



# Développement des ressources humaines Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2001

Canada

## **Présentation améliorée des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

*Le Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

*Le Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/43-2001

ISBN 0-660-61692-0



## Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

---

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

# Développement des ressources humaines Canada

**Rapport sur le rendement  
pour la période se terminant  
le 31 mars 2001**

Approuvé par :



L'honorable Jane Stewart, c.p., députée  
Ministre de Développement des ressources humaines Canada



L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée  
Ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri

|  | <u>Page</u> |
|--|-------------|
| <b>Faits saillants</b> .....   | ii          |
| <b>Messages des ministres</b> .....  | 1           |
| <b>Aperçu de DRHC</b>  |             |
| Notre mandat .....   | 4           |
| Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes .....                               | 6           |
| Nos objectifs stratégiques, nos gammes de services et<br>nos mesures de réalisations ..... | 7           |
| Tableau des objectifs stratégiques .....   | 10          |
| Profil des dépenses de 2000-2001 .....   | 13          |
| <b>Réalisations en matière de politique</b> .....  | 14          |
| <b>Rendement de nos services de base</b>   |             |
| Sécurité du revenu .....   | 19          |
| Prestations de revenu d'assurance-emploi.....  | 30          |
| Investissement dans les ressources humaines .....  | 37          |
| Travail.....   | 57          |
| Saine gestion du Ministère .....   | 65          |
| <b>Comptes à fins déterminées</b>  |             |
| Introduction aux comptes à fins déterminées .....  | 74          |
| Compte d'assurance-emploi.....   | 75          |
| Régime de pensions du Canada .....   | 76          |
| Compte des rentes sur l'État.....  | 77          |
| Fonds d'assurance de la fonction publique .....  | 78          |
| <b>Renseignements supplémentaires</b>  |             |
| Table des matières .....   | 79          |
| Rendement financier .....  | 80          |
| Détails sur les paiements de transfert .....   | 88          |
| Rapports annuels législatifs .....   | 100         |
| Consolidation de rapports .....  | 112         |
| Évaluations et vérifications.....  | 123         |
| Nos principaux partenaires .....   | 126         |
| <b>Sites Internet et références</b> .....  | 128         |
| <b>Index</b> .....   | 131         |

## Faits saillants

Les objectifs déterminants du gouvernement du Canada sont encore de bâtir un Canada plus fort, plus englobant que jamais, et d'assurer une meilleure qualité de vie à tous les Canadiens. Le mandat de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) est de participer à l'atteinte de ces objectifs en accompagnant les Canadiens et les Canadiennes de tous âges à mesure qu'ils progressent dans la vie – enfants, jeunes, adultes en âge de travailler et aînés, de même que ceux qui ont des besoins particuliers – personnes handicapées, Autochtones et sans-abri.

DRHC tente d'aider les Canadiens à obtenir les renseignements dont ils ont besoin et à profiter des outils mis à leur disposition et des occasions de devenir plus autonomes, à investir davantage en eux-mêmes et à s'adapter. En développement humain, il s'agit d'une approche qui tente d'établir un lien et d'assurer la complémentarité entre l'employabilité et le développement social. Cette approche reconnaît que notre société pâtit lorsque les gens ne possèdent pas les compétences et les occasions nécessaires pour travailler, et que l'économie stagne lorsque les gens ont l'impression que la qualité de vie diminue dans leur collectivité.

Au cours de l'exercice 2000-2001, nous avons mis l'accent sur le respect des nombreuses priorités sociales et économiques établies par le gouvernement.

## Répondre aux besoins des Canadiens en vue d'une meilleure qualité de vie

Le gouvernement du Canada poursuit une série d'initiatives en matière de politique et de programmes mettant en jeu les contributions de nombreux ministères en vue d'inclure davantage les citoyens de tous les âges et de tous les milieux au sein de notre économie et de notre société. Étant l'un des principaux ministères qui révèlent le rôle social du gouvernement à des millions de Canadiens, nous avons, au cours de la dernière année, élaboré des politiques, mis en œuvre des programmes et créé les partenariats nécessaires pour produire des résultats à chaque étape du cycle de la vie humaine et aussi, à l'intention de ceux qui éprouvent des besoins particuliers.

### ➤ Enfants et familles

Réduire la pauvreté chez les enfants et veiller à ce que tous les enfants du Canada bénéficient du bon départ dont ils ont besoin dans la vie représentait une haute priorité pour le gouvernement du Canada tout au long de 2000-2001. DRHC, de même que les gouvernements provinciaux et territoriaux, jouait un rôle clé dans l'administration et la proposition de mesures d'aide aux enfants et aux familles. En 2000-2001, nous avons effectué de grands progrès dans les domaines suivants :

- ♦ l'augmentation de la Prestation nationale pour enfants, qui représente la pierre angulaire de notre stratégie, par l'établissement d'un niveau plus sûr et plus uniforme de revenu de soutien de base pour les enfants des familles à faible revenu, partout au pays;

- ♦ le lancement de l'accord signé par les premiers ministres, à l'exception de celui du Québec, sur l'initiative de développement de la petite enfance qui met l'accent sur la période prénatale jusqu'à l'âge de six ans;
- ♦ la mise en œuvre de modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi* pour permettre aux parents dont l'enfant est né ou a été placé chez eux en adoption, le 31 décembre 2000 ou après cette date, de recevoir une année de prestations d'assurance-emploi, de prestations de maternité et de prestations parentales combinées, conformément au Plan d'action national pour les enfants et à l'engagement du gouvernement dans le discours du Trône de 1999 où il reconnaissait l'importance du rôle joué par les parents dans le développement des enfants au cours de la première année de leur vie.

### ➤ **Jeunes**

Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) représente pour les Canadiens un appui important à l'accès à l'enseignement postsecondaire. Nous avons tenu notre engagement du 9 mars 2000 et nous avons facilité une transition transparente entre les programmes et un accès ininterrompu au financement des études postsecondaires à l'expiration des accords de partage des risques avec les banques et les autres institutions financières, le 31 juillet 2000. Depuis août 2000, le gouvernement du Canada finance directement tous les nouveaux prêts aux étudiants du PCPE, et nous avons signé un contrat avec deux fournisseurs de services pour administrer et gérer les prêts.

Nous avons également étendu la compréhension et la connaissance des questions de santé et de sécurité au travail propres aux jeunes afin d'aider à réduire le taux élevé de blessures chez les jeunes travailleurs. Notre Programme du travail, en partenariat avec les intervenants des provinces et du secteur privé, a organisé la première Conférence nationale de la jeunesse sur la sécurité et la santé au travail. Cette conférence a réuni des représentants du gouvernement, de l'industrie et de la jeunesse de toutes les régions du pays, a aidé à clarifier les priorités et à choisir les mesures à prendre en ce qui concerne les blessures subies par les jeunes au travail.

### ➤ **Adultes en âge de travailler**

Conformément à l'engagement du gouvernement canadien, qui veut faire en sorte que le programme d'assurance-emploi corresponde aux besoins contemporains de l'économie, du marché du travail et des travailleurs, nous avons appuyé le projet de loi C-2 qui modifiait la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ces dispositions législatives témoignaient de l'engagement du gouvernement à surveiller et à évaluer l'incidence de la réforme de 1996 sur le programme d'assurance-emploi et à en corriger les lacunes. Les questions touchées par ces modifications comprennent la fin du processus réduisant les taux de prestations dans le cas de certaines personnes ayant déjà présenté une demande d'assurance-emploi, le recouvrement des prestations ayant été versées à des salariés à revenu élevé, la couverture pour les parents qui réintègrent le marché du travail après être restés à la maison pour s'occuper de jeunes enfants et l'accès aux prestations parentales améliorées pour les personnes visées par le *Règlement sur l'assurance-emploi (pêche)*.

Nous avons également soutenu le processus législatif et la mise en œuvre du projet de loi C-12 qui a mis à jour la partie II du *Code canadien du travail* en ce qui concerne la santé et la sécurité. S'appuyant sur les consultations avec les principaux syndicats et groupes d'employés, les modifications législatives ont clarifié et renforcé les processus à suivre pour l'exercice des droits afin :

- ♦ de connaître les risques présents dans les lieux de travail et les moyens à prendre pour les éviter;
- ♦ de participer au règlement des questions de santé et de sécurité;
- ♦ de refuser un travail dangereux.

Ce projet de loi a rééquilibré les rôles du gouvernement, des employeurs et des employés. Le gouvernement agit de plus en plus à titre de guide et de facilitateur lorsqu'il résout les problèmes des employés et des employeurs.

