchés offerts pendant l'été. On a exposé les participants à un emploi lié à la carrière, en plus de leur donner la possibilité de contribuer à l'atteinte de leurs buts en matière d'éducation postsecondaire.

## Adaptation communautaire

### Indice

Nombre d'emplois viables créés et proportion des fonds recueillis auprès de partenaires

Le Fonds transitoire pour la création d'emplois, initiative de trois ans amorcée en juillet 1996, aide les collectivités canadiennes en proie à des taux de chômage élevés à créer des emplois viables à long terme.

En 1996-1997, nous avons approuvé 122 projets, qui devraient créer 10 380 emplois viables. Nos partenaires ont consenti à investir plus de 550,4 millions de dollars, auxquels s'ajoute la contribution de DRHC de 75,1 millions de dollars étalée sur trois ans. On s'attend à ce que la contribution fédérale moyenne par emploi créé soit de 7 242 \$.

À la fin des projets, on déterminera les résultats réels : on s'en servira pour établir dans quelle mesure des emplois viables ont bel et bien été créés.

## Adaptation au marché du travail

### Indice

Adaptation structurelle à long terme (p. ex., recyclage, mobilité)

Accroître la participation du secteur privé au règlement des problèmes liés aux ressources humaines et la responsabilité de ce dernier à cet égard est au cœur de nos stratégies d'investissement dans les ressources humaines. En 1996-1997, nous avons continué d'appuyer les employeurs, les travailleurs et d'autres participants, afin de définir leurs problèmes et de les régler. Dans les nombreux programmes et services que nous offrons dans ce domaine, les résultats obtenus ont été proportionnellement analogues à ceux de 1995-1996 :

**Études sectorielles** — Les études sectorielles et les mises à jour dans les secteurs constituent une sorte de mécanisme stratégique qui permet de déterminer les questions actuelles et éventuelles touchant un secteur du point de vue des ressources humaines aussi bien que des façons de les régler. Il s'agit aussi de la première étape d'une démarche visant à faire assumer au secteur privé la responsabilité propre des questions et des solutions touchant les ressources humaines. En 1996-1997, nous avons réalisé ou mis à jour six études, par comparaison à trois en 1995-1996. Par exemple, l'industrie canadienne du vêtement a examiné ses propres besoins en ressources humaines, a entamé les démarches qui doivent mener à un consensus en rapport avec les résultats de l'étude et a pris les premières dispositions nécessaires pour se donner un conseil sectoriel.

**Conseils sectoriels** — Les conseils sectoriels sont des organisations patronales-syndicales du secteur privé qui élaborent et appliquent la stratégie de ressources humaines d'une industrie donnée. Il peut s'agir d'établir les normes nationales en matière de qualifications professionnelles et de compétences, de préparer les programmes d'études connexes et de travailler de concert avec les établissements d'enseignement et de formation. Nous fournissons les fonds de lancement nécessaires à la création de la petite infrastructure permanente dont ces groupes ont besoin. En 1996-1997, nous avons financé 13 conseils sectoriels, y compris celui de l'industrie de la biotechnologie. Par comparaison, nous en avons financé 21 en 1995-1996, la réduction étant imputable au fait que neuf conseils ne recevaient plus de financement de DRHC.

**Service d'aide à l'adaptation de l'industrie** — Grâce aux ententes du Service national d'aide à l'adaptation de l'industrie, il est possible de réunir les principaux intervenants d'un secteur donné pour qu'ils commencent à s'attaquer aux questions communes en matière de ressources humaines. De même, le secteur visé peut réaliser les travaux d'amorce nécessaires pour passer à un projet de ressources humaines d'envergure. Certaines ententes portent sur une situation unique. En 1996-1997, nous avons financé 80 ententes, par rapport à 88 en 1995-1996. Cela a été le cas de l'industrie canadienne du design, par exemple, où un comité directeur a commencé à diffuser les résultats d'une étude sectorielle et à dégager le consensus nécessaire à l'établissement d'un conseil sectoriel.

**Normes professionnelles nationales** — En 1996-1997, nous avons financé 28 ententes (par rapport à 22 en 1995-1996) qui ont permis à des industries particulières de brosser le tableau des compétences et des connaissances nécessaires à un exercice compétent de diverses professions à l'intérieur de leur secteur. Ces normes nationales servent à promouvoir une formation générale au sein d'une profession ou d'une industrie. Elles accroissent la mobilité des travailleurs et produisent une main-d'œuvre flexible et concurrentielle dont les compétences concordent avec le travail d'aujourd'hui et de demain. Par exemple, à partir des normes professionnelles utilisées dans le domaine de la réparation des aéronefs, le Conseil canadien de l'entretien des aéronefs a conçu un programme d'études que les collègues provinciaux ont adopté en Colombie-Britannique et en Alberta.

**Perfectionnement** — Durant l'année, six ententes ont permis au secteur privé de composer avec une évolution des connaissances et des compétences nécessaires au travail dans leur secteur, grâce à un partage des frais. Le nombre d'ententes, qui s'élevait à dix en 1995-1996, a donc baissé. Le gouvernement ayant annoncé qu'il se retirerait du dossier des mesures actives de formation d'ici le 30 juin 1999, aucune nouvelle entente n'a été conclue qui prévoit un soutien direct à la formation. Par exemple, le Conseil canadien des ressources humaines en camionnage s'est servi de fonds de perfectionnement pour établir un programme d'études à l'intention de ses nouveaux conducteurs. La formation dans les écoles de conduite était liée à un processus d'accréditation des conducteurs. Un projet semblable a permis de commencer à mettre en place un programme de perfectionnement et de certification des conducteurs expérimentés.

**Volet sectoriel du projet Jeunes stagiaires** — Les ententes conclues grâce à ce projet nous ont permis de travailler de concert avec les industries et les établissements d'enseignement en vue d'encourager et de soutenir la création de modèles structurés de transition de l'école au travail à partir des besoins des employeurs. Elles ont aussi servi à améliorer les « produits » permettant de sensibiliser les jeunes aux professions et aux carrières. Huit conseils sectoriels ont mis en branle 14 projets à l'intention de quelque 5 000 jeunes en 1996-1997. Par comparaison, il y a eu sept projets en 1995-1996. Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme a commencé à collaborer avec les écoles et les collègues en vue de lier les programmes d'études à ses normes professionnelles nationales, pour veiller à ce que les jeunes puissent passer sans heurts de l'école à l'industrie.

**Sceau rouge (mobilité interprovinciale dans les métiers d'apprentissage)** — Nous continuons de collaborer étroitement avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage à la préparation de six nouvelles analyses nationales des professions (il y en a eu cinq en 1995-1996) et à dix nouveaux examens interprovinciaux (il y en a eu 20 en 1995-1996). Ceux-ci servent à améliorer la mobilité interprovinciale des gens de métier.

## Les Canadiens, en particulier les jeunes, ayant bénéficié de soutien en vue de parfaire leurs études

### Indice

Augmentation du nombre ou de la proportion des Canadiens touchant un prêt ou une subvention en vue de faire des études postsecondaires

En 1996-1997, nos programmes ont permis de venir en aide à 408 868 étudiants, ce qui représente une augmentation de 43 147 par rapport à l'année précédente. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au Programme canadien de prêts étudiants à la Section IV.

## Meilleur accès à l'information sur le marché du travail

### Indice

Élargissement de l'accessibilité des clients à l'information sur le marché du travail au moyen d'outils de libre-service

En 1996-1997, nous avons fait des progrès pour ce qui est de mettre l'information sur le marché du travail entre les mains des Canadiens eux-mêmes. Nous avons révisé les produits d'information conçus pour être intégrés à notre réseau, qui se compose de quelque 200 analystes locaux de l'information sur le marché du travail. De cette façon, ces produits se sont révélés d'une plus grande utilité pour ceux qui font des choix de carrière ou cherchent un travail. Nous avons conçu et mis à l'essai la première version du Service de placement électronique (SPE). Celui-ci permet aux travailleurs d'inscrire un profil de compétences et aux employeurs d'indiquer leurs besoins à cet égard. La base de données permet donc d'associer les uns aux autres. Jusqu'à maintenant, 78 000 employeurs se sont prévalus du service pour trouver des travailleurs. Le SPE a permis de mettre en relation un travailleur ou plus avec un employeur dans le cas de 80 p. 100 des demandes. À tout instant, 34 000 profils de travailleurs se trouvaient dans le système. Par ailleurs, nous avons commencé à exploiter le potentiel d'Internet grâce à de nouveaux produits d'information :

- **Recherche d'emploi** — fonction qui aide les travailleurs à planifier leur carrière, à chercher du travail ou encore à envisager ou à planifier un travail indépendant.
- **Bureau des ressources humaines pour les employeurs** — fonction donnant des renseignements sur les questions inhérentes à la gestion des ressources humaines.

## Soutien à l'intention des enfants

### Indice

Mise sur pied des projets en matière de garde d'enfants

Le programme Visions des services de garde est un programme national de contribution à la recherche-développement sur la garde des enfants. Il sert à soutenir les projets visant à étudier la qualité, les résultats et la rentabilité des meilleures pratiques et des modèles de prestation des services dans ce domaine. En 1996-1997, nous avons organisé le premier concours spécial de recherche-développement sur la garde des enfants. De ce fait, 3,2 millions de dollars ont été consacrés à 35 projets. Les projets en question devraient nous éclairer sur le chemin à prendre en ce qui concerne la garde des enfants au Canada.

Les débuts du projet en matière de garde d'enfants chez les membres des Premières nations et les Inuit remonte à janvier 1996. Au bout de trois ans, le programme doit avoir permis de créer 4 300 nouvelles places en garderie et d'améliorer 1 700 places existantes à l'intérieur des communautés des Premières nations et des Inuit. En 1996-1997, nous avons financé 24 accords de contribution ayant permis de :

- mettre en place l'infrastructure nécessaire pour améliorer les liens entre les services de garde d'enfants dans les communautés des Premières nations et des Inuit et d'autres programmes communautaires;
- soutenir les communautés qui désirent concevoir des programmes adaptés à leur contexte culturel, à former les intervenants à l'éducation des petits enfants, et à établir ou améliorer les établissements de garde.

Au point où ce projet en était, il n'était pas possible de rendre compte des résultats obtenus à la fin de l'exercice financier.

## La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique (LSPA)

### Indice

Le Ministère avait pour priorité de fournir un soutien du revenu tout en respectant les paramètres financiers du programme

En 1996-1997, nous nous sommes surtout appliqués à fournir un soutien du revenu aux prestataires admissibles parmi les pêcheurs et les travailleurs des usines de transformation du poisson, le programme d'adaptation prévu dans le cadre la LSPA n'étant pas accessible après le 1<sup>er</sup> août 1996.

Aucune cible n'a été établie. L'objectif consistait à fournir un soutien du revenu aux 40 022 prestataires admissibles durant les périodes où ils avaient droit de se prévaloir de la LSPA.



---

Le programme, dont les dépenses globales s'élevaient à 353 millions de dollars, a permis d'atteindre les résultats suivants (y compris les fonds du Trésor et de l'assurance-emploi) :

- 40 022 prestataires étaient admissibles aux prestations au début de l'exercice financier;
- en moyenne, 25 000 d'entre eux recevaient des prestations toutes les semaines;
- 34 268 prestataires demeuraient admissibles aux prestations à la fin de l'exercice financier;
- 1 191 prestataires ont reçu une formation;
- 14 800 prestataires ont trouvé du travail avant la fin de l'exercice financier, même si nombre d'entre eux demeuraient admissibles aux prestations.



## 2. Prestations de revenu d'assurance-emploi

### A. Profil du secteur d'activité

Le secteur des prestations de revenu au titre de l'assurance-emploi a pour but de favoriser la stabilité économique et l'assouplissement du marché du travail en offrant un soutien temporaire du revenu aux chômeurs qui sont admissibles aux prestations d'assurance-emploi, en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*, aux personnes pouvant recevoir des versements en vertu de la *Loi relative aux rentes sur l'État*, sans élever d'obstacles inutiles pour les personnes, les groupes et les régions.

Ce secteur d'activité comprend trois grandes fonctions ayant des objectifs précis en matière de services et de rendement mesuré. Ce sont :

- le traitement des demandes de prestations - réception des demandes de prestations, détermination de l'admissibilité et traitement des demandes d'appels;
- le versement des prestations - émission de mandats de prestations;
- le contrôle de l'assurance - prévention, détection et dissuasion des fraudes et des abus.

La mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* a constitué l'événement le plus important dans ce secteur d'activité au cours de 1996-1997, de même que le changement le plus marquant au sein de ce programme depuis 25 ans.

Nous avons fait face à ce changement de diverses façons, notamment par le biais de la formation des employés et de la communication des changements aux employeurs et au public. Nous sommes parvenus à faire une transition relativement harmonieuse vers les activités dans le cadre de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi*, et ce en dépit d'une baisse prévue, mais temporaire, des niveaux de rendement pendant la période d'ajustement du personnel et des clients aux nouvelles exigences et aux processus nouveaux.

Certaines modifications sont entrées en vigueur en juillet 1996. Toutefois, la plupart d'entre elles ne l'ont été qu'au 1<sup>er</sup> janvier 1997, notamment la couverture du premier dollar gagné et le système de production de rapports basé sur les heures. Le gouvernement a établi ces nouvelles règles et exigences en matière de rapports, afin d'améliorer l'équité et la précision dans l'administration de l'assurance-emploi et de répondre aux préoccupations de nature financière. Ces changements visaient à réduire la paperasserie administrative pour les employeurs et à diminuer de 25 à 30 p. 100, le nombre d'appels de nos employés aux employeurs, concernant la rémunération des employés.

Les résultats d'un sondage préliminaire démontrent que le nouveau Relevé d'emploi permet de réduire de moitié le temps consacré aux activités administratives à la fin de l'exercice. Toutefois aucun autre résultat n'était encore disponible.



## B. Sommaire financier

Les coûts d'exécution du programme d'assurance-emploi (a.-e.) pour 1996-1997 ne représentent que 4 p. 100 du montant total des prestations versées au cours de l'exercice.

**Tableau 7 : Prestations de revenu d'assurance-emploi**

(en millions de dollars)	Réel	Réel	Réel	Budget des	Réel
	1993-1994	1994-1995	1995-1996	dépenses	1996-1997
Dépenses de fonctionnement	461,4	445,8	476,7	373,7	483,7
Revenu Canada Impôt - Loi sur l'a.-e.	48,0	46,5	81,2	86,2	94,1
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>509,5</b>	<b>492,2</b>	<b>557,9</b>	<b>459,9</b>	<b>577,8</b>
Dépenses recouvrables du Compte d'a.-e. *	(501,4)	(487,5)	(510,7)	(418,3)	(530,4)
<b>Total des dépenses nettes*</b>	<b>8,1</b>	<b>4,7</b>	<b>47,2</b>	<b>41,5</b>	<b>47,4</b>

\* Le Compte de l'assurance-emploi et le Trésor (dépenses nettes) constituent les deux sources de financement pour ce secteur d'activité.

Le tableau suivant donne des détails relatifs aux changements de la charge du travail d'une année à l'autre.

**Tableau 8 : Charge de travail**

	Réel	Réel	Réel	Budget des	Réel
	1993-1994	1994-1995	1995-1996	dépenses	1996-1997
<b>Traitement des demandes</b>					
Traitement des demandes initiales et renouvelées (en millions)	3,3	3,0	3,2	3,1	2,9
Rapidité du paiement - Nombre de demandes donnant lieu à un premier paiement dans les 28 jours <sup>1</sup>	s.o.	80 %	92 %	90 %	90 %
Nombre de demandes traitées par ETP productif <sup>2</sup>	1 083	1 074	1 214	1 125	1 131
Appels étudiés dans les 30 jours suivant leur réception	85 %	88 %	92 %	90 %	84 %
<b>Paiement des prestations</b>					
Mandats émis (en millions)	37,0	31,6	28,3	27,9	25,8
<b>Contrôle de l'assurance</b>					
Enquêtes terminées (en millions) <sup>3</sup>	1,1	1,0	1,1	1,0	1,0
Économies totales - contrôle de l'assurance (en millions)	449,6	480,6	624,4	630,0	564,4
<b>Opérations centralisées</b>					
Demandes traitées de réduction du taux de la cotisation (en milliers) <sup>4</sup>	40,0	40,0	40,0	38,0	40,0
Nombre de contrats de rentes administrés (en milliers) <sup>4</sup>	156,0	149,0	142,0	135,0	135,0
Nombre de cartes d'assurance sociale attribuées (en milliers)	951,0	926,0	1 000,0	950,0	943,0
<b>Services de soutien</b>					
Pourcentage des trop-payés et des moins-payés non décelés, en pourcentage du total des prestations versées <sup>4</sup>	3 %	4 %	4 %	s.o.	4 %

1. Données non disponibles avant 1994-1995.
2. La productivité est exprimée en fonction des équivalents temps pleins productifs. Seul le temps productif est pris en considération, la formation et les congés étant exclus, et les heures supplémentaires étant ajoutées.
3. Diminution en 1996-1997, en raison d'une réduction globale des ressources résultant du budget de février 1995.
4. Selon l'année civile.



## C. Résultats clés des engagements et réalisations

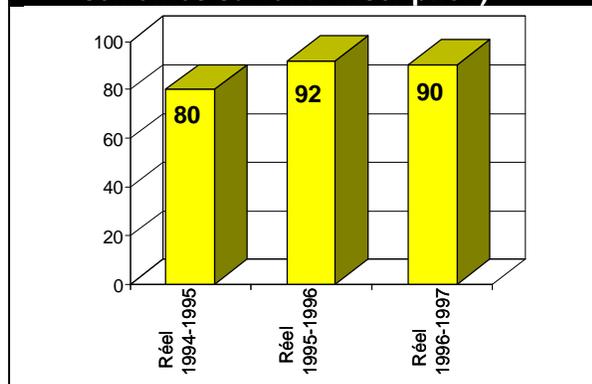
Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
<p><b>Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>l'efficacité du traitement des demandes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le nombre ou la proportion de demandes de prestations d'a.-e. et d'appels par les prestataires, traités selon les normes de prestation des services</li> </ul> </li> <li>➤ <b>le maintien de la stabilité et de l'intégrité financières du Compte d'assurance-emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le taux de fraudes et d'abus à l'égard de l'assurance-emploi - Économies directes et indirectes au Compte d'assurance-emploi découlant des activités de contrôle et d'enquête</li> <li>– le taux de paiements erronés - Qualité des décisions relatives aux demandes grâce au système global de dépistage</li> </ul> </li> </ul>

### Efficacité du traitement des demandes

Nous avons comme objectif d'émettre 90 p. 100 des premiers paiements de prestations dans un délai de 28 jours suivant l'inscription d'une demande d'assurance-emploi. Il s'agit du délai le plus court qui soit, en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. À la fin de l'exercice 1996-1997, notre rendement s'élevait à 90,3 p. 100.

Le taux d'auditions d'appels faites dans un délai de 30 jours s'élevait à 84 p. 100 à la fin de l'exercice. En vue d'améliorer notre rendement, nous avons mis sur pied diverses initiatives, notamment en offrant une meilleure formation aux membres du conseil arbitral.

**Tableau 9 : Rapidité du paiement (pourcentage des demandes de prestations traitées dans les quatre semaines suivant l'inscription)**

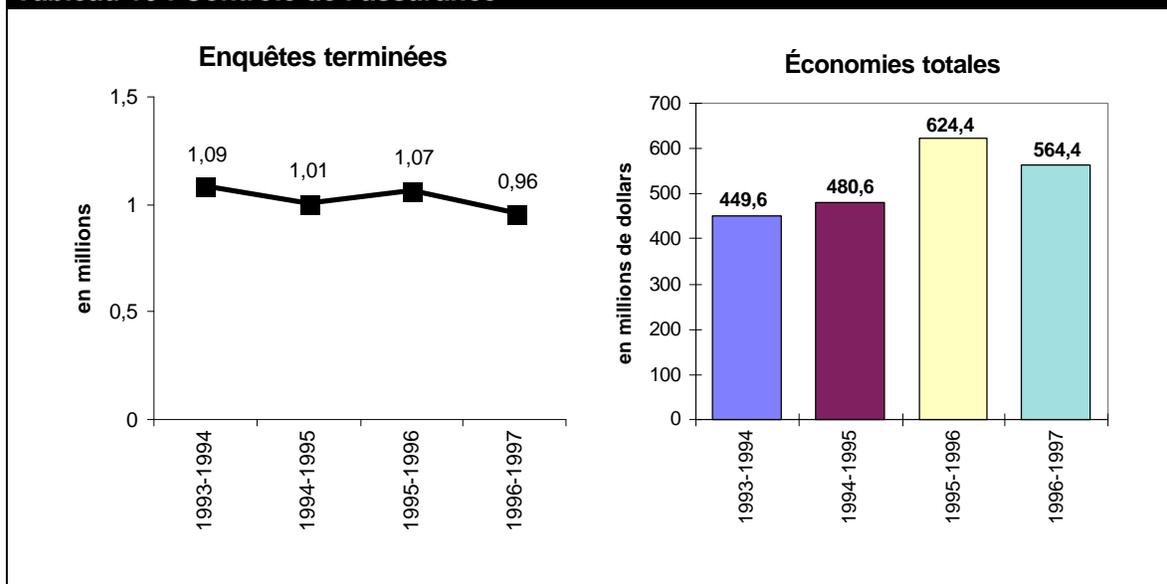


## Maintien de la stabilité et de l'intégrité financières du Compte d'a.-e.

### Activités d'enquête et de contrôle

Au cours de l'exercice 1996-1997, nous avons effectué 958 390 enquêtes qui portaient sur des cas d'abus probables et possibles et des vérifications visant à déterminer si les employeurs et les prestataires avaient fourni des renseignements exacts et précis. Grâce à ces enquêtes, on a pu réaliser des économies totales de 564,4 millions de dollars au Compte de l'assurance-emploi, qui se répartissent ainsi : 228,5 millions de dollars en trop-payés, 248,9 millions de dollars en prestations qui autrement auraient été perçues par les prestataires (économies indirectes) et 87 millions de dollars en amendes.

**Tableau 10 : Contrôle de l'assurance**



Les économies réalisées sont inférieures au montant total prévu au préalable, soit 630 millions de dollars pour 1996-1997. Ce phénomène est attribuable aux changements apportés aux tableaux actuariels qui déterminent la valeur moyenne d'une exclusion ou d'une inadmissibilité. Ces derniers éléments reflètent la situation actuelle du marché du travail et le montant un peu moins élevé des paiements de prestations de même que la réduction de la durée de période de prestations pour les prestataires. Ce changement a entraîné une réduction de la valeur des économies indirectes de 25 p. 100.