### ➤ **Aînés**

Au cours de l'année, nous avons franchi d'importantes étapes dans notre gestion du Régime de pensions du Canada (RPC). Nous avons travaillé à mieux informer les Canadiens sur le RPC et le système de revenu de retraite en postant près de 10 millions d'états de compte du cotisant. Ces états de compte déterminaient les cotisations individuelles et les estimations des prestations, et ont poussé de nombreux Canadiens à revoir leur régime de pensions de retraite personnel.

### ➤ **Autochtones**

Dans son discours du Trône de janvier 2001, le gouvernement du Canada a réaffirmé son engagement de renforcer ses relations avec les Autochtones. DRHC collabore avec d'autres ministères à l'élaboration de stratégies visant à répondre aux besoins en matière de développement social et humain des Autochtones, y compris les enfants, les personnes handicapées et les sans-abri.

DRHC poursuit ses efforts de collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour la mise en œuvre de la Prestation nationale pour enfants (PNE). Dans le cadre de la PNE, un soutien au revenu est fourni aux familles comptant des enfants, grâce à la Prestation fiscale canadienne pour enfants. La population autochtone participe activement à la PNE par l'intermédiaire des initiatives provinciales et territoriales de même qu'une composante aidant les collectivités des Premières nations de tout le pays à améliorer les services et les appuis pour leurs enfants. En avril 2001, le *Rapport d'étape sur la Prestation nationale pour enfants de 2000* a été publié. Il signale que le pourcentage de familles à faible revenu avec enfants a diminué.

La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) intègre la majeure partie des programmes pour les Autochtones de DRHC, y compris les programmes du marché du travail et les programmes pour les jeunes, les Autochtones vivant en milieu urbain, les personnes handicapées et la garde d'enfants chez les Premières nations et les Inuits. Au cours de l'année, la SDRHA a aidé 35 502 clients autochtones, au coût de 342,9 millions de dollars. Deux mille trois clients sont retournés

à l'école et 11 944 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, ce qui a occasionné des économies de l'ordre de 8,8 millions de dollars pour le Compte de l'assurance-emploi et les programmes d'aide sociale.

Dans le cadre de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, la nouvelle initiative touchant les sans-abri autochtones a été exécutée principalement par l'intermédiaire de la SDRHA. Les projets avaient pour but de faciliter la transition des Autochtones à risque vers le marché du travail. En date du 31 mars 2001, un montant de 5,3 millions de dollars avait été approuvé dans le cadre de la Stratégie concernant les Autochtones en milieu urbain – Sans-abri pour 10 projets s'attaquant au problème de l'itinérance chez les Autochtones partout au pays.

### ➤ **Personnes handicapées**

Le gouvernement du Canada a appuyé un plan d'action pour élaborer des initiatives qui soutiennent l'intégration sociale des Canadiens handicapés. À titre de ministre responsable pour le gouvernement du Canada en ce qui concerne la Stratégie fédérale en faveur des personnes handicapées, et en complément aux efforts déployés depuis longtemps par son programme d'équité en matière d'emploi, DRHC a dirigé les travaux par une approche gouvernementale coordonnée en ce qui concerne ces questions. En nous basant sur « *À l'unisson, Orientations futures du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées – La pleine citoyenneté : une responsabilité collective* », nous avons continué à faire des progrès avec les provinces et les territoires, de même qu'avec les groupes représentant entre autres les personnes handicapées et les autochtones, sur la meilleure façon d'assurer l'accès et l'inclusion des personnes handicapées.

L'un des éléments clés de nos efforts a été de mettre l'accent sur l'employabilité des personnes handicapées grâce à notre Programme de partenariats pour le développement social et d'autres étapes pour aider les Canadiens ayant un handicap à perfectionner leurs compétences et à trouver un emploi.

Nous avons également mis en œuvre une nouvelle approche axée sur les clients pour le versement des prestations d'invalidité du RPC. Par exemple, nous communiquons maintenant personnellement avec tous les requérants dès que nous recevons leur demande de prestations, et nous les appelons régulièrement tout au long du processus pour leur expliquer nos décisions et les options qui s'offrent à eux, même dans le cas des personnes dont la demande est refusée.

### ➤ **Sans-abri**

DRHC a tiré parti de l'annonce faite par le gouvernement du Canada en 1999. En effet, grâce à l'Initiative nationale pour les sans-abri, notre ministère a reçu 432 millions de dollars sur trois ans pour aider à appuyer une gamme de mesures visant à régler le problème de l'itinérance. Les milieux partageant notre engagement envers les sans-abri entretenaient des attentes très élevées envers ce programme. Ils souhaitaient qu'il soit innovateur, imaginatif et proactif, tout en fournissant un service adapté aux besoins et une reddition de comptes claire au public canadien. Les initiatives se sont donc articulées autour de l'importance de collaborer avec des organismes et autres partenaires au sein de ces collectivités.

La plus grande partie de notre financement a été affectée à l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC). L'IPAC finance des initiatives communautaires à grande portée pour déterminer les priorités locales et les façons efficaces de rassembler les ressources et les gens en vue de traiter avec eux. D'autres composantes du nouveau financement nous ont permis de contribuer à des projets locaux conçus pour répondre aux besoins immédiats, surtout pour les jeunes et les Autochtones qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir, de même que pour ajouter à la recherche et à la planification nécessaires pour mieux comprendre et traiter les questions touchant les sans-abri.

## **Répondre aux attentes des Canadiens en ce qui concerne la gestion efficace**

En 2000-2001, l'une des priorités de DRHC était d'améliorer la façon dont nous gérons les programmes et les services. Nous avons soutenu ces efforts avec une attention particulière en ce qui concerne la prestation de services et nos stratégies internes en matière de ressources humaines.

### **➤ Plan d'action sur les subventions et contributions**

En 2000-2001, le public a beaucoup porté attention aux efforts de DRHC visant à mettre en œuvre le Plan d'action en six points sur les subventions et les contributions. Des rapports d'étape trimestriels ont montré que nous avons honoré la plupart de nos principaux engagements et que nous respectons l'échéancier en vue d'assumer les deux qui restent. Ces efforts exhaustifs avaient pour but d'instaurer des mécanismes de contrôle essentiels, de les appuyer avec des directives claires et d'améliorer la formation et le soutien aux employés, avec l'objectif de renforcer notre cadre de contrôle de la gestion. Les responsables des mesures de contrôle ont fait état d'importantes améliorations mesurables dans l'administration globale des subventions et les contributions depuis la vérification interne de 1999 ayant mené au Plan d'action. Plusieurs observateurs indépendants, y compris le vérificateur général et le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, ont reconnu les progrès accomplis par DRHC, de même que le besoin d'en arriver à un service adapté aux besoins des clients et à une reddition de comptes claire aux contribuables. Par exemple, le vérificateur général a signalé, dans ses remarques au Comité permanent des comptes publics, le 20 mars 2001, que : « nous avons constaté que le Ministère faisait de bons progrès dans l'application des mesures correctives ».

Tout en progressant sur ce front, nous avons continué à mettre en œuvre d'autres mesures comme l'Initiative de gestion des programmes et les pratiques de modernisation de la fonction de contrôleur. Ces deux initiatives contribuent à appuyer une gestion et une administration renforcées, y compris au chapitre des subventions et des contributions. Nous avons également appuyé la décision du gouvernement d'abolir le Fonds du Canada pour la création d'emplois. Les fonds de ce programme qui n'étaient pas déjà engagés dans des ententes ont été réaffectés aux organismes d'expansion régionale du gouvernement du Canada.

### ➤ **Amélioration de la prestation de services**

À titre de ministère avec lequel des millions de Canadiens traitent chaque année, DRHC a pris de nombreuses mesures pour améliorer la prestation de ses services. Au cours de l'exercice 2000-2001, nous avons ajouté aux améliorations déjà effectuées en atteignant notre premier objectif pour Gouvernement en direct, consistant à rendre accessible sur l'Internet les principaux renseignements et formulaires, de même que grâce à notre travail sur les principaux groupements sur le nouveau site Internet du gouvernement du Canada. Nous avons également lancé un site Internet sur l'équilibre entre le travail et la vie personnelle et fourni aux employeurs, aux syndicats et aux autres parties intéressées par ces questions un accès en direct aux conventions collectives. Nous avons collaboré avec Industrie Canada pour offrir un nouveau service Employeurs en ligne aux petites et aux moyennes entreprises qui sont à la recherche de renseignements sur les questions touchant les ressources humaines.

Comme les systèmes informatiques représentent un élément essentiel des services de DRHC aux Canadiens, nous avons mis en œuvre une Vision de la technologie de l'information pour faciliter les choix parmi les nouveaux investissements que nous devons examiner. Cette initiative s'est doublée d'un projet de renouvellement de l'infrastructure de la technologie de l'information tenant compte des exigences du Gouvernement en direct. Dans le cadre de ces initiatives visant à faire progresser les services en direct, DRHC a accordé la priorité à la résolution des problèmes de sécurité et de protection de la vie privée.

Pour assurer un traitement juste, uniforme et équitable de tous les débiteurs de DRHC, nous avons continué à travailler à un système ministériel harmonisé des comptes débiteurs et à réviser, à normaliser et à mettre à jour les politiques de recouvrement sur le sujet.

Dans l'élaboration de la nouvelle initiative de prêt canadien aux étudiants nous reconnaissons l'importance de la qualité des services en faisant de la satisfaction de la clientèle un indicateur clé de rendement dans nos contrats avec les fournisseurs de services.

### ➤ **Créer un milieu de travail de choix**

Le caractère changeant des besoins en milieu de travail, le défi qui consiste à attirer et à retenir des gens possédant les compétences et les aptitudes que nous exigeons pour bien servir les Canadiens, et faire en sorte que DRHC offre un milieu de travail de choix, ont mené à de nouvelles initiatives conçues pour répondre à nos besoins en matière de ressources humaines. Parmi celles-ci, nous comptons le travail visant à élaborer une stratégie de recrutement et de maintien de l'effectif, des ressources en matière d'apprentissage et de perfectionnement pour les nouveaux employés, les gestionnaires et d'autres membres du personnel, de même qu'un examen pour déterminer les obstacles auxquels sont confrontés les travailleurs ou les employés éventuels faisant partie des groupes désignés dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

## Préparer l'avenir

À l'appui des objectifs du gouvernement qui désire bâtir un Canada plus fort, toujours plus englobant, et assurer une meilleure qualité de vie à tous les Canadiens, DRHC offre une gamme étendue et diversifiée de programmes et de services aux Canadiens de tous âges. DRHC aide les enfants, les jeunes, les adultes en âge de travailler et les aînés, de même que les personnes handicapées, les Autochtones et les sans-abri à obtenir les renseignements dont ils ont besoin, les outils et les occasions de devenir plus autonomes, d'investir davantage en eux-mêmes et de s'adapter. Pour remplir ce mandat, il faut des politiques, une prestation de services et des programmes cohérents et intégrés dans tout le Ministère, au sein du gouvernement s'il y a lieu, et avec d'autres partenaires le cas échéant. Les Canadiens s'attendent à une prestation meilleure, plus efficace et mieux adaptée aux besoins, de même qu'à une reddition de comptes et à une transparence plus grandes.

DRHC s'engage à continuer à répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens. Grâce à Gouvernement en direct, nous avons commencé à travailler à l'interne et en collaboration avec d'autres ministères et organismes pour fournir le meilleur accès possible aux programmes et aux services, en nous basant sur ce que les clients désirent. Tout au long de 2001-2002, nous intensifierons notre approche axée sur les citoyens en fournissant des services simplifiés et rationalisés par l'intermédiaire d'un agencement exhaustif de moyens (en personne, en direct, par téléphone, par la poste). Dans l'ensemble, nous tenterons de moderniser le service offert aux Canadiens.



Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a renouvelé son engagement visant à améliorer les perspectives d'avenir pour tous les Canadiens et les Canadiennes. Nous avons fait valoir l'opinion selon laquelle plus les Canadiens participent pleinement à notre société et à notre économie, plus la réussite de notre pays s'en trouve renforcée. Au cours de l'année financière 2000-2001, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a joué un rôle essentiel dans la réalisation de cet objectif.

Tout le monde, qu'il s'agisse d'enfants ou de personnes âgées, peut bénéficier des programmes, des services et des innovations de DRHC. Les subventions canadiennes pour l'épargne-études à l'intention des enfants, d'une part, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse pour les aînés, d'autre part, sont des exemples du travail qu'accomplit DRHC pour les Canadiens de tous les âges, à diverses étapes de leur vie. Comme ce rapport l'indique, DRHC investit toujours davantage dans l'avenir du Canada. Notamment, l'attention que nous portons à l'acquisition de compétences et à l'apprentissage a pour but d'aider les Canadiens à relever avec confiance les défis que présente notre économie en transformation.

Notre contribution aux programmes communautaires d'alphabétisation à l'endroit des familles et au développement de la petite enfance; le soutien que nous apportons aux étudiants de niveau postsecondaire grâce aux prêts canadiens d'études et aux Subventions canadiennes pour études; ainsi que nos démarches auprès des employeurs, des syndicats et des enseignants, afin de perfectionner les compétences au travail, témoignent des efforts que DRHC déploie pour appuyer les Canadiens dans l'acquisition des habiletés et des connaissances dont ils ont besoin à chaque étape de leur vie. En 2000-2001, nous avons entrepris des consultations qui nous permettront de faire encore davantage dans l'avenir.

Par ses réalisations et ses autres initiatives, DRHC apporte un soutien aux Canadiens en misant à la fois sur ses partenariats et sur son leadership. Au cours de la dernière année, nous avons prolongé les prestations parentales de l'assurance-emploi, permettant ainsi aux parents de passer jusqu'à une année entière avec leur nouveau-né ou leur enfant récemment adopté. Nous avons collaboré avec les provinces et les territoires au Plan d'action national pour les enfants, donnant lieu à l'engagement historique des premiers ministres en ce qui concerne les questions relatives au développement de la petite enfance et nécessitant un investissement de 2,2 milliards de dollars supplémentaires de la part du gouvernement canadien, sur une période de cinq ans.

Bon nombre de ces réalisations se sont concrétisées dans un environnement qui a permis au Ministère d'améliorer visiblement la gestion de ses programmes et de ses services. Les progrès que nous avons accomplis en vue d'obtenir des résultats constants et probants ont été reconnus. Ainsi, notre ministère aide-t-il les Canadiens et les collectivités à tirer le meilleur parti qui soit de notre économie et de notre société en évolution continue.

*L'honorable Jane Stewart, c.p., députée  
Ministre de Développement des ressources humaines Canada*

À titre de ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri, j'exerce deux fonctions essentielles au sein du gouvernement du Canada, lesquelles visent à bâtir une société prospère où il fait bon vivre.

Mon objectif, en tant que ministre du Travail, est de continuer à favoriser un milieu de travail stable, coopératif et productif où l'on se soucie de l'équité, de la santé et de la sécurité, contribuant ainsi au bien-être social et économique de tous les Canadiens et les Canadiennes. En 2000-2001, le personnel du Programme du travail a collaboré étroitement avec les employeurs, les syndicats et les travailleurs à atteindre nos objectifs en matière de législation pour ce qui est des milieux de travail relevant de la compétence fédérale. À cet égard, les changements apportés au *Code canadien du travail* en vue d'améliorer la santé et la sécurité dans les milieux de travail faisaient partie d'une importante réforme législative.



Le Programme du travail a également joué un rôle de chef de file sur la scène internationale grâce à la collaboration entretenue avec l'Organisation internationale du Travail (OIT). Nous sommes heureux d'être, avec la participation des provinces, des territoires et de nos partenaires syndicaux et patronaux, l'un des premiers pays à ratifier la convention de l'OIT sur l'élimination des pires conditions de travail des enfants – une initiative qui a fait apprécier les valeurs canadiennes à l'échelle mondiale.

En ma qualité de coordonnatrice fédérale pour les sans-abri, je suis fière de constater les progrès que nous avons accomplis avec nos partenaires en 2000-2001 pour aborder une question qui préoccupe vivement plus d'un Canadien. Tous les éléments de notre Initiative nationale pour les sans-abri se sont concrétisés, y compris le soutien aux initiatives dont l'objectif est de faire face aux principales préoccupations que vivent de nombreuses collectivités concernant l'itinérance. Nous avons également été en mesure d'aller plus en profondeur et de nous pencher sur les problèmes fondamentaux liés au phénomène des sans-abri.

Par le biais de notre nouvelle Initiative de partenariats en action communautaire, plusieurs collectivités ont entrepris un travail de fond pour définir l'ampleur des problèmes locaux relatifs aux sans-abri. Les résultats devraient apporter des effets durables. Les collectivités ont commencé à s'acquitter de l'importante tâche de déterminer les ressources à mettre à contribution afin de matérialiser les stratégies et d'obtenir les résultats qui aideront les personnes sans abri ou à risque de le devenir.

*L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée  
Ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri*

## Notre mandat

Le gouvernement du Canada s'engage à favoriser la création d'un environnement plus englobant et plus innovateur pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Le gouvernement et le Parlement ont confié à Développement des ressources humaines Canada (DRHC) le mandat de prendre les initiatives appropriées pour atteindre ces objectifs d'inclusion en faveur des Canadiens de tous âges et de ceux qui ont des besoins particuliers.