### Qualité des décisions relatives aux demandes

Notre Système global de dépistage mesure l'exactitude des paiements des prestations d'assurance-emploi en déterminant les trop-payés et les moins-payés non décelés. La valeur totale de ces prestations inexactes représente 458,6 millions de dollars sur un montant total des prestations payées en 1996, de 12,4 milliards de dollars, soit un peu moins de 3,7 p. 100 des prestations payés. Nous constatons une amélioration comparativement à l'année 1995, alors que nous avons déterminé un taux d'erreur équivalant à 551,2 millions de dollars sur un montant de 13 milliards de dollars versé en prestations, ce qui représentait un taux de 4,2 p. 100.

### 3. CRHC - Gestion et services communs

#### A. Profil du secteur d'activité

L'objectif du CRHC - Gestion et services communs est d'assurer la gestion ministérielle et le soutien administratif nécessaires à l'exécution des programmes de tous les secteurs d'activité de DRHC au niveau local, au niveau des zones et au niveau régional.

Ce secteur d'activité est responsable des opérations générales et de la gestion au niveau des zones et des bureaux régionaux, des centres régionaux de technologie de l'information et des Centres de ressources humaines Canada, à l'échelon local, favorisant l'exécution des programmes d'autres secteurs. Ses attributions comprennent l'accueil et l'orientation des clients, en personne ou par téléphone, le soutien administratif, la fourniture d'avis et d'orientations sur le programme au moyen de l'élaboration des politiques et des procédures.

#### B. Sommaire financier

**Tableau 11 : Tendances en matière de dépenses**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
Total des dépenses brutes	240,2	249,8	249,5	155,4	239,2
Dépenses recouvrables du Compte d'assurance-emploi	(207,1)	(209,8)	(198,9)	(121,8)	(190,9)
<b>Total des dépenses nettes*</b>	<b>33,1</b>	<b>40,0</b>	<b>50,6</b>	<b>33,7</b>	<b>48,4</b>

\* Les données du Budget des dépenses ne tiennent pas compte des fonds supplémentaires reçus pendant l'année, notamment pour les indemnités de départ, les allocations de maternité et les mesures d'encouragement au départ, ni de la réaffectation interne des ressources de fonctionnement entre les crédits et les secteurs d'activité.

#### C. Rendement du secteur d'activité

Au cours de l'exercice 1996-1997, les bureaux régionaux et locaux ont continué à mettre l'accent sur les services à la clientèle, tout en jouant leur rôle vis-à-vis des Ententes sur le développement du marché du travail et en assurant la mise en œuvre de la *Loi sur l'assurance-emploi*.



---

**Réseau de prestation de services**

Le Ministère a respecté le calendrier établi en 1995 pour la mise en place du Réseau de prestation de services, en dépit des faits mentionnés plus haut et qui sont postérieurs à l'annonce de la création de ce réseau. Vers la fin de l'exercice 1996-1997, à la suite de la fermeture et du regroupement de certains bureaux, un total de 363 sites offraient des services directs à la clientèle, ce qui prouve que l'objectif final de 308 bureaux est bel et bien en voie d'être atteint.

Parallèlement, le réseau de kiosques électroniques s'est amélioré et élargi. Il en est résulté une amélioration de l'accès du client et des gains d'efficacité opérationnelle. D'importants progrès ont été enregistrés avec l'établissement des centres d'appels et l'expansion des lignes 1 800 de libre-service. Ces initiatives ont permis au personnel d'accroître l'accès des clients à l'assistance personnelle et automatisée.



## 4. Travail

### A. Profil du secteur d'activité

L'objectif principal du secteur du Travail est de promouvoir et de maintenir des relations industrielles stables et un milieu de travail sécuritaire, juste et productif en ce qui concerne la compétence du gouvernement fédéral en matière de travail et, d'une façon plus générale, de recueillir et de diffuser de l'information sur le monde du travail et le milieu de travail et de favoriser des relations patronales-syndicales constructives. Ce secteur d'activité se divise en quatre secteurs de service ayant chacun leur propre objectif.

**Relations industrielles** — Stabilité dans les relations industrielles.

**Opérations du travail** — Sécurité, santé et équité en milieu de travail.

**Indemnisation fédérale des accidentés** — Traitement juste, équitable et uniforme des demandes.

**Législation, politique, recherche et gestion** — Élaboration, en temps opportun, de lois, de règlements et de politiques efficaces qui permettent d'établir un équilibre entre les besoins économiques et sociaux et favorisent des relations constructives en milieu de travail; amélioration de la collaboration avec les syndicats, les entreprises et les gouvernements au Canada et sur la scène internationale et, enfin, amélioration de la qualité de l'information sur le milieu de travail et accroissement de l'accessibilité à cette information.

### B. Sommaire financier

**Tableau 12 : Tendances en matière de dépenses**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
Fonctionnement	152,1	150,0	151,1	144,6	153,1
Subventions et contributions	6,8	7,7	5,6	6,0	2,5
Paiements de transfert législatif	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>159,0</b>	<b>157,7</b>	<b>156,7</b>	<b>150,6</b>	<b>155,7</b>
Recettes à valoir sur le crédit	(53,9)	(38,9)	(36,9)	(37,5)	(42,9)
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>105,0</b>	<b>118,9</b>	<b>119,9</b>	<b>113,1</b>	<b>112,7</b>



## C. Résultats, engagements et réalisations clés

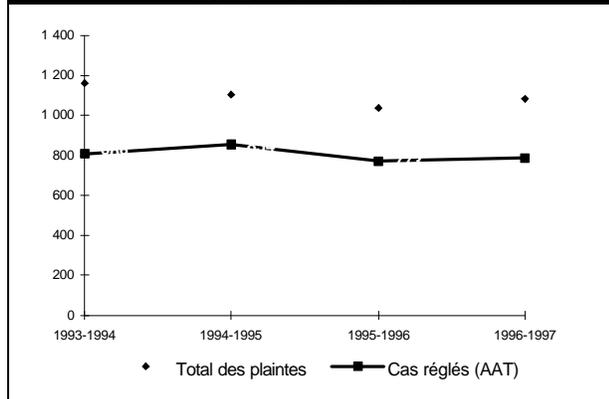
Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
Un milieu de travail sécuritaire, juste et productif	<p>➤ un milieu sécuritaire, sain et équitable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la Partie III du <i>Code canadien du travail</i> réglées par des inspecteurs</li> <li>– le pourcentage de plaintes en vertu de la Partie III du <i>Code canadien du travail</i> (autres que les congédiements injustes) réglées dans un délai de 120 jours.</li> <li>– le pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la Partie II du <i>Code canadien du travail</i> (à l'exception des situations de danger) résolues volontairement par une promesse de conformité volontaire (PCV)</li> </ul>

### Un milieu sécuritaire, sain et équitable

#### Pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la Partie III du *Code canadien du travail* réglées par des inspecteurs

Conformément à la Partie III du *Code canadien du travail*, l'agent des affaires du travail (AAT) doit régler les plaintes relatives à des congédiements injustes. Cependant, en tout temps, l'auteur de la plainte ou l'employeur peut demander au ministre du Travail de nommer un arbitre, ce qui met fin à l'intervention de l'AAT. Le pourcentage de plaintes relatives à des congédiements injustes réglées par l'AAT sans arbitrage donne une idée de l'efficacité du travail de ces agents dans ce domaine. En 1996-1997, ce taux était de 73 p. 100, donc très près de l'objectif fixé à 75 p. 100.

**Tableau 13 : Cas de congédiements injustes réglés par les agents des affaires du travail**



**Pourcentage de plaintes en vertu de la Partie III du *Code canadien du travail* (autres que les congédiements injustes) réglées dans un délai de 120 jours.**

**Pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la Partie II du *Code canadien du travail* (à l'exception des situations de danger) résolues volontairement par une promesse de conformité volontaire (PCV)**

Au cours de la dernière moitié de 1996-1997, nous avons commencé à mettre à l'essai ces indicateurs clés et nous comptons commencer à établir des rapports sur ces indicateurs ou sur d'éventuels indicateurs révisés en 1997-1998.

## **D. Autres priorités ministérielles**

DRHC a établi d'autres priorités pour ce secteur d'activité; elles avaient presque toutes été exposées dans le rapport de 1996 du président au Parlement :

- modernisation du *Code canadien du travail*;
- stabilité dans les relations industrielles;
- sécurité, justice et équité dans les relations;
- *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et règlement d'application;
- services de protection contre les incendies;
- indemnisation fédérale des accidentés.

### **Modernisation du *Code canadien du travail***

#### **Modifications au *Code canadien du travail* - Partie I (Relations industrielles)**

La Partie I du *Code canadien du travail* établit le cadre de la négociation collective dans les industries réglementées par le gouvernement fédéral. Avant de déposer les modifications à cette partie du *Code* (projet de loi C-66), en novembre 1996, nous avons procédé à de vastes consultations et même chargé un groupe indépendant d'experts en relations industrielles (groupe de travail Sims) de mener une étude qui a débouché sur la production d'un rapport intitulé *Vers l'Équilibre*. Nous avons par la suite élaboré des possibilités d'action dont le gouvernement a tenu compte dans la rédaction du projet de loi C-66; nous avons aussi appuyé un processus législatif qui a permis de déposer le projet de loi à la Chambre des communes à la fin de l'exercice financier.

#### **Modifications au *Code canadien du travail* - Partie II (Sécurité et santé au travail)**

La Partie II du *Code canadien du travail* traite de la santé et de la sécurité chez les employeurs assujettis aux lois fédérales, y compris la fonction publique fédérale. Elle vise essentiellement la prévention des accidents et des maladies professionnels. Un comité regroupant des représentants des entreprises, des syndicats et du gouvernement a examiné plus de 200 propositions de modification à la Partie II entre 1994 et 1996. En mai 1996, les

membres du Comité sont arrivés à un consensus sur la plupart des propositions. Nous avons ensuite entrepris la rédaction d'un projet de loi modifiant la Partie II.

### **Modifications au Code canadien du travail - Partie III (Normes du travail)**

La Partie III du *Code canadien du travail* établit les conditions de travail pour les personnes employées dans les entreprises de régie fédérale, dont la plupart des sociétés d'État mais non la fonction publique fédérale. En 1996, nous avons entrepris un examen approfondi de la Partie III axé sur les priorités établies par les intervenants et le gouvernement. Dans le cadre de cet examen, le Groupe consultatif des normes du travail s'est réuni en novembre 1996.

De plus, nous avons appuyé un processus législatif qui a mené à la présentation du projet de loi C-35; ce dernier est entré en vigueur le 18 décembre 1996. Les modifications proposées à la Partie III du *Code canadien du travail* prévoyaient le rajustement du salaire minimum fédéral en fonction du taux de salaire minimum général payé aux adultes dans chaque province et territoire.

### **Loi sur l'équité en matière d'emploi et son règlement d'application**

Le projet de loi C-64 concernant la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ainsi que son règlement d'application sont entrés en vigueur le 23 octobre 1996. Les dispositions de la nouvelle loi s'appliquent aussi à la fonction publique et aux organismes fédéraux, et confèrent à la Commission canadienne des droits de la personne un nouveau rôle relativement à l'application de la loi.

### **Stratégie touchant le milieu de travail et processus de consultation**

Le 30 août 1996, le ministre du Travail a lancé la Réflexion collective sur le milieu de travail en évolution. Ainsi, un vaste processus de consultation sur les questions touchant le monde du travail et l'évolution du milieu de travail a-t-il été amorcé. Cette démarche a également permis de faire porter les efforts sur l'élaboration d'une politique publique apte à favoriser la compétitivité et la croissance économiques, l'emploi ainsi qu'une vie active équilibrée et de qualité pour les Canadiens et les Canadiennes. Nous avons favorisé ce processus dans le cadre de nombreuses activités.

En outre, le Ministre a créé le Comité consultatif sur le milieu de travail en évolution ayant pour mandat d'examiner les questions clés, d'en discuter avec les intervenants et de chercher des solutions. Le Comité devrait également trouver des pratiques et des formules propres à favoriser l'évolution du milieu de travail. Un site Internet interactif a été créé afin de permettre au public de communiquer avec le Comité consultatif et d'indiquer comment ces changements se répercutent sur lui. Nous avons aussi établi un secrétariat et des services de recherche pour le Comité consultatif.

Le ministre du Travail a animé une table ronde sur l'évolution du milieu de travail, qui regroupait des représentants des entreprises, des syndicats, des organismes non gouvernementaux et du milieu universitaire. Cette activité avait pour objet de permettre une discussion sur différentes questions et de demander l'aide des participants pour mettre au point de nouvelles façons de relever les défis que pose l'évolution du milieu de travail. De plus, nous avons organisé le Forum national sur l'autoroute de

l'information et les questions relatives au milieu de travail, qui s'est déroulé en février 1997 avec la collaboration de représentants des syndicats et des entreprises.

Le Ministère a également organisé une réunion des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux du Travail en février 1997. Il s'agissait de la première réunion du genre depuis cinq ans; elle avait pour but l'échange d'information sur les questions clés touchant le milieu de travail. De plus, le Canada a été l'hôte, à Ottawa, d'une conférence de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), intitulée « Les stratégies relatives au milieu de travail en évolution : De meilleures perspectives pour les entreprises, les travailleurs et la société ».

L'exploration entreprise dans le cadre de la Réflexion collective s'est déroulée de septembre 1996 à mars 1997. Le Comité consultatif a examiné 19 grandes questions et tenu un certain nombre de consultations. De plus, les membres du Comité ont passé en revue des recherches récentes et des données. Ils ont sondé l'opinion publique sur des questions clés. Ils ont aussi établi le dialogue avec des Canadiens intéressés. Leurs travaux ont abouti à la présentation d'un rapport final intitulé « L'autoroute de l'information et les questions relatives au milieu de travail : Défis et possibilités », qui résume les changements survenus dans le milieu de travail, l'opinion des Canadiens et les idées des membres du Comité sur les nouvelles approches que les gouvernements, les entreprises et les syndicats pourraient adopter.

## Stabilité dans les relations industrielles

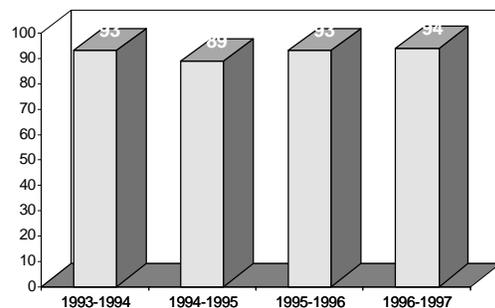
### Indice

Nombre ou pourcentage d'activités de médiation et de conciliation sans arrêt de travail

### Service de conciliation et de médiation en vue du règlement des différends

Le climat des relations industrielles est évalué au moyen d'indicateurs tels que le nombre d'arrêts de travail et de journées perdues exprimés en pourcentage du nombre total d'heures travaillées. En 1996-1997, le Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC) s'est occupé de 340 différends liés à la négociation collective. Même si une série de facteurs extérieurs ont influé sur la négociation collective, nous avons de façon constante obtenu un taux de règlement d'environ 90 p. 100 sans qu'il y ait d'arrêt de travail. En 1996-1997, ce taux s'établissait à 94,5 p. 100 (voir tableau 14). Nous avons

**Tableau 14 : Mesures d'efficacité - Services de médiation et de conciliation**



Mesure d'efficacité (pourcentage des différends réglés sans arrêt de travail par rapport au nombre total de ces règlements).



favorisé des règlements importants dans les secteurs du transport aérien, routier, ferroviaire et maritime, de la radiotélévision, du débardage et des communications. Des arrêts de travail légaux ont eu lieu dans 15 conflits et ont causé la perte de 144 600 jours de travail, soit seulement 0,09 p. 100 de l'ensemble des heures de travail dans la sphère de compétence fédérale.

Le tableau 15 montre la répartition par secteur industriel des jours-personnes perdus en 1996-1997 en raison de grèves et de lock-out légaux dans les secteurs de compétence fédérale.

Notre personnel s'est également chargé de la médiation de 200 griefs liés aux conventions collectives en 1996-1997. Dans ces cas, le taux de règlement a été de plus de 80 p. 100; de plus, il a offert des services de médiation préventive (ateliers mixtes de formation ou animation) aux clients à 39 reprises.

**Tableau 15 : Jours-personnes perdus en raison de grèves et de lock-out dans les secteurs de compétence fédérale**

(Exercice 1996-1997)	Nombre de différends	Nombre d'arrêts de travail*	Jours-personnes perdus
Transport aérien	47	6	39 960
Banques	2	-	-
Radio et télévision	33	3	3 660
Communications	17	1	29 700
Manutention des céréales et minoteries	19	-	-
Mines et énergie atomique	12	-	-
Débardage et opérations portuaires	15	-	-
Transport ferroviaire	17	-	-
Transport maritime et navigation	25	1	180
Camionage et transport routier	130	4	71 100
Divers	23	-	-
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>15</b>	<b>144 600</b>

\* Comprend les différends et les arrêts de travail reportés de l'exercice 1995-1996.

La collecte et la diffusion de renseignements relatifs au travail constituent une fonction clé de ce secteur d'activité. Nous avons établi un groupe de travail qui a pour mandat d'examiner et d'évaluer nos produits d'information. Ce groupe a déposé son rapport et ses recommandations en décembre 1996. Après avoir pris connaissance du contenu du rapport, nous avons commencé à mettre en œuvre plusieurs des recommandations qui y ont été formulées.

Par exemple, la Direction de l'information sur les milieux de travail est chargée de recueillir et de fournir des renseignements sur les règlements obtenus grâce à la négociation collective, sur les rajustements de salaire négociés, les pratiques innovatrices en milieu de travail, les dispositions des conventions collectives, les organisations syndicales, les arrêts de travail et d'autres sujets connexes. La Direction a adopté une nouvelle approche stratégique en vue de la commercialisation et de la vente de ses produits d'information. La commercialisation directe des produits reflétait une convention nouvellement négociée qui permet d'utiliser les recettes générées par les publications pour améliorer et mettre au point de nouveaux produits et services. En



outre, nous avons établi un site Internet en août 1996 où le public peut trouver des renseignements dans le domaine du travail. On y a enregistré 28 901 visites au 31 mars 1997.

## Sécurité, justice et équité dans le milieu de travail

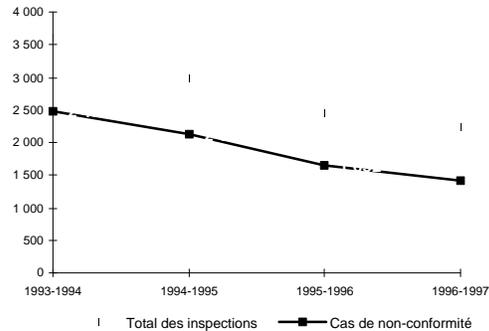
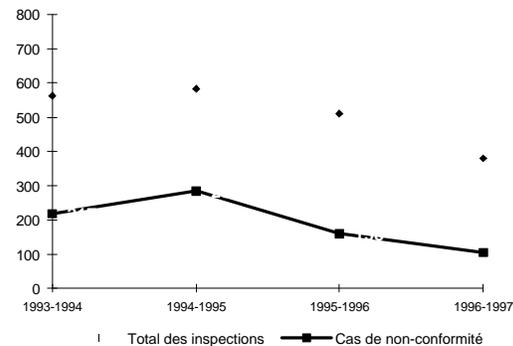
### Indice

Nombre de dangers et d'infractions décelés et corrigés

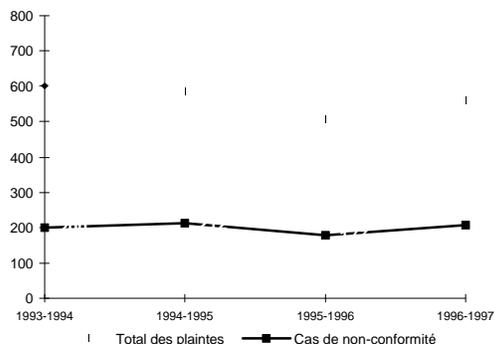
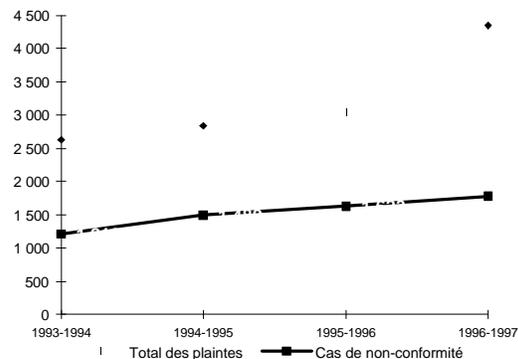
Nous administrons les activités relatives à la sécurité et à la santé au travail, aux normes du travail ainsi que, dans des proportions égales, le *Code canadien du travail* (Parties II et III respectivement), la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, le Programme de contrats fédéraux et d'autres programmes et lois connexes dans le cadre des Opérations du travail. Nous offrons également à l'administration fédérale des services de protection contre les incendies ainsi que d'indemnisation des travailleurs accidentés.

Les agents des affaires du travail (AAT) favorisent la conformité et appliquent les dispositions des Parties II et III du *Code* ainsi que les normes fédérales relatives aux incendies. Ils exécutent des activités proactives se rapportant à la promotion des programmes, aux services-conseils, aux inspections planifiées et aux vérifications de sécurité. Ces activités visent généralement les secteurs à haut risque ou à faible rendement. En outre, les AAT exécutent des activités réactives qui visent notamment les plaintes formulées en vertu de la Partie II, les refus de travailler et les enquêtes sur les accidents. Le nombre de cas de non-conformité décelés dans le cadre des inspections proactives et des activités réactives concernant les plaintes permet de mesurer le rendement dans ces activités liées aux Parties II et III.

En 1996-1997, le rendement à l'égard des Parties II et III était comparable à celui de 1995-1996 (voir tableaux 16 et 17). Les inspections proactives ont diminué au cours des quatre dernières années. En 1996-1997, nous avons établi un comité directeur sur la prestation du Programme du travail qui est chargé de régler les questions telles que la diminution des activités proactives, mais aussi d'établir une stratégie permettant d'accroître l'efficacité et l'efficience du Programme.