---

DRHC aide les Canadiens de tous âges, et ceux et celles qui ont des besoins particuliers, en mettant en œuvre des programmes et des services comme les suivants :

---

### Enfants

- Supplément au revenu familial de l'assurance-emploi
- Garde d'enfants pour les Premières nations et les Inuits
- Subvention canadienne pour l'épargne-études
- Prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) aux enfants à charge des cotisants invalides ou décédés
- Prestation nationale pour enfants
- Convention de l'Organisation internationale du travail sur le travail des enfants
- Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes
- Prestations pour enfants

### Jeunes

- Stratégie emploi jeunesse
- Objectif emplois d'été pour étudiants
- Placement carrière-été
- Jeunes stagiaires Canada
- Service Jeunesse Canada
- Alphabétisation pour les jeunes non scolarisés
- Prêts canadiens aux étudiants
- Subventions canadiennes pour études
- Projets de gestion de la dette des étudiants
- Sécurité et santé au travail pour les jeunes
- Jeunes en situation de risque (incluant les sans-abri)

### Adultes en âge de travailler

- Prestations de revenu d'assurance-emploi
- Prestations d'emploi et mesures de soutien
- Promotion de lieux de travail stables, sécuritaires, justes et équitables, permettant de concilier travail et famille
- Prestations d'invalidité du RPC
- Lois du travail pour protéger la santé, la sécurité, le milieu de travail et l'égalité en matière d'emploi
- Équité en matière d'emploi, équité salariale et dispositions sur les justes salaires
- Aide à l'employabilité des personnes handicapées
- Fond d'intégration des personnes handicapées
- Prestations aux survivants du RPC
- Projets pour les Autochtones vivant en milieu urbain (incluant les sans-abri)
- Projets-pilotes pour travailleurs âgés
- Information sur le marché du travail
- Initiative de partenariats en action communautaire
- Aide aux plans communautaires
- Activités d'aide au développement communautaire (planification, partenariat et prise de décisions)
- Numéros d'assurance sociale
- Prestations parentales d'assurance-emploi

### Aînés

- Prestations de retraite du Régime de pensions du Canada
- Prestations de la Sécurité de la vieillesse
- Prestations d'Allocation
- Prestations du Supplément de revenu garanti

En vertu de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*, nous réalisons notre engagement envers le gouvernement et la population canadienne en administrant la **loi**, les **programmes** et les **services** conformément à la *Loi sur l'assurance-emploi*, au Régime de pensions du Canada, à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, au *Code canadien du travail*, à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et à de nombreux autres textes législatifs.

Nous réalisons de plus en plus notre mandat au moyen de **politiques** et de **partenariats**. Ces politiques et ces partenariats mettent souvent à contribution d'autres gouvernements et secteurs de la société pour régler de grandes questions, comme le problème des sans-abri, les besoins des enfants, la création de milieux de travail plus productifs, plus justes, plus sains et plus sécuritaires, et l'adoption (en milieu professionnel) de mesures destinées à appuyer les parents qui travaillent.

L'**information** constitue un autre moyen de remplir notre engagement envers la population canadienne. En renseignant les citoyens sur des questions comme les sources de revenu de retraite, les carrières, les innovations en milieu de travail et autres sujets, nous les aidons à faire des choix plus éclairés, fondés sur des données fiables.

Nous faisons des **évaluations** et des **vérifications** pour mesurer les répercussions et l'efficacité de nos activités. Les leçons tirées de ces deux instruments de mesure nous aident à améliorer ce que nous faisons et la façon dont nous le faisons.

Par ces moyens et par d'autres encore, DRHC représente l'instrument d'intervention sociale du gouvernement du Canada. Nous créons des liens avec des millions de Canadiens et de Canadiennes à toutes les étapes de leur vie, souvent lorsqu'ils vivent des situations difficiles. Nous atteignons de nombreux autres Canadiens indirectement. Notre mission exprime notre but ultime et notre vision nous oriente vers ce que nous devons faire et la façon de le faire<sup>1</sup>.

---

---

*« En ce début de millénaire, son [le gouvernement] objectif primordial sera de poursuivre ses efforts en vue de renforcer le Canada, d'en faire un pays encore plus inclusif et de garantir à toute la population canadienne une meilleure qualité de vie. »*

[Discours du Trône de 2001]

---

---

---

<sup>1</sup> Consulter la *Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC* sur le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml>

## Notre mission

**« Permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité. »**

## Notre vision

- ❖ *Adopter une approche intégrée du développement de la personne.*
- ❖ *Donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de gérer les transitions survenant dans leur vie.*
- ❖ *Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de la plus haute qualité.*
- ❖ *Mettre l'accent sur les mesures préventives.*
- ❖ *Jouer un rôle de leader sur le plan des politiques et des programmes.*
- ❖ *Créer des partenariats.*
- ❖ *Mettre en valeur le potentiel des collectivités.*
- ❖ *Conserver nos valeurs fondamentales.*
- ❖ *Continuer à développer et à mettre à profit les points forts de nos gens.*

## Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes

La politique sur la prestation de services de DRHC nous engage à concevoir et à offrir nos services par des moyens qui tiennent totalement compte des intérêts et des priorités des Canadiens. Nous assurons la prestation de nos services par l'intermédiaire des gens, de partenariats et de la technologie.

Avec plus de 25 000 employés, DRHC joue plusieurs rôles dans la vie des Canadiens et des Canadiennes. En 2000-2001, pour n'en nommer que quelques-uns, nous avons administré la loi relative au travail, nous avons répondu à 13 millions d'appels acheminés à nos centres d'appels, nous avons distribué des prestations du Programme de la sécurité du revenu à 4,5 millions de Canadiens, nous avons fourni des Prestations de revenu d'assurance-emploi à 2,5 millions de Canadiens, nous avons émis 1,5 million de numéros d'assurance sociale et nous avons accordé 1,5 milliard de dollars en prêts et subventions d'études à plus de 400 000 étudiants. DRHC est également un important fournisseur d'information dans le secteur fédéral des services sociaux, du milieu de travail et du marché du travail.

Le réseau de prestation de services de notre ministère compte 100 principaux centres de ressources humaines du Canada (CRHC) et 220 bureaux satellites, pour un total de 320 points de service au sein des collectivités. Le réseau comprend 21 centres d'appels (11 centres d'appels de l'assurance-emploi et 10 centres d'appels des programmes de la sécurité du revenu), 4 Centres des technologies de l'information régionaux incluant 2 bureaux satellites, et plus de 5 000 comptoirs d'information. Par le biais de son site Web, le Ministère fournit des renseignements détaillés sur ses programmes et services. Le Guichet emplois électronique de DRHC est de loin le site Web gouvernemental le plus populaire.

Présentement, nous servons les Canadiens par le biais de certains programmes de collaboration avec des partenaires<sup>2</sup>. Plusieurs ententes de collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que des organisations autochtones leur permettent d'utiliser les fonds de DRHC pour concevoir et exécuter des programmes et des services, particulièrement pour les priorités partagées relatives au secteur social et au marché du travail. Nous travaillons aussi en étroite collaboration avec le secteur bénévole, le secteur privé, le secteur de la main-d'œuvre, de l'éducation et des collectivités pour atteindre nos objectifs. Nous nous attendons à ce que ces partenaires fassent preuve de responsabilité en matière de résultats et utilisent les fonds publics de la manière la plus efficace possible.

---

*« Dans l'exercice de ses responsabilités, le gouvernement du Canada se fondera sur les valeurs des Canadiens. Il travaillera de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé, le secteur bénévole et les citoyens. »*

---

[Discours du Trône de 2001]

## Nos objectifs stratégiques, nos gammes de services et nos mesures de réalisations

DRHC a fait de la gestion renforcée et de la responsabilisation en matière de résultats un objectif fondamental. Une façon d'atteindre ce but est de mettre à jour notre tableau des objectifs stratégiques. Notre nouveau tableau est fondé sur une approche intégrée qui fonctionne à trois niveaux :

- ♦ objectifs stratégiques tant au niveau de la gamme de services qu'à l'échelle du Ministère;
- ♦ objectifs intermédiaires pour cheminer vers les objectifs stratégiques;
- ♦ résultats prévus qui illustrent le rendement et la sphère d'influence des programmes et des services de DRHC.

Les quatre objectifs stratégiques que DRHC s'efforce d'atteindre à l'intention des Canadiens sont les suivants :

- ♦ la sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants;
- ♦ la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité;
- ♦ un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif;
- ♦ une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Nous utilisons une combinaison équilibrée d'indicateurs de rendement pour mesurer les progrès réalisés. Cela donne un profil plus exact et plus complet du rendement du Ministère qui tient compte des perspectives des citoyens, des clients et des contribuables.

---

<sup>2</sup> Voir le tableau intitulé Nos principaux partenaires à la [page 126](#).

---

*Nos clients :*

- *les membres de groupes désignés qui ont besoin d'un soutien orienté afin de participer pleinement au milieu du travail et à la collectivité, comme les enfants, les jeunes en situation de risque, les travailleurs âgés, les Autochtones et les personnes handicapées;*
- *les étudiants du niveau postsecondaire qui ont besoin d'aide financière;*
- *les parents qui épargnent en vue des études de leurs enfants;*
- *les personnes ayant besoin d'aide pour développer leurs compétences ou retourner sur le marché du travail;*
- *les employeurs, les employés et les travailleurs et leurs représentants qui s'occupent de questions liées au travail;*
- *les personnes qui touchent des prestations d'assurance-emploi;*
- *les Canadiens à la recherche d'un emploi;*
- *les particuliers ayant besoin d'un numéro d'assurance sociale;*
- *les membres du secteur bénévole;*
- *les aînés, les enfants, les survivants et les personnes handicapées admissibles à des pensions gouvernementales;*
- *les Canadiens sans abri.*

*Bref, un jour ou l'autre, DRHC sert chaque Canadien.*

---

Les **citoyens** s'attendent à ce que le gouvernement du Canada contribue de manière positive à leur vie et à celle de leur pays. Nous faisons la preuve des résultats atteints à grande échelle par le biais d'évaluations, d'études spéciales, d'examens et de leçons apprises ainsi que par le biais des mesures d'impact énoncées dans notre **Tableau des objectifs stratégiques**.

Nos **clients** sont les Canadiens et les Canadiennes à qui nous offrons directement nos services. Ils s'attendent et ont droit au service de haute qualité que nous leur proposons par la prestation de services et les mesures de la qualité que nous retrouvons dans notre **Tableau des objectifs stratégiques**, ainsi que nos normes de service (voir la page 72 dans la section intitulée Saine gestion du Ministère).

Les **contribuables** s'attendent à une gestion efficace et efficiente des ressources humaines et financières en vue d'obtenir des résultats des plus importants. Nous leur exprimons notre engagement par l'entremise de la gestion des mesures durables et efficaces qui sont incluses dans notre **Tableau des objectifs stratégiques**.

Pour réaliser nos objectifs stratégiques, nous avons regroupé les programmes et les services de DRHC sous quatre principales gammes de services en vertu desquelles se déroule la prestation directe des programmes aux Canadiens. Deux autres gammes se rapportent aux activités nécessaires au soutien des services de base. Le tableau ci-dessous établit un lien entre les objectifs stratégiques, la gamme de services et les dépenses.

| <b>Objectifs stratégiques<br/>Fournir aux Canadiens et aux<br/>Canadiennes :</b>  | <b>2000-2001<br/>Dépenses</b>            | <b>Gamme de services de<br/>Développement des ressources<br/>humaines</b>  |
|---|--|--|
| La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants.<br>Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces. | 44 012 M\$<br>ETP : 3 747                | Sécurité du revenu<br>(voir <a href="#">page 19</a> )  |
| La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité.<br>Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.                                | 10 087 M\$<br>ETP : 7 427                | Prestations de revenu d'assurance-emploi<br>(voir <a href="#">page 30</a> )  |
| La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité.<br>Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.                                | 5 697 M\$<br>ETP : 3 745                 | Investissement dans les ressources humaines<br>(voir <a href="#">page 37</a> )   |
| Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.<br>Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.   | 168 M\$<br>ETP : 650                     | Travail<br>(voir <a href="#">page 57</a> )   |
| Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.  | 951 M\$<br>ETP : 7 049                   | Saine gestion du Ministère (Services ministériels et Soutien à la prestation de services)<br>(voir <a href="#">page 65</a> ) |
| <b>Total de la gamme de services de DRHC</b>  | <b>60 915 M\$</b>                        |  |
| Autres coûts*   | 142 M\$                                  |  |
| <b>Total consolidé</b>  | <b>61 057 M\$</b><br><b>ETP : 22 618</b> |  |

\* Représente diverses dépenses se rapportant aux coûts et montants recouverts des gouvernements provinciaux et autres ministères et organismes fédéraux pour l'indemnisation des accidentés du travail ainsi que pour le Compte d'assurance-emploi et le RPC.

## Tableau des objectifs stratégiques

Le tableau établit les quatre objectifs stratégiques que DRHC s'efforce d'atteindre pour les Canadiens. Il présente également des aspects du rendement (appelés objectifs intermédiaires) qui serviront à attester les progrès effectués. Une série de résultats attendus sont aussi inclus afin d'illustrer plus précisément la sphère d'influence des programmes et des services de DRHC et de faire la preuve du rendement lié aux résultats prévus.

Notre but est d'adopter une approche plus intégrée qui permet de montrer les résultats attendus de façon claire, pour toutes nos gammes de services : Sécurité du revenu (SR), Prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), Investissement dans les ressources humaines (IRH), Travail (TRAV), Services ministériels (SM) et Soutien à la prestation de services (SPS).

---

**OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇨ La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants**

---

| <b>Objectifs intermédiaires<br/>(Preuve en matière<br/>de rendement)</b>  | <b>Résultats prévus</b>  | <b>Gamme<br/>de<br/>services</b> | <b>Voir<br/>page</b> |
|---|--|----------------------------------|----------------------|
| Revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants                       | Assurer des paiements opportuns et précis des prestations aux clients admissibles.<br><br>Conserver de manière opportune les renseignements sur les cotisants et les résidants.  | SR                               | 22                   |
| Connaissance et compréhension du système canadien de revenu de retraite et des moyens d'assurer la sécurité du revenu | Poster l'état des contributions au Régime de pensions du Canada à tous les cotisants.<br><br>Produits de communication et initiatives de relations publiques.  | SR                               | 24                   |
| Gestion et administration rigoureuses du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC)  | Assurer des prestations d'invalidité opportunes et précises aux clients admissibles.<br><br>Gérer des cas à toutes les étapes de la reconnaissance de l'invalidité.<br><br>Réévaluer de façon continue l'admissibilité du bénéficiaire.<br><br>Aider les personnes handicapées à retourner au travail. | SR                               | 25                   |

---

---



---

**OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇒ La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité**


---

| <b>Objectifs intermédiaires<br/>(Preuve en matière<br/>de rendement)</b>  | <b>Résultats prévus</b>   | <b>Gamme<br/>de<br/>services</b> | <b>Voir<br/>page</b> |
|---|---|----------------------------------|----------------------|
| Soutien du revenu des Canadiens admissibles qui sont temporairement hors du marché du travail   | Assurer des paiements opportuns et précis des prestations aux clients admissibles.  | PRAE                             | 32                   |
| Connaissance et compréhension du Programme d'assurance-emploi par les Canadiens   | Faire connaître davantage et mieux faire comprendre le Programme d'assurance-emploi et les exigences relatives à l'admissibilité.   | PRAE                             | 33                   |
| Participation au marché du travail et réintégration de celui-ci   | Augmenter la capacité des Canadiens à gérer leurs transitions sur le marché du travail en leur donnant soutien et information pour se préparer à l'emploi, en trouver un et le conserver.   | IRH                              | 39                   |
| Intégration au marché du travail et à la collectivité   | Améliorer l'emploi et la participation des groupes ciblés (personnes handicapées, Autochtones, jeunes en situation de risque) au milieu de travail et à la collectivité.  | IRH                              | 41                   |
| Main-d'œuvre instruite, compétente et préparée  | Encourager l'apprentissage et le perfectionnement continu pour améliorer la productivité et la concurrence canadiennes.   | IRH                              | 46                   |
| Capacité des secteurs communautaire, privé et bénévole de favoriser le développement humain   | Augmenter la capacité des partenaires à participer pleinement à la conception et à l'exécution des programmes et des politiques ainsi qu'à la prestation des services.  | IRH                              | 49                   |
| Travailler en partenariat pour déterminer les lacunes des services offerts aux Canadiens sans abri et trouver des moyens pour les combler | Participer à l'Initiative de partenariats en action communautaire. Les collectivités élaboreront un plan qui détermine des priorités en ce qui a trait à leurs acquis, leurs besoins et leurs lacunes. Leur action visera à améliorer l'intégration des services pour résoudre le problème des sans-abri. | IRH                              | 51                   |