**Tableau 16 : Inspections effectuées en vertu de la Partie II du Code canadien du travail - Cas de non-conformité****Tableau 17 : Inspections effectuées en vertu de la Partie III du Code canadien du travail - Cas de non-conformité**

Les activités réactives découlant des Parties II et III dépendent des demandes des clients. En ce qui concerne le traitement des plaintes en 1996-1997, le rendement a été semblable à celui des années passées (voir tableau 18). Le nombre de plaintes déposées en vertu de la Partie III a augmenté au cours des dernières années, étant donné que les clients comptent de plus en plus sur nous pour faire respecter leurs droits. En 1996-1997, le traitement des plaintes relatives à la Partie III a crû considérablement (voir tableau 19). Nous avons réagi en commençant à explorer différentes possibilités, par exemple préparation de trousse d'aide, à participer à la satisfaction des besoins des clients en ce qui concerne les plaintes déposées en vertu de la Partie III et à voir à ce que des ressources suffisantes soient consacrées aux activités proactives.

**Tableau 18 : Plaintes déposées en vertu de la Partie II du Code canadien du travail - Cas de non-conformité****Tableau 19 : Plaintes déposées en vertu de la Partie III du Code canadien du travail - Cas de non-conformité**

### **Loi sur l'équité en matière d'emploi et son règlement d'application**

Les agents d'équité en matière d'emploi font la promotion des principes d'équité et voient à leur application auprès des 341 employeurs du secteur privé assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, ainsi que chez les 762 employeurs visés par le Programme de contrats fédéraux. En 1996-1997, ces agents ont commencé à assumer, en ce qui concerne les



dispositions de la partie III du *Code* relatives à l'équité salariale, les responsabilités qui étaient auparavant confiées aux AAT. Cette même année, nos employés ont rendu visite à 85 employeurs afin de vérifier s'ils respectaient ces dispositions. Nous continuons à suivre ce qui se passe chez 915 autres employeurs et 78 p. 100 de ces derniers ont pris des mesures pour se conformer au code. À la suite des initiatives liées à l'équité salariale que nous avons entreprises et financées à l'échelle des secteurs d'activité, six associations d'employeurs dans les secteurs tels que le camionnage, les communications, la câblodistribution et le transport aérien, ont aidé au moins 388 employeurs à se conformer aux dispositions de la loi. Nos employés ont procédé à huit inspections liées à l'équité salariale; dans trois cas le dossier a été transféré à la Commission canadienne des droits de la personne pour enquête plus approfondie et règlement. Deux de ces cas ont mené à des rajustements salariaux annuels en vue d'éliminer les pratiques discriminatoires en matière de rémunération, pour un montant total de plus de 125 000 \$. De plus, nous avons effectué 25 vérifications.

### Services de protection contre les incendies

Le Ministère offre des services de protection contre les incendies aux ministères fédéraux et à certaines sociétés d'État en vertu d'un protocole d'entente conclu avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, ainsi qu'à des organisations représentant les Premières nations pour le compte du ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada. En 1996-1997, nos employés ont assuré une vaste gamme de services de protection contre les incendies. Les 88 incendies signalés dans les propriétés fédérales en 1996-1997 ont entraîné des pertes directes de l'ordre de 1,7 million de dollars et causé 31 blessures. Six de ces incendies étaient très importants, en particulier celui qui a causé 760 000 \$ de dommages à la Ferme expérimentale centrale située à Ottawa.

### Le Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail

Nous assurons le versement des indemnités prévues par la loi et le paiement des frais administratifs concernant les demandes d'indemnisation présentées en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* (LIAE); nous nous occupons du versement d'indemnités supplémentaires à certaines veuves de marins marchands tués avant le 1<sup>er</sup> mai 1965, en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des marins marchands* et réglons les nouvelles demandes. De plus, nos employés administrent les dispositions réglementaires touchant les accidents liés au travail dans les pénitenciers fédéraux, en vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et, enfin, ils administrent le Régime de prestations du revenu versées aux survivants des employés de la fonction publique tués dans l'exercice de leurs fonctions.

Nous avons confié aux commissions provinciales des accidents du travail le pouvoir de régler les demandes d'indemnisation présentées en vertu de la LIAE. En 1996-1997, nous avons versé à ces organisations quelque 95 millions de dollars en remboursement des prestations et des dépenses relatives à 30 000 demandes ainsi que des frais d'administration engagés par elles. Environ 40 p. 100 de ces coûts sont perçus auprès des organismes d'État. Ces dépenses ont diminué légèrement par rapport aux années précédentes. Cette baisse est attribuable à des facteurs tels que la diminution du nombre de personnes assujetties à la LIAE, à la diminution des indemnités payées par les commissions provinciales des accidents du travail ainsi qu'à une meilleure gestion des demandes.



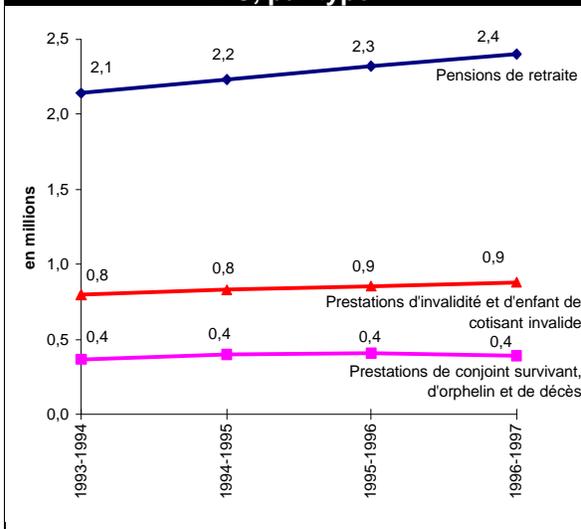
## 5. Sécurité du revenu

### A. Profil du secteur d'activité

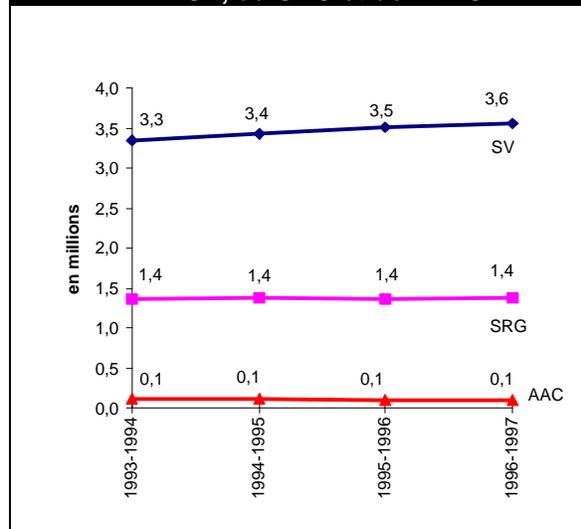
L'objectif des programmes de la sécurité du revenu est de promouvoir et de renforcer la sécurité du revenu de certains groupes de Canadiens grâce au Régime de pensions du Canada (RPC) et à la Sécurité de la vieillesse (SV). Ces programmes permettent d'octroyer des prestations aux personnes âgées, aux handicapés, aux survivants et aux migrants. Nous atteignons cet objectif en versant des prestations opportunes et exactes, et en protégeant le régime de pensions contre les erreurs et les abus.

En 1996-1997, ce secteur d'activité a versé 38 milliards de dollars de prestations législatives à plus de 4,5 millions de Canadiens et 155 000 clients à l'étranger, à raison de plus de 8,5 millions de paiements par mois. Nous avons entrepris diverses initiatives afin d'améliorer le service à la clientèle, l'administration des programmes et nos travaux à l'appui de la modification législative proposée à nos principaux programmes. La clientèle des programmes de la sécurité du revenu se compose de près de 3,5 millions de personnes âgées (plus de 65 ans); de 290 000 Canadiens handicapés et de plus de 100 000 de leurs enfants; de plus de 370 000 bénéficiaires de retraite anticipée (âgés de 60 à 64 ans); de 780 000 veuves et veufs; et de 90 000 orphelins.

**Tableau 20 : Nombre de personne recevant des prestations de RPC, par type**



**Tableau 21 : Nombre de personnes recevant des prestations de la SV, du SRG et de l'AAC**



**B. Sommaire financier****Tableau 22 : Tendances en matière de dépenses**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
Dépenses de fonctionnement	181,8	202,9	231,2	205,8	228,5
Paiements de transferts législatifs					
Pension de base de la sécurité de la vieillesse	15 027,1	15 478,4	15 998,6	16 743,0	16 575,8
Supplément de revenu garanti	4 446,3	4 604,1	4 627,8	4 745,0	4 638,8
Allocation au conjoint	429,3	428,9	407,5	419,0	395,5
Allocations spéciales pour enfants <sup>1</sup>	36,2	38,6	0,0	0,0	0,0
Allocations familiales <sup>2</sup>	6,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Total partiel	19 945,9	20 550,0	21 033,8	21 907,0	21 610,0
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>20 127,7</b>	<b>20 752,9</b>	<b>21 265,0</b>	<b>22 112,8</b>	<b>21 838,5</b>
Dépenses de fonctionnement recouvrées du Régime de pensions du Canada	(93,5)	(104,4)	(111,8)	(104,1)	(116,8)
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>20 034,2</b>	<b>20 648,6</b>	<b>21 153,2</b>	<b>22 008,7</b>	<b>21 721,7</b>

- 1 Depuis le 28 août 1995, l'admissibilité à la Prestation fiscale pour enfants et le programme d'Allocations spéciales pour enfants relèvent de Revenu Canada. Les données comparatives réelles pour 1995-1996, concernant les paiements législatifs des Allocations spéciales pour enfants, sont rapportés par Revenu Canada.
- 2 Pour 1993-1994, les Allocations familiales ne représentaient que les prestations dues rétroactivement en vertu du programme d'Allocations familiales. Il a été remplacé par le programme de la Prestation fiscale pour enfants à partir de janvier 1993. Les paiements de cette prestation ont été assurés par Revenu Canada.





## C. Résultats clés des engagements et réalisations

Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
<p><b>Des Programmes de la sécurité du revenu sûrs pour les personnes âgées, les personnes handicapées, les survivants, les familles ayant des enfants et les migrants</b></p>	<p>➤ <b>l'efficacité et la durabilité du Régime de pensions du Canada et des programmes de la Sécurité de la vieillesse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le service à la clientèle - Pourcentage de demandes téléphoniques relatives aux Programmes de la sécurité du revenu auxquelles on a répondu</li> <li>– la rapidité du service - Traitement des demandes du Régime de pensions du Canada selon les normes d'exécution établies</li> <li>– la rapidité du service - Traitement des demandes de la Sécurité de vieillesse selon les normes d'exécution établies</li> <li>– la satisfaction du client - Pourcentage de clients satisfaits des services relatifs au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse</li> </ul>

### Effacité et durabilité du Régime de pensions du Canada et des programmes de la Sécurité de la vieillesse

#### Niveau de service aux clients - Pourcentage de réponses données aux clients des PSR par téléphone

Activité	Réalizations (1996-1997)
Nombre d'appels traités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On a répondu à près de 4,5 millions d'appels.</li> <li>• En moyenne, 88 p. 100 des personnes qui appellent obtiennent une réponse le même jour.</li> </ul>
Réponses données aux clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On a donné une réponse à 99 p. 100 des clients qui ont appelé au cours des trois dernières semaines du mois.</li> <li>• On a donné une réponse à 94 p. 100 des personnes qui ont appelé au cours de la première semaine du mois lorsque nous émettons les paiements.</li> </ul>

Tout au long de l'année, nos services reçoivent en moyenne 423 000 appels par mois au sujet du RPC, de la SV et du SRG. Le nombre d'appels quotidiens varie considérablement. Il atteint son maximum au moment de l'émission des paiements mensuels. Au cours de la



période de renouvellement du Supplément de revenu garanti (de février à mai), nos services reçoivent en moyenne près d'un million d'appels par mois.

Les initiatives entreprises en 1996-1997 ont grandement amélioré le service téléphonique aux clients. En octobre 1996, nous avons installé un service sans frais pour tous les appels téléphoniques acheminés aux Programmes de la sécurité du revenu et provenant de toutes les régions d'Amérique du Nord. Nous avons également accru la capacité de notre service à réponse vocale interactive, ajouté d'autres agents ayant reçu une formation en service par téléphone et amélioré notre capacité de traitement du débordement des appels. Ces changements ont également permis de contrôler plus efficacement les données sur le service aux clients.

Nous avons établi les objectifs suivants en matière de service téléphonique à nos clients du RPC, de la SV et du SRG :

- On répondra à 95 p. 100 des appels au bout de trois sonneries au maximum (définit l'accessibilité au système).
- Dans un proportion de 95 p. 100 les clients obtiendront la communication avec un agent dans les 180 secondes (définit l'accessibilité des agents).

Entre novembre 1996 (le premier mois où des données améliorées étaient disponibles) et mars 1997, nous avons répondu à 88 p. 100 des appelants la journée même où ils nous ont téléphoné. Le système de rapports amélioré mis en place en octobre 1996 a indiqué qu'un nombre accru de personnes qui appellent réussissent à obtenir la communication. Le nombre de tentatives de rappel est encore inacceptable dans certains bureaux et à certaines périodes de pointe. Ramené à une moyenne annuelle, l'organisation n'a pas atteint son objectif en matière d'accessibilité au système qui était de 95 p. 100 en 1996-1997. Toutefois, les niveaux de service se sont considérablement améliorés par rapport aux années précédentes.

Parmi les défis que nous devons relever : les volumes d'appels téléphoniques varient considérablement d'une semaine à l'autre au cours du mois ainsi que d'un mois à l'autre. Nous recevons 35 p. 100 de nos appels au cours de la première semaine de chaque mois et de ce nombre, nous servons 94 p. 100 des clients. Nous servons 99 p. 100 des personnes qui appellent au cours des trois dernières semaines du mois.

#### **Rapidité du service – Traitement des demandes de prestations du RPC et de la SV dans les normes établies de prestation des services**

Activité	Réalizations (1996-1997)
Demandes de prestations de la SV	• Les délais de traitement nationaux étaient de 26 jours.
Demandes de prestations du RPC	• Les délais de traitement nationaux étaient de 27 jours.

On définit la rapidité du service comme étant le nombre total de jours ouvrables nécessaires pour traiter une demande de prestations de la Sécurité de la vieillesse ou du Régime de pensions du Canada. Il est reconnu que les délais de traitement varient selon le type distinct de prestation. Les demandes de prestations d'invalidité peuvent être très complexes et prendre bien plus de temps à traiter qu'une demande de pension de retraite du RPC.



Nous avons fixé un objectif de rendement interne de 16 jours pour traiter les demandes de prestations de la SV et du RPC (à l'exclusion des demandes de prestations d'invalidité).

### **Degré de satisfaction des clients – Pourcentage de clients satisfaits des services relatifs au RPC et à la SV**

En 1996-1997, nous n'avons pas essayé de mesurer officiellement la satisfaction des clients à l'égard de ces programmes. Un comité a été constitué pour élaborer un instrument de sondage sur la satisfaction des clients, lequel fera partie intégrante de l'administration quotidienne du programme.

## **D. Autres priorités ministérielles**

### **Mise en œuvre des changements législatifs**

<b>Activité</b>	<b>Réalizations (1996-1997)</b>
Prestation aux aîné(e)s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparatifs en vue de la nouvelle prestation.</li> </ul>
Changements législatifs concernant le RPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien et préparatifs en vue de l'entente fédérale-provinciale et de la législation sur la réforme du RPC.</li> </ul>

**Prestation aux aîné(e)s :** Au cours de l'année 1996-1997, nous avons entamé les travaux sur la Prestation aux aîné(e)s, qui remplacera le Programme de la sécurité de la vieillesse à compter de 2001, comme l'annonçait le gouvernement fédéral dans son budget 1995. Nous avons commencé à discuter de questions relatives à la planification et aux opérations avec le ministère des Finances, Revenu Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Nous avons également commencé à planifier nos besoins en matière de fonctionnement, de systèmes et de communications.

**Changements législatifs concernant le Régime de pensions du Canada et résultant de l'examen quinquennal du Régime :** Nous avons participé à un processus fédéral-provincial qui a produit une entente, en février 1997, sur les changements à apporter aux taux de cotisation au RPC, une nouvelle politique de placement et les changements à apporter aux prestations. Nous avons ensuite réuni une équipe de projet qui coordonnera les grandes initiatives nécessaires à la mise en œuvre de ces changements.

### **Améliorations processus de renouvellement du SRG**

<b>Activité</b>	<b>Réalizations (1996-1997)</b>
Simplification du renouvellement du SRG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les prestations de près de 91 p. 100 des clients ont été renouvelées en temps voulu pour le paiement d'avril; un paiement-relais a été fait à la plupart des autres clients en attendant de recevoir les données sur le revenu.</li> </ul>





Le processus de renouvellement du SRG, au début de 1997, a été une grande réussite. Par le passé, le paiement des prestations du SRG était suspendu à près de 250 000 personnes âgées parce qu'elles ne produisaient pas leur demande de renouvellement dans les délais voulus. Comparativement à l'année précédente, en avril 1997, les prestations de 97 000 clients auraient été suspendues. Toutefois, en raison de la prolongation des paiements de prestations pour un mois supplémentaire, seuls 35 000 clients ont vu leurs prestations suspendues. Nous avons collaboré avec Revenu Canada afin de recevoir plus rapidement les données sur le revenu de 1996. Les améliorations apportées à notre service téléphonique, les ressources supplémentaires et une campagne de communications de grande envergure en vue d'informer les clients de leurs droits et obligations ont permis de s'assurer de la réussite de ce processus. Il en est donc résulté une réduction de presque 2 000 paiements erronés comparativement à l'année précédente.

### Administration du Programme de prestations d'invalidité du RPC

Activité	Réalizations (1996-1997)
Réévaluation du cas des clients du Programme de prestations d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 036 cas ont été réévalués; les prestations ont été interrompues dans un proportion de 19 p. 100.</li> <li>• On a réalisé des économies de 24,4 millions de dollars au Compte du RPC.</li> <li>• On a détecté 12,8 millions de dollars de trop-payés.</li> </ul>
Réadaptation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le paiement des prestations a cessé pour 79 clients à la suite de leur participation à ce programme; 53 p. 100 d'entre eux ont trouvé du travail à la fin de leur période de recherche d'emploi.</li> </ul>
Régionalisation du règlement et des appels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La régionalisation s'est terminée en juin 1996.</li> <li>• Les arriérés ont été réduits.</li> <li>• Les délais de traitement des nouvelles demandes ont été ramenés à 3,8 mois au cours du 4<sup>e</sup> trimestre.</li> <li>• Le réexamen de la décision initiale de refuser des prestations a été fait en trois mois.</li> </ul>
Partenariats et partage de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De nouveaux accords de partage de l'information ont été signés avec les provinces de Terre-Neuve et du Manitoba.</li> <li>• Le partenariat avec la Régie des rentes du Québec a été étendu.</li> </ul>
Traitement des appels de nature médicale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 322 demandes de réexamen de la décision ont été traitées.</li> <li>• Le délai d'attente pour l'examen initial des appels du premier palier a été ramené de 6 mois à moins de 3 mois.</li> <li>• Le tribunal de révision a maintenu 77 p. 100 des décisions initiales de refuser des prestations.</li> </ul>



En 1996-1997, nous avons poursuivi nos travaux en vue d'améliorer l'administration du Programme de prestations d'invalidité du RPC par le biais d'un bureau des projets spéciaux, qui a supervisé notre cadre de gestion et un plan d'action, et a poursuivi la réévaluation des demandes existantes. Nous avons révisé nos lignes directrices sur la détermination de l'admissibilité aux prestations afin de mettre l'accent sur les facteurs médicaux plutôt que sur les facteurs socioéconomiques. Nous avons offert des incitations au retour au travail. Nous avons communiqué avec les bénéficiaires de prestations pour leur rappeler leur obligation de déclarer un retour au travail ou un changement de leur état de santé. Nous avons mis en œuvre une nouvelle structure pour les réexamens des décisions administratives et les tribunaux de révision.

Dans le cadre de l'**initiative de réévaluation**, l'objectif initial pour 1996-1997 était de terminer 19 500 évaluations, ce qui aurait permis de réaliser des économies de 40 millions de dollars au Compte du RPC par suite de l'interruption des prestations. Vers la fin de l'exercice, l'objectif a été ramené à 14 000 réévaluations, lequel a été atteint, ce qui a produit des économies de 24,4 millions de dollars. La tendance indique que le nombre de réévaluations terminées a plus que doublé, passant de 6 968 en 1995-1996 à 14 036 en 1996-1997, et que les économies annuelles qui en découlent ont grimpé de 21 à 24 millions de dollars pendant la même période.

Le projet-pilote de **réadaptation professionnelle** du RPC, d'une durée de trois ans et conçu pour aider les bénéficiaires à réintégrer la population active, a été évalué en 1996-1997 et a été considéré comme une réussite. En conséquence, nous prenons les dispositions nécessaires pour en faire une composante permanente du Programme de prestations d'invalidité.

Toutes les initiatives susmentionnées ont contribué à la baisse considérable de la charge de travail du RPC, le nombre de cas chutant depuis février 1996. Non seulement un plus petit nombre de demandes sont établies, mais nous constatons également que le pourcentage de nos décisions maintenues à chaque palier d'appel est passé à 80 p. 100.

Les décisions des autres assureurs des secteurs public et privé ont des répercussions sur le Programme de prestations d'invalidité du RPC. Le service aux clients dépend également de notre capacité de transmettre facilement l'information d'un assureur à l'autre. Au cours de l'année, en plus des accords de partage de l'information conclus avec Terre-Neuve et le Manitoba, nous avons continué de négocier des accords avec les commissions des accidents du travail et les assureurs privés. Ces accords nous permettent d'offrir un meilleur service aux clients mutuels, de réduire le nombre de projets faisant double emploi et d'éliminer ou de réduire les paiements en trop. En 1996-1997, l'objectif de rendement en matière de création de partenariats et d'harmonisation des activités avec les autres ordres de gouvernement était de se réunir avec les responsables de 25 ministères dans les provinces et les territoires. L'objectif a été atteint : les négociations sont terminées avec les 25 partenaires, les accords ont été examinés et l'orientation des changements et des améliorations établie.