---

OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇒ **Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif**

| <b>Objectifs intermédiaires<br/>(Preuve en matière<br/>de rendement)</b>  | <b>Résultats prévus</b>   | <b>Gamme<br/>de<br/>services</b> | <b>Voir<br/>page</b> |
|---|---|----------------------------------|----------------------|
| Relations patronales-syndicales constructives et stables dans les établissements relevant de la compétence fédérale | Aider à établir des relations patronales-syndicales constructives et à résoudre les conflits de travail de façon pacifique pour réduire l'incidence des arrêts de travail.                        | TRAV                             | 58                   |
| Sécurité et santé dans le milieu de travail des établissements relevant de la compétence fédérale                   | Diminuer le nombre et la gravité des accidents de travail en établissant des règlements relatifs aux conditions de travail et mener des inspections pour en favoriser et en améliorer le respect. | TRAV                             | 59                   |
| Connaissance des pratiques et des règlements en matière de santé et de sécurité au travail                          | Sensibiliser davantage les personnes concernées aux pratiques et aux règlements en matière de santé et de sécurité en menant des évaluations à mi-mandat en 2003.                                 | TRAV                             | 60                   |
| Équité du milieu de travail dans les établissements relevant de la compétence fédérale                              | Résoudre les plaintes pour congédiement injuste.  | TRAV                             | 61                   |

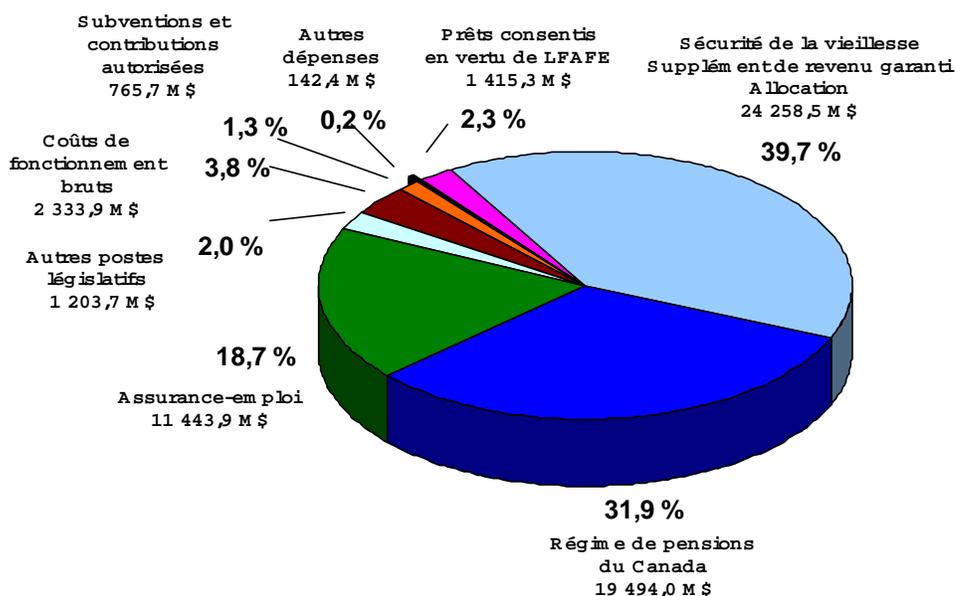
OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇒ **Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces**

| <b>Objectifs intermédiaires<br/>(Preuve en matière<br/>de rendement)</b>                                 | <b>Résultats prévus</b>   | <b>Gamme<br/>de<br/>services</b> | <b>Voir<br/>page</b> |
|--|---|----------------------------------|----------------------|
| Gestion responsable des fonds publics incluant la protection contre la fraude et les abus                | Améliorer l'intégrité des fonds publics.  | Tous                             | 27, 34, 52, 66       |
| Infrastructure ministérielle saine et souple afin de livrer l'information et les résultats aux Canadiens | Assurer et maintenir le soutien des technologies de l'information pour améliorer la prestation des services aux Canadiens.  | SPS                              | 67                   |
| Environnement de travail productif et main-d'œuvre durable   | Faire des progrès en vue de maintenir un milieu de travail de choix.  | SM                               | 68                   |
| Service de qualité aux Canadiens   | Assurer des services de la plus haute qualité aux Canadiens grâce aux normes de service qui comprennent l'accès, la rapidité des paiements et des services, des relations interactives avec les clients et une plus grande satisfaction de la clientèle quant aux services reçus de DRHC. | Tous                             | 27, 35, 54, 63, 69   |

## Profil des dépenses de 2000-2001

Même si, de tous les ministères, DRHC est celui qui dispose du plus imposant budget de dépenses à l'égard des programmes et des services (61 milliards de dollars), plus de 56 milliards de dollars, soit 92 p. 100 de cette somme, sont versés directement aux Canadiens et aux Canadiennes par le biais des programmes d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse, des Prêts canadiens aux étudiants, de la Subvention canadienne pour l'épargne-études ainsi que d'autres paiements de transfert législatifs.

### TOTAL CONSOLIDÉ : 61 057,4 M\$



| Dépenses brutes de DRHC   |         |                | Paiements de transfert législatifs             |         |          |
|---|---------|----------------|--|---------|----------|
| <b>Budgétaire</b>   |         |                | Subventions et contributions :                 |         |          |
| Coûts nets de fonctionnement  |         | 848,7          | Programmes de la Sécurité de la vieillesse     |         | 24 258,5 |
| Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :                                  |         |                | Autres paiements législatifs :                 |         |          |
| Régime de pensions du Canada  | 208,7   |                | Prêts canadiens aux étudiants                  | 698,8   |          |
| Compte d'assurance-emploi   | 1 230,8 |                | Subvention canadienne pour l'épargne-études    | 433,6   |          |
| Indemnisation des accidentés du travail   | 45,7    | 1 485,2        | Autres dépenses                                | 2,3     | 1 134,7  |
| Coûts bruts de fonctionnement   |         | 2 333,9        | Total  |         | 25 393,2 |
| Subventions et contributions autorisées   |         | 765,7          | Prestations du Régime de pensions du Canada    |         | 19 494,0 |
| <b>Total des dépenses brutes</b>  |         | <b>3 099,6</b> | Prestations d'assurance-emploi                 |         |          |
|   |         |                | Partie I                                       | 9 505,0 |          |
|   |         |                | Partie II                                      | 1 938,9 | 11 443,9 |
| Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouverts du Compte d'a.-e. et du RPC |         | 142,4          | Autres comptes à fins déterminées <sup>a</sup> |         | 69,0     |
| <b>Non budgétaire</b>   |         |                | Total des paiements de transfert législatifs   |         | 56 400,1 |
| Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAGE)           |         | 1 415,3        |  |         |          |

a. Comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

## Réalisations en matière de politique

En 2000-2001, DRHC a poursuivi l'élaboration de ses politiques sociales et des politiques applicables au marché du travail qui ont des répercussions positives dans la vie des enfants, des jeunes, des adultes, des familles et des Canadiens âgés. Ces politiques réaffirment l'engagement du gouvernement du Canada envers une meilleure qualité de vie pour tous les Canadiens. Nous avons joué le rôle de locomotive de l'élaboration des politiques dans un certain nombre de secteurs importants tout en tenant compte des valeurs des Canadiens et en travaillant en partenariat avec les autres ordres de gouvernement, les collectivités, le secteur bénévole, l'industrie et le monde de l'enseignement.

Au cours de l'année, nous avons particulièrement concentré nos initiatives, au chapitre des politiques, sur les questions relatives aux compétences et à l'apprentissage, aux besoins des enfants et des familles, à l'emploi et à la participation accrue des Canadiens handicapés à la société et à l'économie. En général, ces travaux d'élaboration des politiques ont eu une incidence sur les activités de DRHC et du gouvernement du Canada.

### Enfants et familles

Les événements qui surviennent au cours de la petite enfance établissent le fondement des résultats à long terme en matière d'apprentissage, de comportement et de santé. Par conséquent, le bien-être des enfants d'aujourd'hui demeure une préoccupation pour la société. En 2000-2001, DRHC a continué de travailler aux engagements pris par le gouvernement du Canada dans les discours du Trône de 1999 et 2001, afin de mieux aider les enfants et les familles du Canada, et d'orienter sa collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux en vue d'atteindre cet objectif.

En septembre 2000, les premiers ministres du Canada et de tous les territoires et les provinces, sauf le Québec, se sont entendus sur une initiative visant à élargir et à améliorer les programmes et services de développement de la petite enfance<sup>3</sup>. À compter du 1<sup>er</sup> avril 2001, le gouvernement canadien s'est engagé à verser 2,2 milliards de dollars en cinq ans par le biais du Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux. Les fonds favoriseront l'expansion des programmes provinciaux dans quatre secteurs essentiels : la promotion d'une grossesse en santé, la naissance et l'enfance; l'accroissement de l'aide aux parents et à la famille; le renforcement du développement et des soins à la petite enfance; et l'accroissement des aides communautaires. Dans le cadre de son soutien stratégique global à cette initiative, DRHC a commencé à travailler avec Santé Canada, le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, et les gouvernements provinciaux et territoriaux, afin de respecter les engagements des premiers ministres en matière de présentation de rapports.