## Mise en œuvre des changements opérationnels

Activité	Réalizations (1996-1997)
Intégration du Régime de revenu de la Saskatchewan dans le paiement de la SV et du SRG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signature de l'accord.</li> <li>• Amélioration du service à 21 000 clients.</li> </ul>
Gestion des paiements erronés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prélèvement permanent d'échantillons de dossiers des clients pour déterminer le montant des paiements erronés.</li> <li>• Poursuite des activités d'intégrité des programmes.</li> </ul>

**Intégration du paiement des prestations du régime de revenu (RR) de la Saskatchewan dans celui de la SV et du SRG :** Cinq provinces et deux territoires administrent des programmes qui apportent un complément monétaire aux prestations de la SV et du SRG. Nous avons réussi à intégrer le paiement des prestations du RR de la Saskatchewan dans celui de la SV et du SRG vers la fin de l'exercice.

**Gestion des paiements erronés :** Tous les ans, nous payons environ 21,6 milliards de dollars de prestations de la Sécurité de la vieillesse et 16,7 milliards de dollars de prestations du Régime de pensions du Canada. Selon nos estimations actuelles, le montant le plus probable des paiements erronés annuels non détectés est de 34,4 millions de dollars au titre de la SV et de 38 millions de dollars au titre du RPC. Bien que le pourcentage global d'erreur soit faible (0,23 p. 100 pour la SV et 0,28 p. 100 pour le RPC) comparativement aux montants payés tous les ans au titre des deux programmes, ces examens nous ont permis de déceler des sources d'erreurs et de prendre les mesures qui s'imposent.



## 6. Services généraux

### A. Profil du secteur d'activité

L'objectif des Services généraux est d'assurer au Ministère l'orientation administrative dont il a besoin, d'élaborer des politiques et de lui donner des services de soutien en gestion.

Nos résultats clés comprennent le soutien apporté, de manière efficace et en temps opportun, à la réalisation des objectifs de l'ensemble du gouvernement, de ceux du Ministère et des secteurs d'activité. Ces résultats doivent être conformes aux normes d'équité, d'efficacité et de responsabilisation exigées par la législation et la politique.

Au cours de l'année 1996-1997, toutes les composantes du secteur d'activité connu sous le nom de Services généraux ont joué un rôle clé dans la plupart des principales initiatives du Ministère. Elles ont fourni, par exemple, le soutien nécessaire, au niveau de la politique et des communications, dans le cadre des initiatives suivantes : adoption de *la Loi sur l'assurance-emploi* par le Parlement et mise en œuvre de cette loi; négociation des Ententes sur le développement du marché du travail conclues en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* avec l'Alberta, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve; la Stratégie emploi jeunesse; les projets de modifications au *Code canadien du travail*; et le remaniement du Régime de pensions du Canada. Bon nombre de ces initiatives, en particulier celles qui touchent l'application de la *Loi sur l'assurance-emploi* et les Ententes sur le développement du marché du travail ont fait appel à des systèmes financiers et administratifs informatisés. Elles ont eu une incidence sur les questions de ressources humaines liées aux changements en cours au sein du Ministère et à la manière dont nous assurons la relève.

### B. Sommaire financier

**Tableau 23 : Tendances en matière de dépenses**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
Dépenses de fonctionnement	279,3	283,1	258,6	167,6	255,5
Frais des locaux et autres coûts de TPSGC	123,7	126,7	108,6	120,1	120,6
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>403,1</b>	<b>409,8</b>	<b>367,2</b>	<b>287,8</b>	<b>376,1</b>
Dépenses recouvrables des Comptes d'assurance-emploi et du RPC	(324,3)	(329,0)	(277,2)	(225,5)	(294,0)
<b>Total des dépenses nettes*</b>	<b>78,8</b>	<b>80,7</b>	<b>90,1</b>	<b>62,2</b>	<b>82,1</b>

\* Les données relatives au Budget des dépenses principal ne comprennent pas le financement additionnel reçu au cours de l'exercice, par exemple les indemnités de départ et les indemnités de congés de maternité, les mesures d'encouragement au départ et la réaffectation interne des ressources de fonctionnement entre les crédits et les secteurs d'activité.



## C. Rendement du secteur d'activité

Ce secteur d'activité englobe trois fonctions :

- Les responsables de la fonction **Politique et communications** élaborent et évaluent les politiques et les programmes et fournissent des services de communication qui permettent au Ministère d'atteindre ses objectifs généraux et ceux des secteurs d'activité.
- Les employés de la fonction **Gestion et services généraux** offrent des services de gestion ministérielle, d'administration, de finances et de ressources humaines pour aider les clients du Ministère à atteindre les objectifs de leur secteur d'activité, conformément aux politiques gouvernementales générales.
- Les responsables des **Systèmes** élaborent et gèrent des systèmes informatisés qui favorisent la prestation des services dans l'ensemble des secteurs d'activité.

### Politique et communications

#### Politique stratégique

Les responsables de la Politique stratégique élaborent la politique et donnent des avis et des recommandations à la haute direction et au Ministre.

Au cours de l'année 1996-1997, outre le soutien à la politique sur les grandes questions mentionnées au début de la présente section, les activités se sont concentrées principalement sur les travaux du Conseil ministériel fédéral-provincial-territorial sur le renouveau de la politique sociale. Au nombre de ces activités figure le soutien donné aux provinces dans le cadre de l'élaboration de la prestation nationale pour enfants et de la définition des options en matière d'harmonisation des programmes et des services destinés aux personnes handicapées.

#### Direction générale des communications

La Direction générale des communications élabore des orientations, des stratégies et des produits permettant d'informer les Canadiens sur la législation qui régit le Ministère, nos propositions, nos programmes et nos services. Au cours de l'année 1996-1997, cette direction a fourni des services de communication dans le cadre de toutes les initiatives ministérielles, et ce, dans un contexte marqué par une importante réduction des ressources.



## Gestion et services généraux

### Services financiers et administratifs

Le personnel des Services financiers et administratifs donne des avis financiers et administratifs souples et fiables, des orientations et du soutien aux gestionnaires dans l'exercice de leurs responsabilités à l'égard de la gestion des ressources.

Au cours de l'année 1996-1997, les Services financiers et administratifs ont concentré leurs efforts sur le soutien aux initiatives à l'échelle du gouvernement, en particulier, dans le domaine de la planification et de la mise en œuvre des Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) ainsi que la gestion des engagements antérieurs concernant la réduction des ressources dans le cadre de l'Examen des programmes. Nous avons élaboré un cadre de responsabilisation axé sur les résultats et une stratégie de services de qualité afin de mesurer le rendement de notre Ministère à la lumière de ses mandats. Nous avons poursuivi le développement du Système de gestion du Ministère afin de créer une base de données intégrées sur les transactions financières et administratives et celles qui touchent les ressources humaines. Nous avons continué à repérer et à éliminer les obstacles à l'efficacité et à la responsabilité, à réduire les frais de fonctionnement et à améliorer la gestion financière.

Au cours de l'année, nous avons continué à travailler sur plusieurs priorités financières et administratives. Les résultats suivants ont été atteints :

- Nous avons favorisé le lancement et le déroulement des négociations sur les EDMT avec les provinces en leur proposant un modèle de cadre administratif et financier qui a été intégré aux principes directeurs.
- Nous avons continué à surveiller la gestion des initiatives de réduction des effectifs dans le cadre de l'Examen des programmes, afin d'atteindre les objectifs fixés, en termes d'économies de dollars et d'équivalents temps plein (ETP).
- Nous avons poursuivi la compensation du programme de remboursement de l'impôt sur le revenu, avec pour résultat des recouvrements directs et indirects d'environ 60 millions de dollars au cours de l'année 1996-1997, au titre des trop-payés de l'assurance-emploi, du Programme d'emploi ainsi que des prêts non remboursés du Programme canadien de prêts aux étudiants.
- Nous avons poursuivi la rationalisation des politiques et des systèmes de comptes débiteurs. Nous avons ainsi remplacé le Système général des comptes à recevoir, devenu obsolète, par le nouveau Système ministériel des comptes à recevoir (SMCR).

### **Bureau de la vérification interne**

Le Bureau de la vérification interne fournit des renseignements objectifs et des avis orientés vers les solutions afin d'aider les gestionnaires à atteindre leurs objectifs et à s'acquitter de leurs responsabilités. Dans le cadre d'une décentralisation plus accentuée de l'Administration nationale au profit des régions, l'accent est mis sur l'habilitation des employés. Nous avons davantage axé les efforts du Bureau de la vérification interne sur des partenariats et des consultations avec les régions, afin de créer de nouveaux outils et de nouveaux services leur permettant de cerner et de gérer les résultats et les risques au niveau local.

Les activités de vérification ont consisté principalement à aider les gestionnaires à déterminer les technologies de l'information et les risques reliés aux systèmes, à exécuter des projets clés dans le cadre des initiatives suivantes : Ententes sur le développement du marché du travail, Remaniement du Programme de la sécurité du revenu, programmes Jeunesse, Réseau de prestation de services et organisation de Centres de ressources humaines du Canada (CRHC). Ces vérifications ont permis d'apprécier les risques, d'évaluer le fonctionnement des contrôles de gestion, d'appuyer les requêtes des clients, de fournir des outils et des services de vérification, de déterminer et de partager des pratiques de gestion novatrices.

À titre d'exemple du travail réalisé en 1996-1997, le Bureau a mis au point un outil d'auto-évaluation qui permet aux gestionnaires des CRHC, qui font face à de nombreux défis, d'accroître leur réussite opérationnelle. L'outil est axé sur un cadre contrôle de gestion qui définit les domaines clés essentiels à la réussite d'une organisation. Ces domaines interdépendants sont les suivants : objectif, engagement, capacité, contrôle et apprentissage. Les rapports émanant de 14 sites-pilotes se fondent sur les résultats d'un questionnaire rempli par les employés et qui met en relief leurs perceptions, leurs attitudes et leurs opinions sur les problèmes de leur organisation. Un rapport global a permis de repérer les tendances nationales et de comprendre certains des risques auxquels sont confrontés nos bureaux locaux. Les renseignements contenus dans ce rapport ont été mis à profit par des équipes de gestionnaires des bureaux locaux et de la haute direction afin d'améliorer les domaines où l'organisation courait les plus grands risques. Le rapport global a fait l'objet de discussions au niveau du Conseil national de gestion et a servi au lancement de notre initiative La Relève - soutien au personnel.

### **Affaires internationales**

Cette division a été créée au cours de l'année 1996-1997 à la suite des recommandations faites au Ministre par le Comité consultatif du secteur privé sur le marketing international. L'objectif de cette division est de commercialiser à l'étranger la compétence du Canada en matière de développement des ressources humaines, de manière à soutenir le secteur privé. À titre d'exemple, cette division a exécuté avec succès un projet de la Banque mondiale visant à fournir à la Russie de l'expertise en développement des ressources humaines.

## **Direction générale des ressources humaines**

Au cours de l'année 1996-1997, la Direction générale des ressources humaines a mis l'accent sur deux domaines très vastes : le développement des qualités de chef et l'approche intégrée de la gestion des ressources humaines. Nous avons poursuivi ces deux initiatives tout en continuant à gérer les réductions d'effectifs dans le cadre de l'Examen des programmes.

Nous avons lancé certaines initiatives visant à aider les gestionnaires à adapter leur aptitude à commander aux nécessités et aux réalités d'aujourd'hui. Une de ces initiatives consistait en un profil d'une page établissant les facteurs de réussite pour un dirigeant, en termes de conduite, de valeurs et de compétences. Afin d'aider les gestionnaires à se faire une meilleure idée de l'évolution du rôle de dirigeant, nous avons organisé des ateliers intensifs à l'intention de tous les cadres supérieurs. Les activités ont permis d'engager un processus permettant aux employés de fournir à leurs gestionnaires une rétroaction sur les questions concernant le rôle de la direction.

Nous avons continué à travailler, au cours de l'année, à la nouvelle approche intégrée de la gestion des ressources humaines. La mise en œuvre complète de cette approche permettra d'harmoniser les processus et les cadres de gestion des ressources humaines avec les attentes du Ministère et celles des employés dans le milieu de travail d'aujourd'hui. Cette démarche comprend :

- la Norme générale de classification, initiative du gouvernement visant à simplifier la classification;
- la dotation axée sur le niveau, qui signifie des nominations à un niveau plutôt qu'à un poste précis, ce qui simplifierait la mobilité des employés;
- le Modèle structurel, qui met l'accent sur les postes communs à nos opérations locales, avec pour résultat une organisation simplifiée du travail et des structures horizontales plus marquées;
- les compétences, c'est-à-dire un profil de leadership qui a été élaboré de même que huit compétences principales qui ont été validées au sein du Ministère. Nous procédons actuellement à l'élaboration de compétences de groupe et, au besoin, de compétences axées sur les tâches.

## **Systemes**

Au cours de l'exercice 1996-1997, la Direction générale des systemes a poursuivi la mise en œuvre de mesures visant à améliorer le service à la clientèle et à l'uniformiser auprès des clients et des employés. Dans le cadre de ces activités, on a accordé une plus grande importance au libre-service pour les clients (à savoir, aider les gens à obtenir des services lorsqu'ils en ont besoin à des guichets de libre-service automatisés qui sont situés à des endroits appropriés), au traitement plus efficace des demandes de renseignements des clients faites par téléphone et à l'accessibilité des clients à une plus grande variété de services. En plus d'apporter son soutien aux changements requis par la nouvelle loi dans le secteur des logiciels et pour tous les réseaux de prestation de services, la Direction générale

des systèmes a continué à accorder son appui à la mise en œuvre du Réseau de prestation de services.

Plus de 1 500 comptoirs multimédia additionnels ont été installés au cours de l'exercice. Grâce aux écrans tactiles dans les comptoirs des Ressources humaines, les utilisateurs peuvent avoir accès à une vaste gamme de renseignements sur les programmes et les services de DRHC. Mentionnons également que des améliorations ont été apportées à notre plate-forme téléphonique au cours de l'exercice, ce qui a permis de traiter de façon plus efficace les 60 à 80 millions d'appels reçus par le service de Téléinformation de l'a.-e.

La Direction générale des systèmes a également contribué à la signature d'une Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) du Nouveau-Brunswick et de l'Alberta en offrant trois différentes options pour assurer la connectivité entre les systèmes de DRHC et ceux des deux provinces. Les deux ententes serviront de modèles en ce qui concerne les exigences sur le plan de la technologie au cours de la mise en œuvre de l'EDMT dans toutes les provinces.

Au cours de 1996-1997, nous avons terminé l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet conçu pour la mise en place du protocole TCP/IP à tous les postes de travail des employés au sein du Ministère. Ce projet avait comme objectif de simplifier et de normaliser l'architecture du plan de travail et d'assurer que l'infrastructure de la technologie appropriée est disponible à l'échelle nationale pour appuyer les futurs systèmes d'application conçus pour soutenir l'orientation stratégique de DRHC. Une des retombées du projet relatif à la TCP/IP (considéré actuellement comme très important pour l'orientation future) était la capacité d'accéder aux applications d'Intranet et d'Internet.

À compter d'avril 1996, la responsabilité des Centres de technologie de l'information a été transférée des régions à l'Administration centrale. Ce changement nous a permis de fournir des services plus normalisés aux CRHC tout en réalisant des gains d'efficacité au niveau des opérations.

## Comptes à fins déterminées

### 1. Compte d'assurance-emploi

#### A. Profil du secteur d'activité

Le Compte d'assurance-emploi est le prolongement du Compte d'assurance-chômage. Il s'agit d'un compte du Trésor créé aux termes de la *Loi sur l'assurance-emploi* pour enregistrer les opérations du Programme d'assurance-emploi. Ce programme d'assurance sociale obligatoire et à cotisations permet de verser des prestations de soutien du revenu aux chômeurs qui cherchent du travail, qui participent aux programmes de prestations d'emploi ou qui ne peuvent pas travailler pour cause de maladie, d'invalidité, de grossesse ou de soins prodigués à un nouveau-né ou à un enfant nouvellement adopté. Une aide financière peut également être accordée aux participants ou à des organismes, y compris aux gouvernements provinciaux et territoriaux, dans le cadre des dispositions relatives aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien, pour aider les travailleurs admissibles à réintégrer le marché du travail. Les programmes de prestations d'emploi sont semblables aux programmes précédents, relatifs aux utilisations productives de l'assurance-chômage pour le travail partagé, la création d'emplois, la formation et le travail indépendant en vertu de la *Loi sur l'assurance-chômage*.



## B. Sommaire financier

Les états financiers du précédent Compte d'assurance-chômage étaient établis en fonction de l'année civile. À compter de l'exercice 1997-1998, le Compte d'assurance-emploi sera présenté en fonction de l'exercice, et non de l'année civile. Les données réelles du tableau 24 sont présentées en fonction de l'exercice.

**Tableau 24 : Sommaire du Compte d'assurance-emploi**

(en millions de dollars)	Réel	Réel	Réel	Budget des	Réel
	1993-1994	1994-1995	1995-1996	dépenses <sup>1</sup>	1996-1997
Prestations ordinaires	13 847	11 072	9 756	10 313	9 175
Prestations de maladie	422	424	433	469	424
Prestations de maternité	793	770	763	801	728
Prestations parentales	485	477	476	502	461
Prestations d'adoption	5	5	6	6	6
Prestations versées aux pêcheurs	256	240	228	243	199
Prestations de travail partagé	41	15	17	20	13
	15 849	13 002	11 678	12 354	11 006
Remboursement de prestations <sup>2</sup>	(36)	(27)	(48)	(17)	(104)
<b>Total partiel - Prestations de revenu</b>	<b>15 813</b>	<b>12 975</b>	<b>11 630</b>	<b>12 337</b>	<b>10 902</b>
Utilisations productives/Prestations d'emploi et mesures de soutien (PE et MS)	1 812	1 839	1 847	1 880	1 520
<b>Total des paiements de prestations<sup>2</sup></b>	<b>17 625</b>	<b>14 814</b>	<b>13 477</b>	<b>14 217</b>	<b>12 422</b>
Administration					
Ministères	1 317	1 292	1 358	1 148	1 378
Recouvrements crédités au compte	(7)	(6)	(7)	(8)	(4)
	1 310	1 286	1 351	1 140	1 374
Montant des intérêts	445	407	192	0	0
<b>Coûts totaux</b>	<b>19 380</b>	<b>16 507</b>	<b>15 020</b>	<b>15 357</b>	<b>13 796</b>
<b>Recettes</b>					
Recettes tirées des cotisations <sup>3</sup>	18 704	19 385	18 892	21 829	20 303
Intérêts				242	108
Pénalités	46	45	48	50	53
<b>Total des recettes</b>	<b>18 750</b>	<b>19 430</b>	<b>18 940</b>	<b>22 121</b>	<b>20 464</b>
<b>Surplus (déficit)</b>					
Annuel	(630)	2 923	3 920	6 764	6 668
Cumulatif	(6210)	(3287)	633	s.o.	7 301 <sup>4</sup>

s.o. : sans objet.

1. Comme la *Loi sur l'assurance-emploi* est entrée en vigueur le 30 juin 1996, le Budget des dépenses principal de 1996-1997 est fondé sur l'ancienne *Loi sur l'assurance-chômage*.
2. Les prestations d'assurance-emploi, figurant dans les états financiers sommaires du gouvernement du Canada comprennent les montants des remboursements de prestations reçus au cours de l'exercice financier et comptabilisés d'après la comptabilité de caisse.
3. Les cotisations à l'assurance-chômage et à l'assurance-emploi figurant dans les états financiers sommaires du gouvernement du Canada comprennent les pénalités recouvrées, mais elles excluent les cotisations payées par le gouvernement du Canada à titre d'employeur. En outre, elles sont comptabilisées d'après la comptabilité de caisse.
4. Le surplus cumulatif de 7,301 millions de dollars, à la fin de mars 1997, concorde avec les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi. Les soldes cumulatifs précédents ont été corrigés en conséquence.





## C. Rendement du secteur d'activité

Les modestes réductions du taux de cotisation combinées à la baisse des prestations versées ont produit des excédents au Compte. Le surplus accumulé au 31 mars 1997 était de 7 301 millions de dollars. Voici les points saillants des changements.

### 1. Prestations

La baisse de 1,1 milliard de dollars ou de 8 p. 100 des prestations résulte principalement de la diminution de 9 p. 100 du nombre de prestataires (prestations ordinaires et prestations versées aux pêcheurs). Cette baisse est partiellement compensée par la hausse de 1 p. 100 des prestations hebdomadaires moyennes.

**Tableau 25 : Facteurs relatifs aux prestations**

	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	Diff. en %
Prestations (en millions de dollars)	17 625	14 815	13 477	12 422	-8 %
Nombres de bénéficiaires (en milliers)	1 253	1 062	952	911	-9 %
Prestations hebdomadaires moyennes (en dollars)	260	258	261	264	1 %

Les dépenses relatives aux utilisations productives, aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien ont diminué de 327 millions de dollars. Ces dépenses se traduisent par un changement dans la prestation comptable. Les prestations versées aux participants à ces programmes passent maintenant sous la rubrique des prestations ordinaires.

### 2. Frais d'administration

Le montant imputé au Compte d'assurance-emploi pour les frais d'administration a augmenté de 23 millions de dollars : il est passé à 1 374 millions de dollars en 1996-1997. Cette hausse est surtout attribuable aux ressources supplémentaires nécessaires à l'implantation de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi*.

### 3. Recettes provenant des cotisations

Malgré une diminution des taux de cotisation et du maximum de la rémunération assurable, on a constaté une augmentation des recettes provenant des cotisations totalisant 1,4 milliard de dollars ou 7 p. 100. Ce phénomène est attribuable à un certain nombre de facteurs, les deux principaux étant le passage de l'ancien système du maximum hebdomadaire au nouveau maximum annuel de la rémunération assurable, qui est entré en vigueur en janvier 1997, et les révisions comptables apportées aux recettes de l'année précédente.

**Tableau 26 : Facteurs relatifs aux recettes provenant des cotisations**

Exercice	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	Diff. en %
Cotisations (en millions de dollars)	18 704	19 385	18 892	20 303	7 %
Total des rémunérations assurables (en millions de dollars)		274 648	279 107	294 213	5 %
Année civile	1993	1994	1995	1996	Diff. en %
Taux de cotisation (en % de la rémunération assurable)*	3,00 %	3,07 %	3,00 %	2,95 %	-2 %
Maximum de la rémunération assurable	38 740	40 560	42 380	39 000	-8 %

\* La cotisation de l'employeur équivaut à 1,4 fois celle de l'employé.



## 2. Régime de pensions du Canada

### A. Description du Régime

#### 1. Introduction

Le Régime de pensions du Canada (RPC) est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1966. Il assure jusqu'à un certain point la protection du revenu des cotisants et de leur famille. Les prestations versées dans le cadre du Régime comprennent la protection contre la perte de revenus en cas de retraite, d'invalidité ou de décès.

Le Régime est financé au moyen des cotisations obligatoires des employés, des employeurs et des travailleurs autonomes ainsi que des revenus provenant des placements du Compte du Régime de pensions du Canada. Le Régime est en vigueur dans toutes les provinces et les territoires, sauf au Québec, où un régime semblable s'applique, le Régime de rentes du Québec.

#### 2. Sommaire financier

Les chiffres qui suivent résument les transactions financières du Compte du Régime de pensions du Canada et la variation du solde du Compte entre 1993-1994 et 1996-1997.

**Tableau 27 : Compte du Régime de pensions du Canada - Recettes et débours**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Recettes</b>					
Cotisations	8 922	10 464	10 607	11 695	11 391
Intérêts	4 446	4 415	4 376	4 166	4 118
<b>Total des recettes</b>	<b>13 368</b>	<b>14 879</b>	<b>14 983</b>	<b>15 861</b>	<b>15 509</b>
<b>Débours</b>					
Paiements de prestations	14 402	15 257	15 969	17 218	16 676
Frais d'administration	187	200	219	209	242
<b>Total des débours</b>	<b>14 589</b>	<b>15 457</b>	<b>16 188</b>	<b>17 427</b>	<b>16 918</b>
<b>Augmentation ou (diminution) du Compte du RPC</b>	<b>(1 221)</b>	<b>(578)</b>	<b>(1 205)</b>	<b>(1 566)</b>	<b>(1 409)</b>

**Tableau 28 : Compte du Régime de pensions du Canada - Solde des fonds**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Solde de fin d'année</b>					
Placements	38 223	36 967	35 530	34 041	34 041
Solde de fonctionnement	2 728	3 406	3 637	3 336	3 718
<b>Total du Compte du RPC</b>	<b>40 951</b>	<b>40 373</b>	<b>39 167</b>	<b>37 377</b>	<b>37 759</b>

## B. Recettes du Régime de pensions du Canada

Les recettes du Régime de pensions du Canada proviennent des cotisations et des intérêts créditeurs.

### 1. Cotisations

Les cotisations au Régime sont obligatoires et sont fondées sur la rémunération provenant d'un emploi entre un niveau minimum connu sous le nom d'exemption de base de l'année (EBA) jusqu'à concurrence d'un plafond appelé maximum des gains annuels ouvrant droit à pension (MGAP). Le MGAP est lié au salaire moyen des Canadiens. L'EBA et le MGAP sont ajustés tous les ans. Entre 1996 et 1997, l'EBA est restée inchangée, s'établissant 3 500 \$. Le MGAP est passé de 35 400 \$ à 35 800 \$ pendant la même période.

### 2. Intérêts

In 1996-1997, le Fonds de placement a produit des intérêts de 3 940 millions de dollars, qui ont été déposés dans le Compte du RPC. En outre, des titres de 1 490 millions de dollars portant un taux d'intérêt moyen de 9 p. 100 sont arrivés à échéance et ont été rachetés. Les intérêts créditeurs du Fonds de placement représentaient 25,4 p. 100 des recettes.

## C. Débours du Régime de pensions du Canada

### 1. Prestations

**Pension de retraite :** Les cotisants peuvent commencer à toucher leur pension de retraite du Régime de pensions du Canada dès l'âge de 60 ans, ou attendre d'avoir 70 ans, la pension étant alors rajustée sur la base des calculs actuariels. Les demandeurs âgés de 60 à 65 ans doivent avoir cessé de travailler complètement ou dans une large mesure lorsqu'ils commencent à toucher leur pension. Après 65 ans, il n'est pas nécessaire de cesser de travailler pour avoir droit à la pension.

La pension est rajustée de 0,5 p. 100 par mois entre la date à laquelle elle est ouverte et le mois du 65<sup>e</sup> anniversaire du cotisant. Ainsi, celui qui commence à toucher sa pension de retraite à 60 ans reçoit-il 70 p. 100 de la somme payable normalement à 65 ans, tandis que celui qui attend d'avoir 70 ans reçoit 130 p. 100 de cette somme.

Les conjoints qui ont tous deux au moins 60 ans et qui demandent de toucher leur pension de retraite du RPC, peuvent la partager. Dans ce cas, les prestations de retraite gagnées durant la période de cohabitation sont divisées en parts égales entre les deux conjoints tant qu'ils demeurent ensemble.

**Prestations d'invalidité :** Des prestations d'invalidité sont payables aux cotisants qui répondent aux conditions de cotisation minimale et dont l'invalidité compromet sérieusement leur capacité de gagner un revenu, pour peu que cette situation se prolonge.

**Prestations de conjoint survivant :** Le conjoint survivant, légal ou de fait, d'un cotisant peut avoir droit à une prestation mensuelle si le cotisant a cotisé pendant une période minimale et si, au moment de son décès, le conjoint avait au moins 35 ans, ou avait moins de 35 ans et avait des enfants à charge ou était invalide. La prestation est maintenue même si le conjoint survivant se remarie.

**Prestations de décès :** Une prestation forfaitaire est accordée à la succession du cotisant décédé à la seule condition que des cotisations suffisantes aient été versées.

**Prestations d'enfant de cotisant invalide :** Des prestations mensuelles sont également payables au nom des enfants à charge des cotisants qui reçoivent une pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada ou qui meurent. Il s'agit d'une prestation à taux fixe payable jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de 18 ans, ou de 25 ans s'il fréquente à plein temps l'école, le collège communautaire ou l'université.

### Besoins financiers

Le tableau qui suit indique les prestations réelles versées pour chacune des trois catégories de prestations : pensions de retraite, prestations d'invalidité et prestations de survivant.

<b>Tableau 29 : Paiement de prestations par catégorie et par type</b>					
(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
Pensions de retraite	9 322	9 912	10 531	11 216	11 179
Prestations d'invalidité					
Pensions d'invalidité	2 443	2 593	2 538	2 907	2 512
Prestations d'enfant de cotisant invalide	240	262	256	291	245
<b>Total des prestations d'invalidité</b>	<b>2 683</b>	<b>2 855</b>	<b>2 794</b>	<b>3 198</b>	<b>2 757</b>
Prestations de survivant					
Prestations de conjoint survivant	1 989	2 066	2 222	2 326	2 309
Prestations d'orphelin	192	200	192	212	197
Prestation de décès	216	224	230	266	234
<b>Total des prestations de survivant</b>	<b>2 397</b>	<b>2 490</b>	<b>2 644</b>	<b>2 804</b>	<b>2 740</b>
<b>Total</b>	<b>14 402</b>	<b>15 257</b>	<b>15 969</b>	<b>17 218</b>	<b>16 676</b>



## 2. Frais d'administration

Les frais d'administration sont passés de 186,8 millions de dollars en 1993-1994 à 242,2 millions de dollars en 1996-1997, soit une hausse de 29,7 p. 100. Cette augmentation est surtout attribuable à un accroissement des frais de financement de la mise en œuvre du Projet de remaniement des Programmes de la sécurité du revenu et des autres projets entrepris par la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu.

**Tableau 30 : Frais d'administration**

(en millions de dollars)

Service dispensé, par ministère	Type de service administratif	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
Développement des ressources humaines Canada	Administration du Régime, opérations, dossiers, etc.	100,5	109,0	121,5	109,4	128,3
Secrétariat du Conseil du Trésor	Primes d'assurance et cotisations recouvrables du régime d'avantages sociaux des employés <sup>1</sup>	0,0	2,9	12,0	12,7	14,4
Compte d'assurance-emploi	Attribution de numéros d'assurance sociale et tenue du fichier central <sup>2</sup>	1,2	1,3	1,6	1,4	1,0
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	Émission des chèques, services d'informatique et locaux	27,3	25,0	22,0	22,2	27,2
Revenu Canada, Impôt	Cotisations perçues	57,3	61,1	60,6	62,0	69,8
Bureau du surintendant des institutions financières	Actuariel	0,5	0,9	1,3	1,4	1,4
<b>Total</b>		<b>186,8</b>	<b>200,2</b>	<b>219,0</b>	<b>209,1</b>	<b>242,2</b>

1. Le traitement comptable des coûts associés aux régimes d'avantages sociaux des employés ainsi qu'aux primes d'assurance du CT a été modifié en 1994-1995. La nouvelle procédure comprend le recouvrement direct des coûts à partir du Compte du RPC. En vertu de l'ancienne procédure, les frais étaient imputés à DRHC et facturés par la suite au Compte du RPC, sous forme de coûts administratifs.
2. Chiffres nets après défalcation des recouvrements de l'année précédente du Régime de rentes du Québec de 421 000 \$ en 1993-1994, 385 000 \$ en 1994-1995, 415 000 \$ en 1995-1996, 479 000 \$ dans le Budget des dépenses de 1996-1997 et 315 000 \$ en 1996-1997, chiffre réel.



**Tableau 31 : Nombre de personnes (par province ou territoire et par type) recevant des prestations du RPC**

Province ou territoire	Retraite	Invalidité	Enfants de cotisants handicapés	Pension de conjoint survivant	Orphelin	Décès	Total
<b>Mars 1997</b>							
Terre-Neuve	47 936	8 735	4 257	18 344	2 995	158	82 425
Île-du-Prince-Édouard	15 132	2 076	889	5 314	741	61	24 213
Nouvelle-Écosse	98 666	22 917	10 208	38 037	4 776	352	174 956
Nouveau-Brunswick	78 978	12 243	4 230	28 639	3 414	266	127 770
Québec	8 015	575	278	3 312	617	30	12 827
Ontario	1 167 699	157 460	53 535	380 380	39 941	4 333	1 803 348
Manitoba	135 316	10 026	2 972	44 234	4 321	365	197 234
Saskatchewan	123 281	7 994	2 809	41 360	4 215	330	179 989
Alberta	247 505	23 194	7 853	76 324	11 343	777	366 996
Colombie-Britannique	415 346	36 908	10 478	119 737	13 068	1 377	596 914
Yukon	1 463	151	43	557	155	7	2 376
Territoires du Nord-Ouest	1 538	204	117	733	650	7	3 249
À l'étranger	31 668	1 820	927	8 346	1 313	44	44 118
Total partiel	2 372 543	284 303	98 596	765 317	87 549	8 107	3 616 415
Autres*	30 976	8 793	2 826	15 607	2 646	21	60 869
<b>Total mars 1997</b>	<b>2 403 519</b>	<b>293 096</b>	<b>101 422</b>	<b>780 924</b>	<b>90 195</b>	<b>8 128</b>	<b>3 677 284</b>
<b>Total mars 1996</b>	<b>2 321 142</b>	<b>300 844</b>	<b>106 511</b>	<b>756 299</b>	<b>91 695</b>	<b>9 112</b>	<b>3 585 603</b>

\* Prestations payées dans le cadre du système supplémentaire de chèques en vertu d'accords internationaux sur la sécurité sociale qui ne peuvent, à l'heure actuelle, être distribuées selon la province, l'âge, le sexe et autres considérations.

Nota :

Les bénéficiaires d'une pension de conjoint survivant peuvent également être admissibles à une pension de retraite ou d'invalidité en fonction de leurs cotisations au RPC. En de tels cas, le conjoint survivant reçoit un amalgame de pension de conjoint survivant et de pension de retraite ou de conjoint survivant et d'invalidité.

Pour obtenir le nombre de prestataires, il faut déduire le nombre de pensions amalgamées du grand total. En mars 1997, 387 553 personnes recevaient plus d'une pension amalgamée et, en mars 1996, 363 644 personnes recevaient des prestations amalgamées.



## Principaux examens

### **Initiative concernant la législation sur l'assurance-emploi (projet de loi C-12), vérification des systèmes en cours de développement**

Cette vérification a renseigné la haute direction sur l'état de préparation des directions de l'Assurance et des Systèmes dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Elle a permis d'examiner les retombées législatives du projet de loi C-12 (projet de loi accompagnant la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi*) sur les applications de systèmes et a évalué les rôles et les responsabilités des directions de l'Assurance et des Systèmes.

L'étendue de la vérification touchait les points suivants :

- gestion de projet;
- procédures en vigueur dans les directions de l'Assurance et des Systèmes;
- spécifications du programme d'ordinateurs;
- plan d'essai pour les spécifications du programme d'ordinateurs;
- participation des utilisateurs et essai de réception;
- documents de formation disponibles à l'Assurance;
- examen de la documentation d'exploitation du Centre de la technologie de l'information;
- plans de mise en œuvre;
- suivi du système et leçons apprises.

D'après le Bureau de la vérification interne, les groupes de l'Assurance et des Systèmes ont appliqué avec succès les modifications législatives requises en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

### **Examen de la mise en œuvre des prestations d'emploi et des mesures de soutien (PEMS) dans le cadre du Fonds d'investissement dans les ressources humaines (FIRH) - Phase III**

Cet examen a fourni une indication générale du niveau de mise en œuvre des PEMS dans les CRHC et les bureaux régionaux avant le 1<sup>er</sup> avril 1997, date de la mise en œuvre. Il a également permis de déterminer les pratiques novatrices ayant favorisé la mise en œuvre des PEMS et de repérer les facteurs d'inhibition qui pourraient à la longue constituer des obstacles.

L'examen a pris en compte les éléments suivants :

- mesure de la responsabilisation, des résultats et du rendement;
- systèmes de soutien;
- prestation des PEMS.

## Évaluation du RPC, Phase II - Invalidité

Cette évaluation a permis d'examiner la pertinence du programme, son importance pour le revenu des personnes handicapées qui en bénéficient, sa cohérence avec l'application des critères d'admissibilité et avec les procédures de règlement des demandes, le rôle de la réadaptation et de la réévaluation. On a comparé le programme à celui du Régime de rentes du Québec et à d'autres programmes similaires existant chez les principaux partenaires commerciaux du Canada. De façon générale, les clients du programme sont incapables d'occuper un emploi rémunérateur de façon régulière. Les prestations d'invalidité du RPC représentent 52 p. 100 environ du revenu annuel des bénéficiaires, selon une enquête effectuée auprès de ces derniers. L'augmentation du nombre de cas d'invalidité au cours de la période s'étalant de 1991 à 1994 s'explique par les facteurs suivants : fluctuations économiques, admissibilité élargie par suite des modifications législatives et noms communiqués par les régimes d'assistance sociale des provinces et les régimes d'assurance-invalidité privés.

Rien ne prouve que les prestations d'invalidité plus généreuses octroyées dans le cadre du RPC aient eu pour résultat d'augmenter de façon inadéquate les subventions. Toutefois, il pourrait y avoir une meilleure coordination du programme des prestations d'invalidité du RPC et des programmes complémentaires. Le programme est semblable, à bien des égards, à ceux des principaux partenaires commerciaux du Canada. Ces pays ont réagi à des problèmes analogues, tel l'accroissement du nombre de cas ainsi que des coûts, en faisant des réformes à grande échelle.

### **Prestations d'invalidité du RPC, offre de main-d'œuvre et bien-être des travailleurs âgés**

Cette évaluation concernait la façon dont l'offre de main-d'œuvre réagissait à l'importante augmentation enregistrée dans les prestations d'invalidité par suite de l'adoption du projet de loi C-116, en janvier 1987. On a constaté que l'offre de main-d'œuvre réagissait à la croissance de ces prestations. Néanmoins, les résultats ont démontré que, pour la société, la valeur d'une augmentation des prestations d'invalidité du RPC pouvait l'emporter sur les coûts d'une telle assurance sociale. En outre, il n'existe aucune preuve des allégations selon lesquelles certaines personnes qui, à l'occasion, ont présenté une demande de prestations lorsque le taux de ces prestations a augmenté, n'auraient pas dû y être admises.

### **Prestations de survivant du RPC**

L'évaluation a montré que la raison d'être des prestations de survivant du RPC demeurait encore pertinente, en dépit des changements sociaux. Le modèle de la famille normale du milieu des années 1960 – où l'homme est le soutien de famille, où l'épouse ne travaille pas et s'occupe des enfants – a changé, mais la nécessité de remplacer un revenu après le décès d'un conjoint n'a pas diminué. Les prestations de survivant assurent une base financière aux groupes à faible revenu pour lesquels cette prestation constitue la principale source.

En outre, l'enquête a révélé que les prestations de survivant du RPC n'ont pas de forte incidence sur les bénéficiaires par rapport au marché du travail. La plupart de ces

prestataires ne sont pas sur le marché du travail au moment où ils deviennent admissibles. Les intervenants et les spécialistes ont déterminé des solutions de rechange éventuelles à ce programme. Certaines de ces solutions ont été présentées en vue d'être prises en compte dans le cadre de la future réforme du RPC.

### **Service jeunesse Canada**

Cette évaluation a mis l'accent sur les différentes étapes de transition et sur la satisfaction des participants dans les sites stratégiques de Service jeunesse Canada.

Quatre-vingt-six pour cent des participants ont terminé le programme. Quatre-vingt-onze pour cent d'entre eux ont reçu une subvention. Le montant de la subvention variait de 1 000 \$ à 5 000 \$. Dans la majorité des cas elle était de 2 000 \$.

De façon générale, les participants au programme ont manifesté un haut niveau de satisfaction à l'égard de l'expérience de travail acquise dans le cadre du projet. La moitié d'entre eux ont travaillé par la suite. Toutefois, nombre d'entre eux ont occupé des « emplois de transition », car, ont-ils indiqué, ils se proposaient de retourner à l'école ou étaient à la recherche d'emplois correspondant davantage à leurs objectifs de carrière.

### **Programme d'adaptation des travailleurs âgés (PATA)**

La plupart des participants au programme ont été mis en disponibilité dans le cadre des licenciements massifs survenus principalement à l'occasion de la fermeture d'importantes compagnies au Québec et en Ontario. Les participants étaient, pour la plupart, des hommes peu éduqués (75 p. 100 d'entre eux n'avaient pas terminé leur 12<sup>e</sup> année). Plus de la moitié de ces personnes vivaient dans des agglomérations de moins de 50 000 habitants. Ils étaient, en majorité, des travailleurs du secteur manufacturier, provenant des industries à haute densité de main-d'œuvre peu spécialisés.

Seulement un cinquième des participants ont trouvé du travail après leur licenciement, comparativement à deux cinquièmes dans un groupe de référence de travailleurs se trouvant dans une situation similaire. Les participants avaient moins de chance de trouver un emploi, et moins de chance de trouver un emploi à temps plein que les travailleurs du groupe de référence. Il y avait plus de chance que leurs emplois soient temporaires, à temps partiel et assortis d'une rémunération et d'avantages sociaux peu élevés.

Les participants et les non-participants ont subi une baisse importante de l'ensemble de leurs sources de revenu dans la période ayant suivi leur licenciement, le revenu moyen ayant diminué chaque année. La plupart d'entre eux ont présenté une demande de prestations au RPC ou au RRQ à l'âge de 60 ans. Seul une minorité d'entre eux ont reçu de l'aide sociale à la suite de leur licenciement.

Un tiers à peine des participants et des membres du groupe de référence considèrent que leur niveau de vie s'est maintenant beaucoup dégradé par rapport à ce qu'il était au moment de leur licenciement. En général, les travailleurs âgés sont satisfaits de leur qualité de vie, mais n'ont manifesté qu'un niveau de satisfaction modéré à l'égard de leur situation financière actuelle.

## Constats et conclusions de l'évaluation de La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique (LSPA)

Les pêcheurs et les ouvriers d'usines de transformation du poisson visés par le moratoire sur le poisson de fond continuent d'éprouver des difficultés d'adaptation à l'extérieur de la pêche de fond. Les clients de la LSPA font face, à long terme, à de sérieux problèmes d'adaptation au marché du travail compte tenu des facteurs suivants : faible niveau d'éducation formelle (73 p. 100 d'entre eux n'ont pas terminé leur 12<sup>e</sup> année); âge (l'âge médian est de 39 ans); attachement profond à la pêche et à son mode de vie; attachement à des biens immobiliers, possession d'une maison et investissements dans des entreprises de pêche (84 p. 100 d'entre eux sont propriétaires de leur maison et 47 p. 100 paient un loyer ou une hypothèque de moins de 400 \$ par mois).

De façon générale, à compter d'octobre 1995, près de 50 p. 100 de ceux qui étaient admissibles à la LSPA n'ont pas été au-delà du counselling. Parmi les 41 p. 100 des clients qui avaient un emploi, près de la moitié travaillent dans un secteur lié à la pêche. En 1995, le revenu personnel moyen des clients qui s'étaient retirés de la LSPA en décembre 1994 était de 9 000 \$. Il existe une certaine préoccupation concernant le nombre important de clients qui quitteront la LSPA sans autre source de revenu gagné et sans une capacité accrue de trouver un emploi en dehors des pêcheries.

Parmi les clients qui rencontrent des problèmes d'adaptation, on trouve : des pêcheurs qui espèrent se retrouver à l'avenir dans le secteur de la pêche; des clients âgés, découragés, ne voyant que peu de débouchés; des clients de moins de 35 ans, faiblement éduqués et ayant de jeunes familles; des pêcheurs en mer et des clients vivant dans des communautés de pêcheurs éloignées. Il existe des écarts importants dans les niveaux d'adaptation entre les différents Centres de ressources humaines du Canada et entre les communautés.

### Initiatives stratégiques

Des évaluations de deux initiatives stratégiques ont été réalisées : le Programme de débouchés d'emplois stratégiques de Terre-Neuve et du Labrador et le programme Emploi/travail autonome pour les diplômés. Ces initiatives constituaient une réponse commune des gouvernements du Canada et de Terre-Neuve aux défis qui se posent à un marché où l'offre de main-d'œuvre excède la demande de manière soutenue. Le programme Emploi/travail autonome pour les diplômés a permis aux jeunes diplômés d'acquérir une expérience de travail correspondant à leur éducation et à leurs objectifs de carrière; en outre, il les encourage à créer des emplois pour eux-mêmes et pour les autres. Comparativement aux précédents programmes d'emplois destinés aux diplômés, le programme Emploi/travail autonome pour les diplômés est parvenu à augmenter la représentation des bénéficiaires de l'assistance sociale et des personnes vivant en milieu rural dans les initiatives d'expérience de travail.

Bien que beaucoup de placements aient été cumulatifs, la conception du programme n'a pas prévu de garantie adéquate contre les risques de soutien à une activité cumulative. Les répercussions à long terme restent à déterminer, mais l'investissement réalisé est faible comparativement aux gains potentiels.