Dans le discours du Trône de janvier 2001, le gouvernement du Canada a accru son engagement à satisfaire les besoins en développement de la petite enfance chez les enfants des Premières nations et les autres enfants autochtones. Les ministres des

---

<sup>3</sup> Consulter le site [http://socialunion.gc.ca/nca/supporting\\_f.html](http://socialunion.gc.ca/nca/supporting_f.html)

Affaires indiennes et du Nord canadien, de la Santé et du Développement des ressources humaines ont élaboré une stratégie afin de remplir cet engagement, et nous avons apporté un soutien important à ce processus.

DRHC a poursuivi ses efforts conjoints, y compris les travaux d'élaboration des politiques, avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, afin de mettre en œuvre la Prestation nationale pour enfants, qui comprend un soutien du revenu pour les familles avec enfants par le biais de la Prestation fiscale canadienne pour enfants et une composante d'aide aux collectivités des Premières nations dans tout le pays pour améliorer les services et l'aide aux enfants. En avril 2001, le *Rapport d'étape sur la Prestation nationale pour enfants de 2000* a été publié<sup>4</sup>. Ce rapport indiquait que le pourcentage de familles à faible revenu avec enfants avait baissé. S'il est vrai que la performance économique vigoureuse du Canada était un facteur clé de cette chute, la Prestation nationale pour enfants a également appuyé cette tendance positive en augmentant les prestations pour enfants et les services aux familles à faible revenu, et en accroissant les incitations au travail.

En 2000-2001, nos travaux d'élaboration des politiques ont également constitué un élément important de la réalisation de l'engagement du gouvernement du Canada, pris dans le discours du Trône de 1999. La raison de cet engagement était d'élargir et de rendre plus accessibles les prestations d'assurance-emploi en vue du congé parental, comme nous le décrivons en détail à la page 32 dans la section sur les Prestations de revenu d'assurance-emploi du présent rapport.

Les initiatives de recherche stratégique comme Comprendre la petite enfance (CPE) ont été un élément essentiel des initiatives du Ministère visant à élargir les connaissances sur le développement des enfants. Initiative de recherche nationale, CPE suit les progrès dans l'amélioration des résultats observés chez les jeunes enfants et catalyse la prise de mesures communautaires. DRHC a mis en œuvre cette initiative dans 13 collectivités partout au Canada.

## **Jeunes**

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a renouvelé son engagement envers les jeunes en indiquant que les jeunes à risque représentent le groupe le plus susceptible d'abandonner ses études ou d'éprouver des difficultés à faire la transition de l'école au travail. Le gouvernement du Canada s'est engagé à « collaborer avec ses partenaires pour assurer un soutien aux jeunes qui ont particulièrement besoin d'aide pour rester à l'école ou obtenir leur premier emploi ».

Pour accroître l'efficacité des programmes d'emploi des jeunes, DRHC a travaillé avec les provinces et les territoires tout au long de 2000-2001 afin de déterminer les possibilités de collaboration accrue pour résoudre les problèmes auxquels les jeunes à risque doivent faire face. Cette tâche s'est accomplie grâce à la planification conjointe et à la conclusion d'ententes d'établissement des priorités officielles et officieuses dans un grand nombre de provinces et de territoires, ainsi qu'à la collaboration au niveau local.

---

<sup>4</sup> Consulter le site <http://socialunion.gc.ca/NCB-progress2000/ftdm.html>

La collaboration avec le secteur bénévole a été renforcée par des consultations régulières avec le réseau des 21 membres de l'Agence nationale de service aux jeunes.

## Adultes en âge de travailler

### ➤ **Compétences et apprentissage**

Dans les discours du Trône de 1999 et 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à édifier un Plan d'action concernant les compétences et l'apprentissage afin de permettre aux travailleurs adultes de perfectionner leurs compétences. La ministre du Développement des ressources humaines a noté qu'il était nécessaire de disposer d'un Plan d'action concernant les compétences et l'apprentissage afin de mettre l'accent sur l'intégration de tous les Canadiens, en particulier ceux qui se heurtent à des obstacles lorsqu'ils perfectionnent leurs compétences et parfont leur éducation. Elle a également souligné la nécessité de constituer des partenariats entre le gouvernement du Canada et les provinces, les territoires, les employeurs, le secteur public et les citoyens.

En tenant compte de ces facteurs, DRHC a considérablement fait avancer le Plan d'action concernant les compétences et l'apprentissage en 2000-2001. Au début de 2001, nous avons financé une série de tables rondes nationales afin d'entendre le point de vue de nombreux intervenants sur les grands enjeux relatifs aux compétences et à l'apprentissage. Comme les rapports des tables rondes publiés en juin 2001 le soulignent, les consultations ont débouché sur une compréhension commune des grands défis que relèveront les gouvernements, les employeurs, les travailleurs, les éducateurs, et les autres intervenants afin d'édifier une main-d'œuvre hautement spécialisée, créative et adaptable<sup>5</sup>. En outre, nous avons fait des recherches et des analyses approfondies de l'aide actuellement accordée aux compétences et à l'apprentissage ainsi que des lacunes à combler.

### ➤ **Assurance-emploi**

Les politiques d'assurance-emploi continuent d'évoluer en se fondant sur l'expérience du Programme et les enseignements tirés des autres pays. Cette adaptabilité fait que le Programme demeure pertinent et efficace au fur et à mesure que le marché du travail et le contexte social changent.

Des modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi* ont été proposées au Parlement en septembre 2000 et ensuite, après les élections, en février 2001. Le Parlement les a adoptées le 10 mai 2001. Les modifications tiennent compte des réalités auxquelles la main-d'œuvre fait face, et a des effets positifs tant pour les travailleurs que pour les employeurs<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Consulter le communiqué de presse de DRHC, ainsi que les liens avec les rapports, sur le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/news/hrib/01-06-21x.shtml>

<sup>6</sup> Ces modifications sont décrites à la page 33 dans la section sur les Prestations de revenu d'assurance-emploi du présent rapport.

Nous continuerons de suivre le Programme d'assurance-emploi pour nous assurer qu'il évolue conformément aux exigences du marché du travail et qu'il est équitable pour tous les Canadiens. À cette fin, nous continuerons de produire un Rapport de contrôle et d'évaluation tous les ans jusqu'en 2006<sup>7</sup>.

### ➤ **Politique du marché du travail**

Les facteurs comme la mondialisation, l'évolution technologique et l'économie axée sur le savoir influent sur l'emploi et l'orientation stratégique du gouvernement au Canada. En se fondant sur notre évaluation des défis et des possibilités, DRHC élabore des idées de politique et des orientations stratégiques conçues pour que le Canada dispose d'une main-d'œuvre qualifiée suffisante afin de saisir les possibilités d'emploi existantes et émergentes; d'éliminer les obstacles qui réduisent l'efficacité du marché du travail; de favoriser la croissance continue de la demande de main-d'œuvre; et d'aider les groupes et les régions qui se heurtent à des défis supplémentaires en matière de marché du travail.

Les initiatives visant à accroître la mobilité de la main-d'œuvre et à satisfaire les besoins des travailleurs âgés étaient deux grands enjeux de la politique du marché du travail au cours de l'année écoulée.

Comme nous le décrivons en détail à la page 41 dans la section sur l'Investissement dans les ressources humaines du présent rapport, DRHC a continué d'appuyer, en 2000-2001, les travaux du Forum des ministres du marché du travail, que nous coprésidons, afin de mettre en œuvre le chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur de la mobilité de la main-d'œuvre. Notre personnel chargé de la politique a contribué aux travaux des provinces, des territoires et des autres directions générales de DRHC avec les professions auto-réglementées, ainsi que les organismes de réglementation des métiers provinciaux et territoriaux, afin de les aider à élaborer des accords et des protocoles sur la mobilité de la main-d'œuvre. Nous prévoyons que la plupart des travailleurs dont le métier est réglementé seront visés par des accords, ce qui leur permettra de saisir des possibilités d'emploi auprès d'employeurs de tout le Canada.