---

L'option de travail autonome représente un mécanisme novateur qui pourrait créer des débouchés dans les secteurs en croissance et favoriser ainsi l'esprit d'entreprise.

Le Programme de débouchés d'emplois stratégiques a également eu recours à un mécanisme axé sur la subvention salariale afin d'aider les entreprises des secteurs en croissance à créer des débouchés à long terme, à temps plein, pour des gens qui dépendaient ou couraient le risque de devenir dépendants du soutien du revenu. L'évaluation a révélé des faiblesses dans l'exécution du programme en raison des insuffisances au niveau de sa conception, notamment en ce qui a trait aux critères d'appréciation utilisés pour la sélection des projets. La conception du programme n'a pas prévu de garantie adéquate contre le risque d'effets non voulus, par exemple le remplacement d'un travailleur dans le but d'en recruter un autre qui serait admissible à une subvention salariale.



## SECTION IV

---

# Renseignements supplémentaires



## 1. Sommaire des crédits approuvés

**Tableau 1 : Sommaire ministériel des dépenses prévues et des dépenses réelles pour 1996-1997**

Crédits (en millions de dollars)	Budget principal 1996-1997	Total disponible	Utilisation réelle
<b>Développement des ressources humaines</b>			
<i>Programme des services généraux</i>			
1 Dépenses du Programme	45,6	69,4	64,4
(L) Ministre du Développement des ressources humaines - Traitement et allocation pour automobile	0,0	0,0	0,0
(L) Ministre du Travail - Traitement et allocation pour automobile	0,0	0,0	0,0
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés 1	16,6	17,2	17,2
(L) Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de la Couronne	0,0	0,7	0,5
<b>Total du Programme</b>	<b>62,2</b>	<b>87,3</b>	<b>82,1</b>
<i>Programme d'investissement dans les ressources humaines et d'assurance</i>			
5 Dépenses de fonctionnement	182,5	182,7	143,7
6 Paiements effectués en remboursement au Compte des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
10 Subventions et contributions	1 211,8	1 382,7	1 319,1
(L) Paiements d'intérêts aux termes de la <i>Loi canadienne sur les prêts aux étudiants</i>	110,5	31,4	31,4
(L) Obligations contractées aux termes de la <i>Loi canadienne sur les prêts aux étudiants</i>	256,2	410,1	410,1
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	253,2	289,0	289,0
(L) <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> - Subventions pour initiatives spéciales	23,4	12,4	12,4
(L) Prestations de retraite supplémentaires - Pensions des agents des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
(L) Prestations d'adaptation pour les travailleurs	14,0	15,5	15,5
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés 1	90,7	94,1	94,1
(L) Régime d'assistance publique du Canada	0,0	149,0	149,0
(L) Enseignement postsecondaire	0,0	(40,7)	(40,7)
(L) Remboursements de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	0,0	0,0	0,0
<b>Total du Programme</b>	<b>2 142,3</b>	<b>2 526,4</b>	<b>2 423,8</b>
<i>Programme du travail</i>			
15 Dépenses du Programme	44,1	48,5	46,4
20 Subventions et contributions	6,0	4,1	2,5
(L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	58,1	58,2	58,2
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,9	5,1	5,1
(L) Remboursements de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	0,0	0,5	0,5
<b>Total du Programme</b>	<b>113,1</b>	<b>116,3</b>	<b>112,7</b>
<i>Programme de la sécurité du revenu</i>			
25 Dépenses du Programme	85,2	103,3	94,5
(L) Versements de sécurité de la vieillesse	16 743,0	16 575,8	16 575,8
(L) Versements du supplément de revenu garanti	4 745,0	4 638,8	4 638,8
(L) Versements d'allocations au conjoint	419,0	395,5	395,5
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés 1	16,5	17,2	17,2
<b>Total du Programme</b>	<b>22 008,7</b>	<b>21 730,6</b>	<b>21 721,7</b>
<b>Total du Ministère</b>	<b>24 326,4</b>	<b>24 460,6</b>	<b>24 340,3</b>
Comptes à fins déterminées			
Coûts du Régime d'assurance-emploi <sup>2</sup>	15 357,0	13 796,4	13 796,4
Coûts du Régime de pensions du Canada	17 427,1	16 918,2	16 918,2
- Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même les comptes de l'a.-e. et du RPC	(96,6)	(102,4)	(102,4)
<b>Total des dépenses</b>	<b>57 013,9</b>	<b>55 072,8</b>	<b>54 952,5</b>

1. Partiellement recouvrable à partir des comptes de l'assurance-emploi et du RPC.

2. Comme la *Loi sur l'assurance-emploi* est entrée en vigueur le 30 juin 1996, le Budget des dépenses principal de 1996-1997 est fondé sur l'ancienne *Loi sur l'assurance-chômage*.

Nota : Suite au facteur d'arrondissement en millions, les montants de certains tableaux financiers dans ce rapport peuvent être surévalués ou sous-évalués.

## 2. Besoins en personnel

**Tableau 2 : Besoins en personnel par secteur d'activité et par programme**

Équivalents temps plein	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Secteurs d'activités</b>					
Investissement dans les ressources humaines	7 162	7 139	6 263	6 816	5 445
Prestations de revenu d'assurance-emploi	9 378	8 953	8 463	7 668	8 316
CRHC - Gestion et services communs	3 272	3 271	3 002	2 177	2 888
Programme d'investissement dans les ressources humaines et d'assurance	19 812	19 363	17 728	16 661	16 649
Travail	730	725	692	725	651
Sécurité du revenu	2 797	2 978	3 075	2 971	3 028
Services généraux	3 341	3 313	3 080	2 607	2 868
<b>Total</b>	<b>26 680</b>	<b>26 379</b>	<b>24 575</b>	<b>22 964</b>	<b>23 196</b>

## 3. Projets d'immobilisations

**Tableau 3 : Dépenses en capital par secteur d'activité**

(en millions de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des Dépenses* 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Secteurs d'activités</b>					
Investissement dans les ressources humaines	N.D.	10,8	5,3	2,6	7,4
Prestations de revenu d'assurance-emploi	N.D.	25,8	30,3	15,1	32,0
CRHC - Gestion et services communs	N.D.	16,4	17,7	8,8	21,7
Programme d'investissement dans les ressources humaines et d'assurance	N.D.	53,0	53,3	26,5	61,1
Travail	N.D.	1,3	0,7	0,3	1,5
Sécurité du revenu	N.D.	6,4	2,5	2,3	3,7
Services généraux	N.D.	12,5	14,9	6,2	27,2
<b>Total</b>	<b>N.D.</b>	<b>73,2</b>	<b>71,4</b>	<b>35,2</b>	<b>93,6</b>

\* Les données du Budget des dépenses ne tiennent pas compte des fonds supplémentaires reçus pendant l'année, ni de la réaffectation interne des ressources de fonctionnement.

N.D. : Non disponible.

## Définitions applicables aux grands projets d'immobilisations et aux grands projets de l'État

**Projets gouvernementaux** — Tout projet du Ministère ne constituant pas une activité de programme régulière, mais donnant lieu à la conception et au développement de nouveaux programmes, d'équipements, de structures ou de systèmes et présentant un risque supérieur à la normale, est réputé être un projet gouvernemental lorsque :

- a. les dépenses prévues outrepassent le pouvoir d'approbation accordé au Ministère par le Conseil du Trésor\*;
- b. le risque est particulièrement élevé, sans égard aux dépenses prévues.

\* Tout projet gouvernemental à risque élevé assorti de prévisions de dépenses supérieures à 100 millions de dollars est réputé être un grand projet de l'État.

**Estimation fondée (F)** — Estimation suffisamment précise et fiable pour permettre au Conseil du Trésor d'approuver un objectif en ce qui a trait au coût de la phase du projet à l'étude. Elle repose sur des études détaillées des systèmes et des éléments et tient compte de tous les objectifs et des résultats prévus dans le cadre de ce projet.

**Estimation indicative (I)** — Il s'agit d'une estimation grossière de l'ordre de grandeur du projet, qui n'est pas suffisamment précise pour justifier l'approbation, par le Conseil du Trésor, d'un objectif relatif aux coûts. Elle remplace les estimations des catégories C et D.

**Approbation préliminaire de projet (APP)** — Autorisation donnée par le Conseil du Trésor d'entreprendre un projet visant à répondre à un besoin opérationnel précis; elle englobe l'approbation des objectifs de la phase de la définition d'un projet et des dépenses connexes. Les ministères parrains font une demande d'APP après avoir examiné la portée totale d'un projet et en avoir estimé le coût (estimation de niveau indicative) et après avoir établi une estimation fondée sur le coût de la phase de la définition de ce projet.

**Approbation effective de projet (AEP)** — L'AEP est l'approbation, par le Conseil du Trésor, des objectifs correspondant à la phase de mise en œuvre d'un projet d'investissement. Elle comprend aussi l'autorisation des dépenses connexes. Les ministères parrains présentent une demande d'AEP lorsque la portée de l'ensemble d'un projet a été définie et que les coûts sont établis à partir d'une estimation fondée.

**Approbation d'un projet au Ministère (AM)** — L'autorisation du Conseil du Trésor n'est pas requise.

## Grand projet de l'État

**Aperçu :** Le Projet de remaniement des programmes de la sécurité du revenu doit permettre de planifier, de définir, d'élaborer et de mettre en œuvre un nouveau réseau intégré de prestation des services aux clients concernant la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Régime de pensions du Canada (RPC). Ce projet vise surtout à améliorer les services aux clients (bénéficiaires), à accroître la sécurité et l'exactitude des renseignements, à rendre les processus de prestation plus souples et mieux adaptés ainsi qu'à accroître l'efficacité des opérations.

On a décidé d'entreprendre ce projet de remaniement afin de répondre à l'accroissement prévu de la demande de services fournis par la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu aux prestataires de la SV et du RPC, dans un contexte où les restrictions budgétaires seront maintenues. En effet, cette demande devrait augmenter de 41 p. 100 entre 1993 et 2007, et le nombre de clients, passer de 7,7 à 10,9 millions. Grâce à ce remaniement, il sera possible de réduire les coûts et de s'assurer que les personnes ayant droit à des prestations les reçoivent à temps et que les montants sont exacts.

Le projet comporte trois phases dont deux sont achevées : la planification et la définition. Dans l'ensemble, ces deux phases ont pris fin plus tôt et ont coûté moins cher que prévu. Au cours de la phase de définition, EDS Canada a été choisi comme entrepreneur principal. Son rôle consiste à élaborer davantage et à mettre en œuvre pleinement le nouveau Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) (notamment en ce qui concerne la structure organisationnelle, les besoins en ressources humaines et la technologie de l'information indispensable au fonctionnement du nouveau réseau) et à l'implanter entièrement.

**Ministères qui dirigent le projet et qui y participent :** DRHC dirige le projet. Le sous-ministre adjoint, Programmes de la sécurité du revenu, DRHC, est le responsable désigné. TPSGC joue un rôle de soutien et gère les activités d'approvisionnement connexes. Revenu Canada, Anciens combattants Canada, le ministère des Finances et la Régie des rentes du Québec collaborent activement à l'exécution des Programmes de sécurité du revenu et participeront également aux activités de transition qui déboucheront sur la mise en œuvre du nouveau réseau de prestation des services.

**Principales étapes :** Voici les étapes importantes et le calendrier prévus.

Phase 1 :	Phase de planification	été 1991
Phase 2 :	Définition du projet	a débuté à l'automne 1991
	Octroi de deux contrats de partenariat	été 1992
	Réception de propositions de mise en œuvre	été 1993
	Contrats approuvés par le Conseil du Trésor	été 1993
Phase 3 :	Phase de mise en œuvre	a débuté au printemps 1994
	Contrat octroyé pour la mise en œuvre	hiver 1994
	Nouveau RPSC opérationnel	non déterminé

**Progression de la mise en œuvre :** À l'appui des engagements pris à l'égard du maintien des services, on a déjà amélioré les services de base en donnant la formation nécessaire et en modifiant les processus de travail et ce, pour tous les modes de prestation (téléphone, courrier et guichets). En outre, en se fondant sur le système actuel, on a créé des demandes de base ou des demandes anticipées (en partie remplies à partir des fichiers disponibles) afin de faire en sorte que les nouveaux clients puissent être inscrits plus rapidement sur les listes de paiement. On a régionalisé le traitement des demandes de prestations d'invalidité et des appels afin de rapprocher ce service des points de contact avec les clients.

Pour favoriser le travail d'équipe et accroître l'efficacité de ses opérations, on a restructuré l'organisation. On procède à d'autres améliorations visant à intégrer le nouveau RPSC des Programmes de la sécurité du revenu à la structure de DRHC. Les nouveaux postes d'agent et de spécialiste de la prestation des services ont été décrits, classifiés et comblés. Des activités importantes de formation ont été organisées sur des thèmes comme la bureautique, les compétences en travail d'équipe ou encore les techniques d'amélioration des processus. À l'administration centrale, les questions de classification et de dotation sont encore en cours.

Bien que les travaux soient en retard, la formation sur l'utilisation du nouveau matériel et des logiciels ainsi que les versions préliminaires du nouveau système ont déjà permis d'accroître quelque peu l'efficacité de la prestation des services aux clients. Les clients peuvent à présent donner leur nouvelle adresse en passant par un système de réponse vocale interactive dont on a déjà pu constater l'utilité dans le traitement des demandes présentées à la suite de l'annonce de la nouvelle Prestation aux aîné(e)s. Un système de programmation des rendez-vous existe pour tous les modes de prestation des services, y compris à Affaires internationales, à l'Administration centrale. Depuis octobre 1996, un service téléphonique sans frais est disponible dans toute l'Amérique du Nord, et le matériel téléphonique le suivi des appels se sont améliorés. Nous répondons régulièrement à plus de 88 p. 100 des appels, ce qui constitue un progrès considérable depuis le début du projet lorsque nous étions en mesure de répondre à moins de 50 p. 100 des appels.

À la fin de décembre 1996, le code des programmes en vue de la principale version des systèmes a été mis à l'essai. Les résultats préliminaires n'ont pas été aussi concluants que prévu et certaines parties des travaux à refaire sont importantes. L'intégration du logiciel d'application, des produits grand public, du système expert et du gestionnaire de base de données s'est révélée extrêmement difficile. Toutes ces difficultés se sont répercutées sur le calendrier de mise en œuvre.

Toute l'infrastructure nécessaire, prévue dans le plan initial du projet, a été mise en place : réseaux à grande distance, réseaux locaux, OP, téléphones, mobilier et raccordement de plus de 1 800 postes de travail. L'épuration des données de la SV et du RPC se poursuit. Ce travail a permis d'éviter des coûts cumulatifs annuels de l'ordre de 6,5 millions de dollars en date de 1996-1997 et représente 4,9 millions de dollars nets en comptes à recevoir.

Certains événements impossibles à prévoir au moment de la planification ont eu des répercussions sur le projet : les modifications législatives et la restructuration du gouvernement. Ainsi, a-t-on assisté au transfert des Programmes de la sécurité du revenu de Santé et Bien-être social Canada à Développement des ressources

humaines Canada et à celui de la Prestation fiscale pour enfants à Revenu Canada; citons également les changements qui portent sur les retenues d'impôt des non-résidents et l'annonce faite dans le cadre du budget 1995 touchant à un nouvel impôt sur le recouvrement des prestations de la Sécurité de la vieillesse. Le transfert de ce programme à DRHC a eu d'autres incidences sur le projet. En effet, l'intégration de celui-ci au nouveau réseau de prestation des services du Ministère, le réaménagement des bureaux, le lieu de prestation des services, tous ces changements ont eu une incidence sur le projet qui a dû être modifié en conséquence. Les liens nécessaires avec les systèmes intégrés de Santé et Bien-être social Canada entraîneront des coûts supplémentaires qui s'ajoutent à ceux qui sont prévus au départ pour les systèmes en question.

En raison de ces changements extérieurs, il a fallu réviser les plans et modifier le calendrier, ce qui explique que les coûts du projet ont augmenté et qu'on a prolongé les délais.

Des rapports d'étapes ont été présentés régulièrement au Conseil du Trésor, ce qui a poussé celui-ci à demander au Ministère de prendre les dispositions nécessaires pour faire effectuer une évaluation par un tiers indépendant afin de déterminer la probabilité de réussite du projet et si la solution technique avancée actuellement est toujours viable, en particulier en ce qui concerne la capacité des systèmes et le rendement opérationnel. L'évaluation est terminée et les options possibles sont à l'étude.

**Tableau 4 : Sommaires des coûts<sup>1</sup>**

(en millions de dollars)	<b>Coût total estimatif</b>	<b>Dépenses réelles au 31 mars 1997</b>
Étape 1 - Budget de catégorie A	7,9	7,9
Étape 2 - Budget de catégorie B	51,6	51,6
Étape 3 - Budget de catégorie B	260,1	172,3
- Budget de catégorie C	-	-
<b>Coûts totaux du projet</b>	<b>319,6</b>	<b>231,9</b>

1. Le montant estimé inclut tous les coûts de mise en place du projet c'est-à-dire, les salaires, les avantages sociaux, les biens et services ainsi que les besoins en capital.
2. Exclut le montant estimé de la taxe sur les produits et services et le montant estimé des contributions du gouvernement aux régimes d'assurance (15 543 000 \$) qui ne sont pas couvertes par les crédits du Ministère.

#### 4. Renseignements financiers supplémentaires

**Tableau 5 : Dépenses brutes et nettes du Ministère par secteur d'activité**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Investissement dans les ressources humaines*</b>					
Dépenses brutes	12 170,0	12 624,7	12 499,0	2 330,2	2 566,9
Recettes à valoir sur le crédit	(285,2)	(270,2)	(245,1)	(263,1)	(238,8)
	11 884,8	12 354,6	12 253,9	2 067,1	2 328,1
Recettes portées au Trésor	(138,6)	(130,4)	(163,8)	(214,9)	(237,1)
Coût estimatif des services rendus par les ministères	19,4	26,9	36,6	28,5	28,6
<b>Coût net</b>	<b>11 765,6</b>	<b>12 251,0</b>	<b>12 126,7</b>	<b>1 880,7</b>	<b>2 119,7</b>
<b>Prestations de revenu d'assurance-emploi</b>					
Dépenses brutes	509,5	492,2	557,9	459,9	577,8
Recettes à valoir sur le crédit	(501,4)	(487,5)	(510,7)	(418,3)	(530,4)
	8,1	4,7	47,2	41,5	47,4
Recettes portées au Trésor	(3,1)	(3,1)	(45,7)	(39,0)	(47,5)
Coût estimatif des services rendus par les ministères	1,9	0,5	0,5	0,5	0,6
<b>Coût net</b>	<b>6,9</b>	<b>2,1</b>	<b>2,0</b>	<b>3,1</b>	<b>0,4</b>
<b>CRHC - Gestion et services communs</b>					
Dépenses brutes	240,2	249,8	249,5	155,4	239,2
Recettes à valoir sur le crédit	(207,1)	(209,8)	(198,9)	(121,8)	(190,9)
	33,1	40,0	50,6	33,7	48,4
Recettes portées au Trésor	(5,2)	(4,7)	(19,3)	(10,0)	(19,1)
Coût estimatif des services rendus par les ministères	4,8	7,1	5,4	5,3	5,5
<b>Coût net</b>	<b>32,7</b>	<b>42,5</b>	<b>36,7</b>	<b>28,9</b>	<b>34,7</b>
<b>Travail</b>					
Dépenses brutes	159,0	157,7	156,7	150,6	155,7
Recettes à valoir sur le crédit	(53,9)	(38,9)	(36,9)	(37,5)	(42,9)
	105,0	118,9	119,9	113,1	112,7
Recettes portées au Trésor	(1,5)	(1,8)	(1,4)	(1,2)	(1,3)
Coût estimatif des services rendus par les ministères	6,8	7,0	7,9	8,4	8,4
<b>Coût net</b>	<b>110,3</b>	<b>124,0</b>	<b>126,3</b>	<b>120,3</b>	<b>119,8</b>
<b>Sécurité du revenu</b>					
Dépenses brutes	20 127,7	20 752,9	21 265,0	22 112,8	21 838,5
Recettes à valoir sur le crédit	(93,5)	(104,4)	(111,8)	(104,1)	(116,8)
	20 034,2	20 648,6	21 153,2	22 008,7	21 721,7
Recettes portées au Trésor	0,0	(3,7)	(9,7)	(8,7)	(11,5)
Coût estimatif des services rendus par les ministères	21,1	21,5	20,1	15,7	15,7
<b>Coût net</b>	<b>20 055,3</b>	<b>20 666,4</b>	<b>21 163,6</b>	<b>22 015,8</b>	<b>21 725,9</b>
<b>Services généraux</b>					
Dépenses de fonctionnement brutes	403,1	409,8	367,2	287,8	376,1
Recettes à valoir sur le crédit	(324,3)	(329,0)	(277,2)	(225,5)	(294,0)
	78,8	80,7	90,1	62,2	82,1
Recettes portées au Trésor	(2,5)	(2,5)	(14,1)	(11,3)	(15,3)
Coût estimatif des services rendus par les ministères	10,5	13,2	12,2	9,8	10,0
<b>Coût net</b>	<b>86,8</b>	<b>91,5</b>	<b>88,2</b>	<b>60,8</b>	<b>76,8</b>
<b>Total DRHC</b>					
Dépenses brutes	33 609,4	34 687,2	35 095,4	25 496,7	25 754,2
Recettes à valoir sur le crédit	(1 465,4)	(1 439,7)	(1 380,5)	(1 170,3)	(1 413,9)
	32 143,9	33 247,5	33 714,9	24 326,4	24 340,3
Recettes portées au Trésor	(151,0)	(146,2)	(254,0)	(285,1)	(331,8)
Coût estimatif des services rendus par les ministères	64,5	76,2	82,7	68,3	68,9
<b>Coût net du Ministère</b>	<b>32 057,4</b>	<b>33 177,6</b>	<b>33 543,6</b>	<b>24 109,6</b>	<b>24 077,4</b>

\* Le Régime d'assistance publique du Canada et les paiements au poste de l'Enseignement postsecondaire ont été transférés au ministère des Finances en 1996-1997 (voir tableau 7).

**Tableau 6 : Détails des recettes par secteur d'activité**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Recettes à valoir sur le crédit</b>					
Investissement dans les ressources humaines	285,2	270,2	245,1	263,1	238,8
Prestations du revenu d'assurance-emploi	501,4	487,5	510,7	418,3	530,4
CRHC - Gestion et services communs	207,1	209,8	198,9	121,8	190,9
Programme d'investissements dans les ressources humaines et assurance	993,7	967,4	954,7	803,2	960,1
Travail	53,9	38,9	36,9	37,5	42,9
Sécurité du revenu	93,5	104,4	111,8	104,1	116,8
Services généraux	324,3	329,0	277,2	225,5	294,0
<b>Total des recettes à valoir sur le crédit</b>	<b>1 465,4</b>	<b>1 439,7</b>	<b>1 380,5</b>	<b>1 170,3</b>	<b>1 413,9</b>
<b>Recettes portées au Trésor</b>					
<b>Investissement dans les ressources humaines</b>					
Remboursement des dépenses des années précédentes					
Recouvrement des prêts aux étudiants	107,7	103,5	111,0	171,5	173,9
Radiation de la dette des prêts aux étudiants	18,7	16,9	17,1	15,4	20,0
Remboursement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	-	-	25,3	28,0	21,6
Autres	12,2	10,1	10,5	-	21,5
	138,6	130,4	163,8	214,9	237,1
<b>Prestations du revenu d'assurance-emploi</b>					
Remboursement des dépenses des années précédentes	-	-	-	-	-
Remboursement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	-	-	44,2	39,0	44,7
Amendes d'assurance-chômage et d'assurance-emploi	1,3	1,2	1,2	-	1,0
Surplus actuariel - Compte des rentes sur l'État	1,8	1,9	0,3	-	1,7
	3,1	3,1	45,7	39,0	47,5
<b>CRHC - Gestion et services communs</b>					
Remboursement des dépenses des années précédentes	5,2	4,7	4,8	-	5,1
Remboursement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	-	-	14,5	10,0	14,0
	5,2	4,7	19,3	10,0	19,1
<b>Travail</b>					
Frais de services	1,2	1,2	1,1	1,2	1,1
Remboursement des dépenses des années précédentes	0,2	0,4	0,1	-	0,2
Autres	0,1	0,2	0,2	-	0,0
	1,5	1,8	1,4	1,2	1,3
<b>Sécurité du revenu</b>					
Remboursement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	-	-	8,7	8,7	10,0
Remboursement des dépenses des années précédentes	-	0,8	1,0	-	1,4
Autres	-	2,9	0,0	-	0,0
	0,0	3,7	9,7	8,7	11,5
<b>Services généraux</b>					
Remboursement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	-	-	12,1	11,3	12,0
Remboursement des dépenses des années précédentes	1,9	1,8	1,3	-	0,8
Autres	0,6	0,7	0,6	-	2,5
	2,5	2,5	14,1	11,3	15,3
<b>Total des recettes portées au Trésor</b>	<b>151,0</b>	<b>146,2</b>	<b>254,0</b>	<b>285,1</b>	<b>331,8</b>

**Tableau 7 : Détails des paiements de transfert par secteur d'activité**

(en millions de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Subventions - Secteur d'activité</b>					
<b>Investissement dans les ressources humaines</b>					
(L) Paiement de prestations d'aide à l'adaptation	49,3	37,2	25,1	14,0	15,5
(L) Subventions pour initiatives spéciales	-	-	7,8	23,4	12,4
Subvention pour assurer la sécurité du revenu aux pêcheurs touchés par la crise de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique	-	-	-	-	249,2
Subventions visant à améliorer l'employabilité et à promouvoir les possibilités d'emploi	56,0	22,9	4,0	55,4	5,2
Subventions destinées au Fonds de formation sectoriel	1,8	2,9	2,0	-	-
Subventions dans le cadre de La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique	-	264,2	358,0	197,9	74,1
Subvention destinée à l'École nationale de ballet du Canada	-	1,0	-	-	-
Subvention destinée à l'École nationale de théâtre du Canada	-	1,5	-	-	-
Subventions visant à fournir un revenu de soutien dans le cadre de La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique	-	51,9	-	-	-
Étudiants ayant une incapacité permanente	-	1,2	-	-	-
Subventions nationales au bien-être social	2,7	2,2	1,7	2,0	0,5
Alphabétisation	16,0	19,8	20,1	24,3	22,1
Participation des personnes handicapées	5,9	6,8	6,0	3,2	0,8
Programme des femmes	-	9,7	-	-	-
Frais de cotisation aux organisations internationales	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
	131,8	421,5	424,8	320,3	380,1
<b>Travail</b>					
Prévention des incendies du Canada	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Organismes de sécurité en matière d'incendie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Objectifs du programme de sécurité et de santé au travail	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Organismes responsables de l'élaboration des normes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
À la mémoire de Marion V. Royce	0,0	0,0	0,0	-	-
(L) Indemnisation des marins marchands	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0
<b>Sécurité du revenu</b>					
(L) Sécurité de la vieillesse	15 027,1	15 478,4	15 998,6	16 743,0	16 575,8
(L) Supplément de revenu garanti	4 446,3	4 604,1	4 627,8	4 745,0	4 638,8
(L) Allocation au conjoint	429,3	428,9	407,5	419,0	395,5
(L) Allocations spéciales pour enfants	36,2	38,6	-	-	-
(L) Allocations familiales	6,9	-	-	-	-
	19 945,9	20 550,0	21 033,8	21 907,0	21 610,0
<b>Total des subventions</b>	<b>20 077,8</b>	<b>20 971,5</b>	<b>21 458,7</b>	<b>22 227,3</b>	<b>21 990,2</b>

**Tableau 7 : Détails des paiements de transfert par secteur d'activité (suite)**

(en millions de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Contributions - Secteur d'activité</b>					
<b>Investissement dans les ressources humaines</b>					
(L) Paiements d'intérêts - Loi CPE	s.o.	208,7	142,8	110,5	31,4
(L) Paiements relatifs aux obligations - Loi CPE	s.o.	320,5	625,8	256,2	410,1
(L) Paiements d'intérêts et d'obligations - Loi CFSA	-	-	68,0	253,2	289,0
Total partiel PCPE	520,8	529,2	836,7	619,9	730,6
(L) Régime d'assistance publique du Canada	7 219,2	7 279,4	7 184,5	-	149,0
(L) Paiements pour l'enseignement postsecondaire	2 378,2	2 485,7	2 365,3	-	(40,7)
Paiement visant à faciliter le bon fonctionnement du marché canadien du travail	1 264,7	1 115,3	877,4	586,2	532,5
Services d'emploi agricole	11,4	11,6	7,2	1,4	1,6
Programme d'adaptation pour les travailleurs âgés	-	59,2	41,1	27,5	40,0
Supplément de revenu pour les travailleurs âgés	-	1,2	-	-	0,0
Adaptation pour les travailleurs âgés d'usines de poisson	0,0	-	9,3	-	0,0
Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées	186,6	200,9	188,8	155,0	255,0
Traitement et réadaptation en alcoolisme et toxicomanie	0,1	30,4	15,5	15,5	14,4
Nouveau-Brunswick au travail	7,7	7,3	6,0	4,7	2,8
Services de garderie - Visions, Premières nations et Inuit	11,0	5,0	8,1	31,1	29,2
Initiatives d'acquisition du savoir	-	1,2	1,6	1,0	2,1
Étudiants ayant une incapacité permanente	-	2,3	-	-	0,0
Contribution à des agences de bien-être social et à des projets liés aux personnes handicapées	7,3	17,8	10,1	3,3	7,3
Alphabétisation	4,1	3,7	4,0	-	3,1
Initiatives stratégiques	-	23,9	85,4	103,2	78,9
	11 611,2	11 774,1	11 640,7	1 548,8	1 805,8
<b>Travail</b>					
Programme d'aide financière à la formation syndicale	5,3	4,7	3,5	-	0,0
Programme de partenariat syndical-patronal	1,4	2,3	1,0	2,9	1,3
Fonds de promotion de l'égalité en milieu de travail	0,1	0,1	-	-	0,0
Commission de coopération dans le domaine du travail	-	0,6	1,0	3,0	1,2
	6,8	7,7	5,5	5,9	2,5
<b>Total des contributions</b>	11 617,9	11 781,7	11 646,2	1 554,8	1 808,3
<b>Total des subventions et des contributions</b>	31 695,8	32 753,3	33 104,9	23 782,1	23 798,5

s.o. : sans objet.

**Tableau 8 : Présentation par article courant**

(en millions de dollars)					
	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Personnel</b>					
Traitements et salaires	1 024,0	1 026,9	1 064,4	887,8	979,1
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	131,7	132,0	139,3	128,7	133,6
Indemnités versées à des employés de l'État et à des marins marchands	82,1	82,7	83,8	79,4	83,6
Prime d'assurance du Conseil du Trésor et programme du travail	40,7	42,7	-	-	-
Traitements des ministres et allocation pour automobiles	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
	<u>1 278,4</u>	<u>1 284,3</u>	<u>1 287,6</u>	<u>1 096,0</u>	<u>1 196,4</u>
<b>Biens et services</b>					
Transports et communications	N.D.	124,7	120,5	128,2	125,0
Information	N.D.	26,5	23,5	28,6	25,0
Administration provinciale des lois sur l'indemnisation des agents de l'État et des marins marchands	N.D.	15,6	14,3	15,2	16,7
Services professionnels et spéciaux	N.D.	227,2	296,1	233,9	319,1
Location d'immeubles	N.D.	111,3	101,3	113,0	108,0
Autres frais de location	N.D.	21,2	22,1	17,6	19,3
Achat de services de réparation et d'entretien	N.D.	18,1	17,8	15,6	18,0
Services publics, fournitures et approvisionnements	N.D.	27,9	31,2	25,8	29,1
Dépenses en capital	N.D.	73,2	71,4	35,2	93,6
Montants à recouvrer d'autres ministères pour le paiement des salaires et dommages - intérêts pour les demandeurs - Réclamations impliquant des tiers	N.D.	0,6	0,7	1,0	0,8
Autres subventions et paiements	N.D.	3,2	4,0	4,3	4,8
	<u>635,2</u>	<u>649,6</u>	<u>702,9</u>	<u>618,5</u>	<u>759,3</u>
<b>Total des dépenses de fonctionnement</b>	<b>1 913,6</b>	<b>1 933,9</b>	<b>1 990,4</b>	<b>1 714,6</b>	<b>1 955,7</b>
<b>Subventions et contributions</b>					
Créditées	1 582,4	1 871,8	1 651,7	1 217,8	1 321,6
Législatives	30 113,4	30 881,5	31 453,2	22 564,3	22 476,9
	<u>31 695,8</u>	<u>32 753,3</u>	<u>33 104,9</u>	<u>23 782,1</u>	<u>23 798,5</u>
<b>Dépenses brutes</b>	<b>33 609,4</b>	<b>34 687,2</b>	<b>35 095,4</b>	<b>25 496,7</b>	<b>25 754,2</b>
Recettes à valoir sur le crédit					
Compte d'assurance-emploi	(1 316,5)	(1 293,2)	(1 223,5)	(1 024,6)	(1 246,2)
Compte du Régime de pensions du Canada	(95,0)	(108,6)	(121,1)	(109,4)	(125,9)
Agences	(53,9)	(37,9)	(35,9)	(36,3)	(41,8)
	<u>(1 465,4)</u>	<u>(1 439,7)</u>	<u>(1 380,5)</u>	<u>(1 170,3)</u>	<u>(1 413,9)</u>
<b>Dépenses budgétaires nettes</b>	<b>32 143,9</b>	<b>33 247,5</b>	<b>33 714,9</b>	<b>24 326,4</b>	<b>24 340,3</b>

N.D. : Non disponible.

## 5. Rapports législatifs

### 5.1 Programme canadien de prêts aux étudiants

Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) vient en aide aux étudiants en leur donnant accès à des capitaux auxquels ils n'auraient pas autrement droit et en assumant les intérêts de ces prêts alors qu'ils étudient à temps plein. Ces prêts visent non pas à couvrir la totalité des frais des étudiants, mais bien à compléter les ressources constituées de leur revenu, de l'aide provenant de leur famille ou de bourses d'études. De la mise en vigueur du programme en 1964 jusqu'au 31 mars 1997, 13,5 milliards de dollars en prêts ont été consentis à 3,1 millions d'étudiants à temps plein.

Les paiements faits lors d'un exercice financier, en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* dépendent de facteurs divers, comme le nombre d'étudiants qui sollicitent de l'aide, l'évaluation de leurs besoins financiers, les taux d'intérêt ainsi que le nombre et le montant des réclamations. À leur tour, ces facteurs varient en fonction du nombre d'inscriptions dans les universités, les collèges et les établissements d'enseignement privés, de la valeur des frais d'inscription, du coût de la vie et de la conjoncture économique générale, y compris le taux de chômage.

En vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, des dépenses législatives seront engagées pour les activités suivantes :

- **Réclamations payées** — Si un étudiant manque à son obligation de rembourser un emprunt effectué en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, le gouvernement du Canada donne suite à la garantie en remboursant à l'établissement prêteur le plein montant du capital à payer, de même que les intérêts courus.
- **Bonification d'intérêt** — Le gouvernement paie ainsi l'intérêt sur les prêts tant que l'étudiant poursuit ses études à temps plein, et dans le cas des prêts négociés avant le 1<sup>er</sup> août 1993, pour six mois après la fin des études.
- **Paiement compensatoire** — La province ou le territoire qui choisit de ne pas participer au Programme canadien de prêts aux étudiants et qui met en œuvre un programme comparable de prêts a droit à un paiement compensatoire visant à couvrir une partie des frais d'opération d'un programme similaire.
- **Frais de recouvrement** — Une fois que le gouvernement a remboursé le prêt, le PCPE se charge d'en recouvrer le montant auprès de l'emprunteur. Cela signifie généralement que la responsabilité de la perception est confiée à une agence de recouvrement en vertu d'un contrat signé avec le gouvernement. Si le débiteur refuse de rembourser sa dette, le ministère de la Justice intervient et peut tenter des poursuites. En outre, des remboursements d'impôts peuvent être exigés à titre de compensation en cas de défaut de remboursement de prêt.

- **Exemption d'intérêts** — De l'aide peut être fournie pour couvrir les frais d'intérêt sur le prêt, dans le cas des emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt. Ce plan s'étend maintenant à tous les emprunteurs à faible revenu.
- **Prêts pardonnés** — Conformément à la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement donne à l'établissement prêteur, à la suite de la garantie de remboursement, le plein montant du capital à payer de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne pourra rembourser son prêt sans privations excessives.
- **Prime de risque** — Sous réserve des dispositions du contrat passé avec l'établissement prêteur, le PCPE paie une prime de risque à l'établissement prêteur en fonction de la valeur des prêts consolidés en vue d'un remboursement pendant l'année considérée.
- **Subventions pour initiatives spéciales** — Ces nouveaux programmes de bourses ont pour but de soutenir les étudiants à temps partiel qui sont dans le besoin pour les aider à effectuer des dépenses reliées à leurs études (1 200 \$ par année), les femmes poursuivant des études doctorales dans certains domaines (3 000 \$ par année pour un maximum de trois ans) ainsi que les étudiants ayant une incapacité permanente pour des dépenses reliées à leur déficience (3 000 \$ par année).
- **Frais d'administration aux provinces et aux territoires** — En vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement du Canada est parvenu à des ententes avec les provinces participantes afin de faciliter l'administration du PCPE. Les frais à payer aux provinces sont calculés en fonction des coûts d'opération de base et du nombre de certificats. De plus, on dispose de fonds pour des initiatives conjointes entre le gouvernement fédéral et les provinces.
- **Rachat des mauvaises créances** — En vertu des termes du contrat avec le(s) prêteur(s), le PCPE rachète des prêts dont les paiements sont en souffrance depuis au moins 12 mois et dont la valeur totale n'excède pas 3 p. 100 du solde mensuel moyen des prêts en attente de remboursement chez ce(s) prêteur(s).

**Tableau 9 : Dépenses législatives relatives au Programme canadien de prêts aux étudiants pour les exercices financiers suivants<sup>1</sup>**

(en millions de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
Réclamations payées	151,2	201,7	435,9	219,6	379,4
Bonification d'intérêt	230,1	193,5	193,3	192,0	160,8
Montants compensatoires au Québec et aux Territoires du Nord-Ouest	72,8	93,8	164,4	109,2	95,9
Frais de recouvrement	22,3	20,8	18,9	31,2	28,6
Exemption d'intérêt	18,5	15,1	17,5	46,5	24,4
Prêts pardonnés	4,2	4,3	6,4	5,4	3,1
Prime de risque	s.o.	s.o.	0,2	16,0	29,4
Subventions pour initiatives spéciales	s.o.	s.o.	7,8	23,4	12,4
Frais d'administration aux provinces	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	9,1
Rachat des mauvaises créances	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	0,0
<b>Total des dépenses législatives</b>	<b>499,2</b>	<b>529,2</b>	<b>844,5</b>	<b>643,3</b>	<b>743,0</b>
Recouvrement par l'entremise d'agences, de représentants légaux et du PCPE	107,7	103,5	111,0	171,5	173,9
Remboursement d'impôts récupérés par compensation	18,7	16,9	17,1	15,4	20,0
<b>Total - Recouvrements</b>	<b>126,4</b>	<b>120,3</b>	<b>128,0</b>	<b>186,9</b>	<b>194,0</b>
Droits de garantie	3,2	0,0	0,0	s.o.	0,0
<b>Total des recettes</b>	<b>129,5</b>	<b>120,3</b>	<b>128,0</b>	<b>186,9</b>	<b>194,0</b>
Nombre d'étudiants à temps plein et à temps partiel aidés <sup>2</sup>	322 018	340 253	365 721	360 000	408 868
Nombres de réclamations payées	28 143	34 981	69 541	39 152	74 076

1. Du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

2. Ces données correspondent aux années de prêt qui débutent le 1<sup>er</sup> août et se terminent le 31 juillet.

s.o. : sans objet.

**Tableau 10 : Indicateurs financiers pour les exercices financiers suivants\***

(en millions de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Réel 1996-1997
<b>Prêts garantis</b>					
Valeur des prêts garantis depuis la création du PCPE (capital seulement)	9 633,1	10 582,2	10 854,8	10 619,7	10 854,8
<b>Solde des prêts garantis</b>					
Prêts octroyés à des étudiants inscrits (catégorie A)	2 217,6	2 607,1	1 499,3	1 505,8	1 353,1
Prêts octroyés à des emprunteurs pour payer les prêteurs (catégorie B)	1 905,9	2 181,8	2 686,9	2 177,2	2 147,2
Total du passif éventuel de fin d'année (capital et coûts)	4 123,5	4 788,8	4 186,2	3 683,1	3 500,3
<b>Réclamations payées</b>					
Réclamations payées depuis la création du PCPE	1 588,0	1 789,7	2 225,7	2 424,7	2 640,5
Prêts pardonnés depuis la création du PCPE	24,8	29,1	35,5	44,7	38,7
Total des réclamations payées depuis la création du PCPE (capital et coûts)	1 612,9	1 818,8	2 261,1	2 469,4	2 679,2
<b>Recouvrement des réclamations payées</b>					
depuis la création du PCPE (capital et coûts)	653,7	744,0	840,0	1 000,6	985,5
<b>Prêts à risque partagé</b>					
Valeur des prêts à risque partagé depuis la création du PCPE (capital seulement)	s.o.	s.o.	1 223,1	2 691,1	2 775,0
<b>Solde des prêts à risque partagé</b>					
Prêts octroyés à des étudiants inscrits (catégorie A)	s.o.	s.o.	1 219,0	2 362,8	2 183,6
Prêts octroyés à des étudiants inscrits (catégorie B)	s.o.	s.o.	4,2	262,7	562,1
Total (capital seulement)	s.o.	s.o.	1 223,1	2 625,5	2 745,7
Primes de risque payées depuis la création du PCPE	s.o.	s.o.	0,2	16,0	29,6
Rachat des mauvaises créances depuis la création du PCPE	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	0,0
<b>Total (capital seulement)</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	<b>0,2</b>	<b>16,0</b>	<b>29,6</b>

\* Du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.  
s.o. : sans objet.

Le tableau 11 illustre les comptes à recevoir en date du 31 mars de chacun des exercices financiers ci-dessous, pour les réclamations payées aux établissements prêteurs en vertu des dispositions de garantie de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et qui font présentement l'objet de recouvrement par le gouvernement du Canada.

<b>Tableau 11 : Comptes à recevoir pour les exercices financiers suivants<sup>1</sup> et classement chronologique des comptes à recevoir en date du 31 mars 1997</b>										
(en millions de dollars)										
	Réal		Réal		Réal		Budget des dépenses		Réal	
	1993-1994		1994-1995		1995-1996		1996-1997		1996-1997	
Comptes bruts à recevoir <sup>2</sup>	1 183,7		1 273,3		1 411,1		1 456,2		1 657,3	
Allocation pour comptes douteux	0,0		615,5		807,6		833,4		902,7	
Comptes nets à recevoir	1 183,7		657,8		603,5		622,8		754,6	
<b>Classement chronologique des comptes à recevoir au 31 mars 1997, pour l'exercice 1996-1997</b>										
(en millions de dollars)										
0 à 1 an	%	1 à 3 ans	%	3 à 5 ans	%	5 à 8 ans	%	8 ans et plus	%	Total
211,7	44	135,4	14	97,5	13	147,5	18	162,5	11	754,6

1. Du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.
2. Les pratiques comptables ont été changées en 1995-1996. L'intérêt sur les comptes douteux n'est plus inclus dans les comptes bruts à recevoir.

Le tableau 12 montre les différents taux d'intérêt en vigueur pour les années de prêts. Ces taux s'appliquent aux prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*.

<b>Tableau 12 : Taux d'intérêts sur les prêts d'études canadiens de 1993-1994 à 1996-1997*</b>				
(en pourcentage)				
	Réal	Réal	Réal	Réal
	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997
Taux du Ministre	7,500 %	8,125 %	8,750 %	7,625 %
Taux mixte	9,750 %	9,375 %	s.o.	s.o.
Taux de l'étudiant	8,625 %	9,000 %	9,250 %	8,375 %

\* Du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.  
s.o. : sans objet.

**HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA**

**SECTION IV - SUPPLEMENTARY INFORMATION**

**CONTINUED IN: SEC-IVB.DOC**

# Human Resources Development Canada

## Section IV - Supplementary Information

**(CONTINUED)**

**starting with the** “Interest Rates for Canada Student Loans 1993-94 to 1996-97”  
table

**1997-98 to 1999-00**

De nouveaux arrangements pris avec les établissements prêteurs permettront aux emprunteurs de choisir, au moment de la consolidation de leurs prêts entre des taux d'intérêt flottants ou fixes. Le gouvernement continuera à fournir une subvention d'intérêt complet aux étudiants à temps plein.

Au cours de l'année de prêt 1996-1997, 96 795 demandes initiales ou demandes de prolongement d'exemption d'intérêt ont été administrées. Commençant en 1994-1995, l'exemption d'intérêt est étendue aux emprunteurs à faible revenu.

**Tableau 13 : Statistiques sur les exemptions d'intérêt pour les années de prêt suivantes \***

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Préliminaire 1996-1997
Nombre de demandes	81 921	73 434	70 939	96 795
Valeur des exemptions d'intérêt acceptées (en millions de dollars)	15,9	15,0	18,6	26,5

\* Du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet.

Le tableau 14 montre le pourcentage d'étudiants qui fréquentent l'université à temps plein pour chaque province et qui bénéficient de prêts d'études canadiens. Outre les étudiants universitaires, les étudiants des collèges communautaires, des établissements d'enseignement technique et professionnel, des écoles de sciences infirmières, des écoles normales et des écoles professionnelles privées peuvent être admissibles au Programme canadien de prêts aux étudiants. Il est à noter que 3 821 étudiants des provinces participantes ont fréquenté une université du Québec et ont reçu des prêts d'études canadiens.

**Figure 14 : Pourcentage des étudiants à temps plein par province, inscrits à un programme universitaire et ayant contracté un prêt d'études canadien pour les années de prêt suivantes<sup>1</sup>**

(En pourcentage)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Préliminaire 1996-1997
Terre-Neuve	54	52	55	37
Île-du-Prince-Édouard <sup>2</sup>	44	38	18	38
Nouvelle-Écosse	38	37	39	37
Nouveau-Brunswick	44	38	35	33
Québec	3	3	3	3
Ontario	35	37	39	44
Manitoba	37	27	26	58
Saskatchewan	40	38	37	44
Alberta	32	30	34	42
Colombie-Britannique	31	31	33	64
<b>Canada</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>34</b>

1. Du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet.

2. Le Québec et les Territoires du Nord-Ouest ne participent pas au Programme canadien de prêts aux étudiants.

L'aide consentie est présentée ci-dessous au tableau 15 selon le nombre d'étudiants et selon la valeur des certificats de prêt émis. Le tableau 16 présente la valeur des prêts négociés selon le nombre d'étudiants.

**Tableau 15 : Valeur des certificats de prêts émis par rapport au nombre d'étudiants auxquels des prêts d'études canadiens ont été accordés pour les années suivantes\***

	Réel 1993-1994		Réel 1994-1995		Réel 1995-1996		Preliminaire 1996-1997	
	Valeur des certificats (en millions)	Nombre d'étudiants	Valeur des certificats (en millions)	Nombre d'étudiants	Valeur des certificats (en millions)	Nombre d'étudiants	Valeur des certificats (en millions)	Nombre d'étudiants
<b>Temps plein</b>								
Terre-Neuve	42,3	12 855	60,1	13 865	82,3	16 965	96,0	19 967
Île-du-Prince-Édouard	6,8	2 288	8,4	2 295	2,7	1 094	10,1	2 344
Nouvelle-Écosse	47,4	14 955	56,9	14 923	56,8	16 286	56,0	17 699
Nouveau-Brunswick	49,1	14 195	36,7	11 580	31,9	10 894	82,6	14 520
Ontario	568,6	165 875	757,7	188 743	830,8	200 728	951,7	220 270
Manitoba	39,5	11 450	37,4	10 096	39,7	10 247	27,9	10 831
Saskatchewan	56,3	16 126	62,6	15 485	61,1	15 562	66,5	16 512
Alberta	141,3	41 542	128,4	36 292	156,4	41 626	161,4	43 207
Colombie-Britannique	143,9	39 961	203,8	43 591	225,6	48 704	245,0	59 727
Yukon	1,3	379	1,1	318	1,3	319	1,1	260
<b>Total</b>	<b>1 096,3</b>	<b>319 626</b>	<b>1 353,0</b>	<b>337 188</b>	<b>1 488,6</b>	<b>362 425</b>	<b>1 698,0</b>	<b>405 337</b>
<b>Temps partiel</b>	<b>4,9</b>	<b>2 392</b>	<b>8,5</b>	<b>3 065</b>	<b>8,7</b>	<b>3 296</b>	<b>9,7</b>	<b>3 531</b>
<b>Grand total</b>	<b>1 101,2</b>	<b>322 018</b>	<b>1 361,6</b>	<b>340 253</b>	<b>1 497,3</b>	<b>365 721</b>	<b>1 707,7</b>	<b>408 868</b>

**Tableau 16: Valeur des prêts consentis et nombres d'étudiants ayant négocié un prêt au cours des années suivantes\***

	Réel 1993-1994		Réel 1994-1995		Réel 1995-1996		Preliminaire 1996-1997	
	Valeur des prêts (en millions)	Nombre d'étudiants	Valeur des prêts (en millions)	Nombre d'étudiants	Valeur des prêts (en millions)	Nombre d'étudiants	Valeur des prêts (en millions)	Nombre d'étudiants
<b>Temps plein</b>								
Terre-Neuve	38,0	11 936	54,1	12 478	74,1	15 233	86,4	17 970
Île-du-Prince-Édouard	6,1	2 132	7,5	2 065	2,4	774	9,1	2 109
Nouvelle-Écosse	42,7	14 165	51,2	13 430	51,1	14 610	51,8	16 341
Nouveau-Brunswick	44,1	12 775	33,0	10 422	28,7	9 343	74,3	13 068
Ontario	511,7	162 794	681,9	180 644	747,3	194 856	856,5	198 243
Manitoba	35,5	10 305	35,5	9 629	35,7	9 206	25,1	9 747
Saskatchewan	50,7	15 479	56,3	14 663	55,0	13 715	59,9	15 315
Alberta	127,1	38 305	117,2	32 656	140,8	37 439	145,3	40 127
Colombie-Britannique	129,5	36 685	176,9	39 397	203,0	43 407	220,5	56 408
Yukon	1,1	366	0,9	286	1,2	284	1,0	234
<b>Total</b>	<b>986,7</b>	<b>304 942</b>	<b>1 214,6</b>	<b>315 670</b>	<b>1 339,3</b>	<b>338 867</b>	<b>1 529,9</b>	<b>369 562</b>
<b>Temps partiel</b>	<b>3,0</b>	<b>1 414</b>	<b>5,9</b>	<b>2 112</b>	<b>5,4</b>	<b>1 887</b>	<b>5,4</b>	<b>1 859</b>
<b>Grand total</b>	<b>989,7</b>	<b>306 356</b>	<b>1 220,5</b>	<b>317 782</b>	<b>1 344,7</b>	<b>340 754</b>	<b>1 535,3</b>	<b>371 421</b>
Valeur moyenne des prêts négociés (en dollars)								
- Temps plein	3 300		3 847		4 015		4 139	
- Temps partiel	2 124		2 789		2 846		2 887	

\* Du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet. La province de Québec et les Territoires du Nord-Ouest ne participent pas au Programme canadien de prêts aux étudiants.

En date du 1<sup>er</sup> août 1994, le montant limite des prêts que peuvent recevoir les étudiants à temps plein est passé de 105 à 165 \$ par semaine. Le montant maximal de prêt pouvant être accordé aux étudiants à temps partiel est passé de 2 500 à 4 000 \$.

Le tableau 17 contient des données ayant trait aux prêts négociés avec les étudiants à plein temps, par groupe d'âge, type d'établissement d'enseignement, endettement et sexe.

Ces dernières années, le nombre de femmes qui négocient des prêts d'études canadiens a surpassé celui des hommes, comme le montre le tableau 17. En 1996-1997, 56 p.100 des personnes qui ont négocié des prêts étaient des femmes; ce pourcentage est comparable à celui de 1990-1991, année où 55 p.100 des bénéficiaires étaient des femmes. Actuellement, les femmes représentent plus de la moitié des étudiants inscrits dans les établissements postsecondaires canadiens. Toutefois, au niveau du doctorat, seulement le tiers des étudiants sont des femmes, et celles-ci demeurent sous-représentées dans certains domaines, comme les sciences et le génie. Des subventions spéciales destinées aux femmes engagées dans certains programmes de doctorat ont été créées en 1995-1996, afin d'accroître la représentation de ces dernières dans des programmes de doctorat.

**Tableau 17 : Répartition des prêts négociés pour les étudiants à temps plein pour les années de prêt suivantes\***

	Réal 1993-1994		Réal 1994-1995		Réal 1995-1996		Préliminaire 1996-1997	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>Prêts négociés par groupe d'âge</b>								
Moins de 25 ans	212 968	70	217 812	69	232 296	69	254 998	69
de 25 à 29 ans	50 168	16	50 507	16	56 682	17	59 130	16
de 30 à 34 ans	20 896	7	22 097	7	23 813	7	25 869	7
Plus de 35 ans	20 910	7	25 254	8	26 076	8	29 565	8
<b>Total</b>	<b>304 942</b>	<b>100</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>338 867</b>	<b>100</b>	<b>369 562</b>	<b>100</b>
<b>Prêts négociés par type d'établissement</b>								
Universités	164 424	54	164 355	52	170 269	50	199 144	54
Collèges et instituts	104 706	34	110 083	35	118 302	35	119 443	32
Écoles privées	33 556	11	39 601	13	49 163	15	49 897	14
Autres	2 256	1	1 631	1	1 133	0	1 078	0
<b>Total</b>	<b>304 942</b>	<b>100</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>338 867</b>	<b>100</b>	<b>369 562</b>	<b>100</b>
<b>Endettement</b>								
Moins de 5 000 \$	157 788	52	137 217	43	149 183	44	167 700	45
De 5 000 \$ à 10 000 \$	94 348	31	108 245	34	107 300	32	111 912	30
De 10 000 \$ à 15 000 \$	37 694	12	46 251	15	49 969	15	49 772	14
Plus de 15 000 \$	15 112	5	23 957	8	32 415	10	40 178	11
<b>Total</b>	<b>304 942</b>	<b>100</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>338 867</b>	<b>100</b>	<b>369 562</b>	<b>100</b>
<b>Prêts négociés selon le sexe</b>								
Femmes	165 629	54	170 812	54	185 693	55	203 170	55
Hommes	139 313	46	144 858	46	153 174	45	166 392	45
<b>Total</b>	<b>304 942</b>	<b>100</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>338 867</b>	<b>100</b>	<b>369 562</b>	<b>100</b>

\* Du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet.

En 1996-1997, presque 95 p.100 des prêts d'études canadiens ont été consentis par les banques, alors que les autres institutions prêteuses comme les caisses populaires et les coopératives de crédit en ont consenti 5 p.100.

**Tableau 18 : Répartition des prêts négociés par les étudiants à temps plein auprès des établissements prêteurs pour les années suivantes\***

	Réal 1993-1994		Réal 1994-1995		Réal 1995-1996		Préliminaire 1996-1997	
	(en millions)	%	(en millions)	%	(en millions)	%	(en millions)	%
Banque de Montréal	138,0	14	164,8	14	23,3	2	0,0	0
Banque de Nouvelle-Écosse	128,7	13	176,7	15	241,5	18	322,8	21
Banque Royale du Canada	293,1	30	327,6	27	504,2	37	534,0	35
Banque Toronto Dominion	128,7	13	161,1	13	20,3	1	0,0	0
Banque Canadienne Impériale de Commerce	231,0	23	308,3	25	496,1	36	581,4	38
Autres banques	11,5	1	11,5	1	11,8	1	15,3	1
<b>Total</b>	<b>931,0</b>	<b>94</b>	<b>1 150,0</b>	<b>95</b>	<b>1 297,1</b>	<b>95</b>	<b>1 453,5</b>	<b>95</b>
Autres prêteurs	55,7	6	64,6	5	65,6	5	76,4	5
<b>Grand total</b>	<b>986,7</b>	<b>100</b>	<b>1 214,6</b>	<b>100</b>	<b>1 362,7</b>	<b>100</b>	<b>1 529,9</b>	<b>100</b>

\* Du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet.

Durant l'année de prêt 1996-1997, le PCPE a remboursé 59 799 prêts en défaut aux établissements prêteurs. Comme le montre le tableau 19, la valeur moyenne de ces prêts était de 7 044 \$, et 45 p.100 des prêts en défaut concernaient des prêts de moins de 5 000 \$.

**Tableau 19 : Répartition des réclamations payées pour les années de prêt suivantes\***

	Réal 1993-1994		Réal 1994-1995		Réal 1995-1996		Préliminaire 1996-1997	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 2 500 \$	7 635	25	6 792	22	16 066	25	9 377	16
De 2 500 \$ à 5 000 \$	12 025	39	11 873	38	9 638	15	17 910	29
De 5 000 \$ à 10 000 \$	6 710	22	7 476	24	22 492	35	19 633	33
Plus de 10 000 \$	4 525	15	5 116	16	16 066	25	12 879	22
<b>Total</b>	<b>30 895</b>	<b>100</b>	<b>31 257</b>	<b>100</b>	<b>64 262</b>	<b>100</b>	<b>59 799</b>	<b>100</b>
Valeur moyenne des réclamations payées (en \$)	5 655		6 026		6 416		7 044	

\* Du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet.

**5.2 Rapport législatif – Programme de la sécurité du revenu, Sécurité de la vieillesse**

**Tableau 20: Sommaire des prestations mensuelles maximales**

(en dollars)						
Exercice financier	Pension de base	Supplément de revenu garanti		Allocation au conjoint		Augmentation
		Célibataire	Marié(e)	Ordinaire	Prolongée	
<b>Prestation mensuelle par exercice financier</b>						
1996-1997						
1 <sup>er</sup> janvier 1997	400,71	476,20	310,18	710,89	784,82	0,2 %
1 <sup>er</sup> octobre 1996	399,91	475,25	309,56	709,47	783,25	0,5 %
1 <sup>er</sup> juillet 1996	397,92	472,89	308,02	705,94	779,35	0,6 %
1 <sup>er</sup> avril 1996	395,55	470,07	306,18	701,73	774,71	0,2 %
1995-1996						
1 <sup>er</sup> janvier 1996	394,76	469,13	305,57	700,33	773,16	0,0 %
1 <sup>er</sup> octobre 1995	394,76	469,13	305,57	700,33	773,16	0,6 %
1 <sup>er</sup> juillet 1995	392,41	466,33	303,75	696,16	768,55	1,0 %
1 <sup>er</sup> avril 1995	388,52	461,71	300,74	689,26	760,94	0,2 %
<b>Moyennes par exercice financier (prestations annuelles)</b>						
1996-1997	4 782,27	5 683,23	3 701,82	8 484,09	9 366,39	
1995-1996	4 711,35	5 598,90	3 646,89	8 358,24	9 227,43	

**Tableau 21 : Nombre de bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations**

Province ou territoire	Mars 1996				Mars 1997			
	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation au conjoint (AAC)	SRG % de la SV	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation au conjoint (AAC)	SRG % de la SV
Terre-Neuve	60 011	42 731	4 476	71,21	60 825	42 857	4 401	70,46
Île-du-Prince-Édouard	17 310	9 935	781	57,39	17 374	9 844	770	56,66
Nouvelle-Écosse	118 823	60 411	5 274	50,84	120 149	60 287	5 101	50,18
Nouveau-Brunswick	93 530	52 183	4 672	55,79	94 889	52 441	4 553	55,27
Québec	855 948	431 345	35 580	50,39	875 424	442 214	35 364	50,51
Ontario	1 289 416	382 956	27 899	29,70	1 312 808	379 047	26 290	28,87
Manitoba	151 866	63 348	4 412	41,71	152 618	62 525	4 270	40,97
Saskatchewan	145 458	64 084	4 590	44,06	146 029	62 799	4 275	43,00
Alberta	259 428	98 580	8 017	38,00	266 494	100 695	8 020	37,79
Colombie-Britannique	454 725	149 723	9 339	32,93	463 638	150 389	9 290	32,44
Yukon	1 359	537	46	39,51	1 438	568	43	39,50
Territoires du Nord-Ouest	1 876	1 339	145	71,38	1 949	1 373	145	70,45
International*	50 432	10 913	327	21,64	50 624	10 728	262	21,19
<b>TOTAL</b>	<b>3 500 182</b>	<b>1 368 085</b>	<b>105 558</b>	<b>39,09</b>	<b>3 564 259</b>	<b>1 375 767</b>	<b>102 784</b>	<b>38,60</b>

\* Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

**Tableau 22 : Paiements de la Sécurité de la vieillesse par province ou territoire et par type de prestations, pour l'exercice financier 1996-1997**

(en millions de dollars)	Sécurité de la vieillesse	Supplément de revenu garanti	Allocation au conjoint	TOTAL
Province ou territoire				
Terre-Neuve	291,0	147,6	20,5	459,2
Île-du-Prince-Édouard	82,9	34,2	3,3	120,5
Nouvelle-Écosse	572,3	195,8	20,3	788,4
Nouveau-Brunswick	451,1	173,5	19,5	644,1
Québec	4 140,7	1 460,6	129,0	5 730,3
Ontario	6 147,2	1 268,8	97,4	7 513,3
Manitoba	724,3	204,0	17,3	945,6
Saskatchewan	700,4	203,9	17,3	921,6
Alberta	1 240,9	339,0	31,9	1 611,8
Colombie-Britannique	2 148,4	515,2	35,6	2 699,2
Yukon	6,8	2,0	0,3	9,1
Territoires du Nord-Ouest	9,3	5,7	1,0	16,0
International*	60,5	88,5	2,1	151,1
<b>TOTAL</b>	<b>16 575,8</b>	<b>4 638,8</b>	<b>395,5</b>	<b>21 610,0</b>

\* Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

## 6. Lois et règlements

Les principaux fondements législatifs du mandat du Ministère sont les lois et règlements suivants :

- les lois de crédits, concernant certains crédits;
- la *Loi sur le Régime d'assistance publique du Canada* et son règlement d'application;
- le Code canadien du travail et son règlement d'application;
- le Régime de pensions du Canada et son règlement d'application;
- la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et son règlement d'application;
- la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et son règlement d'application;
- la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail*;
- la *Loi sur les déclarations des corporations et des syndicats ouvriers*, article 16;
- la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*;
- la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et son règlement d'application;
- la *Loi sur l'assurance-emploi* et son règlement d'application;
- la *Loi sur les justes salaires et les heures de travail* et son règlement d'application;
- la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales*;
- la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces* et son règlement;
- la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces et sur les contributions en matière d'enseignement postsecondaire et de santé*, partie V, et son règlement d'application;
- la *Loi relative aux rentes sur l'État* et son règlement d'application;
- la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État* et son règlement d'application;
- la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* et son règlement d'application;
- la *Loi sur la Compagnie minière et métallurgique de la Baie d'Hudson*;
- la *Loi sur les prestations d'adaptation pour les travailleurs*;
- la *Loi sur l'indemnisation des marins marchands*;
- l'article 9 de la *Loi sur la santé des non-fumeurs*;
- la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et son règlement d'application;
- la partie II de la *Loi sur le statut de l'artiste* et son règlement d'application;
- la *Loi sur l'assistance-chômage*;
- la *Loi sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées*;
- la *Loi sur la responsabilité des salaires*.

## 7. Références

Des renseignements additionnels sur certains sujets traités dans le Rapport sur le rendement de DRHC sont disponibles par le biais de rapports distincts. La liste de ces rapports est ci-dessous présentée. Ces documents ainsi que d'autres renseignements et publications, peuvent être obtenus du Centre de renseignements publics de DRHC au 1 (819) 994-6313 ou du Centre de publication du Groupe Communications Canada au 1 (819) 956-4800.

- Partie III du Budget des dépenses 1997-1998;
- Comptes publics;
- Compte d'assurance-emploi, Rapport sur les opérations financières;
- Rapport annuel du Régime de pensions du Canada;
- Rapport annuel – *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

**A**

Accès à l'emploi, 3-8  
 Adaptation communautaire, 3-13  
 Adaptation au marché du travail, 3-14  
 Administration du Programme de  
 prestations d'invalidité du RPC, 3-39

**C**

Changements législatifs (PSR), 3-38

**E**

Efficacité du traitement des demandes, 3-21  
 Examens :  
 - *Évaluation du RPC - Invalidité*, 3-57  
 - *Initiatives stratégiques*, 3-59  
 - *La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique (LSPA)*, 3-59  
 - *Programme d'adaptation des travailleurs âgés*, 3-58  
 - *Prestations d'emploi et mesures de soutien*, 3-56  
 - *Prestations d'invalidité du RPC, offre de main-d'œuvre et bien-être des travailleurs âgés*, 3-57  
 - *Prestations de survivant*, 3-57  
 - *Service jeunesse Canada*, 3-58  
 - *Vérification des systèmes en développement*, 3-56

**F**

Frais d'administration - compte d'a.-e., 3-50  
 Frais d'administration - compte du RPC,  
 3-54

**G**

Gestion des paiements erronés, 3-41  
 Gestion et services généraux, 3-44

**I**

Information sur le marché du travail, 3-16  
 Intégrité financières du Compte d'a.-e., 3-  
 22

**J**

Jeunesse, 3-12, 3-16

**L**

La stratégie du poisson de fond de  
 l'Atlantique (LSPA), 3-17  
*Loi sur l'équité en matière d'emploi* et son  
 règlement d'application, 3-32

**M**

Milieu sécuritaire, sain et équitable, 3- 26  
 Modernisation du *Code canadien du travail*,  
 3-27

**P**

Politique et communications, 3-43  
 Projet de remaniement des programmes de  
 la sécurité du revenu, 4-5  
 Processus de renouvellement du SRG, 3-38

**R**

Réduction de la dépendance envers les  
 prestations d'assurance-emploi, 3-8  
 Réduction du chevauchement et du  
 dédoublement des programmes et des  
 services, 3-9  
 Régime de revenu (RR) de la  
 Saskatchewan, 3-41  
 Réseau de prestation de services, 3-24

**S**

Sécurité, justice et équité dans le milieu de  
 travail, 3-31  
 Service fédéral d'indemnisation des  
 accidentés du travail, 3-33  
 Services de protection contre les incendies,  
 3-33  
 Soutien à l'intention des enfants, 3-17  
 Stabilité dans les relations industrielles, 3-  
 29  
 Systèmes, 3-46