Nous avons continué d'étudier l'incidence du Projet d'autosuffisance (PAS), un partenariat entre DRHC et les provinces du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique, qui encourage l'autosuffisance des parents seuls qui bénéficient de l'aide sociale, en rentabilisant le travail grâce à des suppléments de revenu comblant l'écart entre les prestations d'aide sociale totales et le revenu et les avantages sociaux provenant d'un emploi. Les résultats préliminaires du PAS sont très encourageants – 35 p. 100 des parents seuls, à qui l'on a offert le supplément de revenu, avaient trouvé un emploi à plein temps au bout d'un an. Reconnaisant les constatations importantes du projet, le gouvernement s'est engagé, dans le discours du Trône de janvier 2001, à « mettre à l'essai des innovations avec les provinces et territoires en vue d'élaborer, à long terme, des nouvelles mesures qui aident les parents seuls à vaincre la pauvreté ». DRHC élabore actuellement une stratégie pour respecter cet engagement<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/2000/sum00x.shtml>

<sup>8</sup> De plus amples renseignements sur les projets exécutés au Nouveau-Brunswick et en Colombie-Britannique sont disponibles sur le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb/>

DRHC a également apporté un soutien en matière de politique lors de l'élaboration de l'Initiative de projets pilotes pour les travailleurs âgés. Cette initiative, à laquelle le gouvernement du Canada consacrera 30 millions de dollars sur trois ans jusqu'en 2003, appuie des projets innovateurs qui explorent des moyens de satisfaire les besoins en emploi des travailleurs âgés déplacés ou de ceux qui risquent de l'être. Le gouvernement du Canada collabore avec les provinces et les territoires à la conception des projets, alors que les provinces et les territoires les mettent en œuvre. À ce jour, DRHC a signé des ententes avec le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, Terre-Neuve et le Labrador, le Québec et la Colombie-Britannique.

## Personnes handicapées

L'intégration entière des personnes handicapées à la société est un objectif conjoint au Canada. Ayant une vision commune de la citoyenneté à part entière, le Groupe des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux, que DRHC copréside, a élaboré un cadre d'action conjoint, publié en 1998 et intitulé *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées*<sup>9</sup>. En mars 2001, les ministres ont publié un document de suivi intitulé *À l'unisson 2000 : Les personnes handicapées au Canada*. C'est le premier rapport national présentant les indicateurs sociaux et les pratiques exemplaires concernant les personnes handicapées<sup>10</sup>. Le rapport a été élaboré en consultation avec des représentants des personnes handicapées et des Autochtones ainsi que d'autres groupes d'intervenants.

Dans le discours du Trône de janvier 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à collaborer avec les provinces, les territoires et ses autres partenaires afin d'élaborer une stratégie complète pour le marché du travail. L'on s'attend à ce que les travaux fédéraux-provinciaux-territoriaux relatifs à une analyse des besoins du marché du travail et à une étude de faisabilité concernant une prestation fiscale relative aux mesures de soutien aux personnes handicapées jettent les bases des travaux futurs d'élaboration des politiques.

En 2000-2001, DRHC a également contribué à mettre à jour et à comprendre les enjeux politiques concernant les personnes handicapées en finançant conjointement des projets de recherche avec les provinces et les territoires. Ces projets ont porté principalement sur des questions relatives à l'accès accru aux programmes et services de soutien aux personnes handicapées. En outre, DRHC a financé (11,5 millions de dollars sur trois ans) l'élaboration de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités, qui permettra de construire une base de connaissances afin d'orienter les politiques à long terme.

---

<sup>9</sup> Consulter le site [http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison\\_f.html](http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html)

<sup>10</sup> Consulter le site <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/pubs/2/1/MP43-390-2000F-1.html>

## Sécurité du revenu

*Nos objectifs stratégiques :*

*Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes la sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants; et*

*Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.*



Le système de pensions de l'État est le moyen le plus concret dont dispose le gouvernement du Canada pour aider les aînés, tout comme il est important pour plusieurs Canadiens handicapés en âge de travailler. L'incidence du système de pensions est très claire pour les aînés. En 1980, près de 21 p. 100 des aînés du Canada vivaient dans la pauvreté. En 1998, ce nombre avait diminué de plus de la moitié, et moins de 9 p. 100 connaissaient la pauvreté<sup>11</sup>. Cette importante réduction est en grande partie attribuable au Régime de pensions du Canada et au Régime de rentes du Québec ainsi qu'aux améliorations apportées au programme de la Sécurité de la vieillesse.

Les résultats obtenus par le Canada, en ce qui concerne la sécurité du revenu pour les aînés, se comparent très favorablement à ceux des autres pays. Le taux de pauvreté chez les personnes âgées au Canada se situe parmi les plus faibles de tous les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Selon les normes internationales correspondantes, il y avait plus de quatre fois plus d'aînés à faible revenu aux États-Unis et plus de deux fois plus d'aînés à faible revenu au Royaume-Uni.

Faire en sorte que ce régime demeure fort et efficace tout en étant abordable représente une priorité importante au chapitre des politiques publiques. On en a d'ailleurs tenu compte en 1997, dans la décision des ministres des Finances fédéral, provinciaux et territoriaux qui désiraient mettre en œuvre des modifications au Régime de pensions du Canada (RPC) afin de garantir sa viabilité à long terme, tout en maintenant ses coûts à un niveau modéré pour les futurs cotisants.

---

*« Il fut un temps où la retraite était souvent synonyme de privation. Les Canadiens de la génération précédente s'étaient fixé pour objectif national d'éliminer la pauvreté chez les personnes âgées. Les progrès en ce sens ont été remarquables. »*

---

[Discours du Trône de 2001]

---

<sup>11</sup> Données de 1998 tirées du Seuil de faible revenu de Statistique Canada, tel que signalé dans *Low Income Among Canada's Seniors*, Division du vieillissement et des aînés, DRHC, 2001.

À DRHC, la direction générale des programmes de la sécurité du revenu est responsable, par divers moyens, de la gestion des programmes et de la prestation de services durables et efficaces. Nous gardons à jour les dossiers complets de plus de 12 millions de cotisants au RPC. Cette année, nous avons versé environ 19,5 milliards de dollars en prestations du RPC dont 2,5 milliards de dollars en prestations d'invalidité. Nous avons aussi versé approximativement 24,3 milliards de dollars en pensions de la Sécurité de la vieillesse (SV). En tout, nous avons versé des prestations à plus de 4,5 millions de Canadiens.

DRHC collabore étroitement avec d'autres ministères du gouvernement du Canada, ainsi qu'avec les provinces et les territoires, à l'élaboration continue de politiques visant à ce que le Canada offre la sécurité d'un revenu de base grâce à un solide système de pensions de l'État. Récemment, nous avons étendu nos efforts pour aider les Canadiens à mieux comprendre le système global de revenu de retraite en communiquant directement avec près de 10 millions de cotisants du RPC, et en les encourageant à prendre une part plus active à l'établissement de leur régime de pensions afin d'atteindre les buts qu'ils se fixent pour leur retraite.

Quelque 3 800 employés de DRHC participent à l'exécution de ces programmes et fournissent des renseignements connexes aux Canadiens.

### DÉPENSES BRUTES

| (en millions de dollars)                           | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          | Réelles  |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------|
|  |                      |                      | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales |          |
| Dépenses de fonctionnement brutes <sup>a</sup>     | 271,1                | 256,1                | 277,4               | 274,1                    | 260,0    |
| Paiements de transfert – Sécurité de la vieillesse | 22 781,3             | 23 414,4             | 24 200,0            | 24 258,5                 | 24 258,5 |
| Total des dépenses brutes                          | 23 052,4             | 23 670,5             | 24 477,4            | 24 532,7                 | 24 518,5 |
| Prestations versées en vertu du RPC                | 18 203,0             | 18 799,0             | 19 613,0            | 19 352,0 <sup>b</sup>    | 19 494,0 |
| Total consolidé de la SR                           | 41 255,4             | 42 469,5             | 44 090,4            | 43 884,7                 | 44 012,5 |
| Équivalents temps plein                            | 3 345                | 3 467                | 3 587               | 3 752                    | 3 747    |

a. Pour les recouvrements du Compte du RPC et les dépenses nettes, voir le tableau financier 2 à la page 82.

b. Les autorisations totales relatives au versement des prestations du RPC tiennent compte des prévisions déclarées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

## Contexte opérationnel et défis

Comme le montre le tableau ci-dessus, presque toutes les dépenses de la sécurité du revenu au cours de 2000-2001 sont des prestations versées aux Canadiens. Nous avons consacré moins de 1 p. 100 (260 millions de dollars) au soutien des services quotidiens offerts à nos clients et à l'administration. Ce chiffre se compare avantageusement avec ceux des administrateurs publics et privés de régimes de prestations et souligne notre engagement envers une administration efficace.

Notre milieu opérationnel est influencé par la prévision selon laquelle le nombre de clients doublera au fur et à mesure que la génération du baby-boom vieillira au cours des 15 prochaines années. Notre réponse a été d'élaborer un cadre technologique

souple pour soutenir nos programmes, nos services et nos normes. Cette mesure préparera aussi le terrain pour le respect de nos engagements par rapport aux objectifs de Gouvernement en direct du gouvernement du Canada.

## Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui nous ont fait progresser vers l'atteinte des objectifs stratégiques établis pour les Programmes de la sécurité du revenu. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, nous avons déterminé les priorités décrites ci-dessous.

Nous nous sommes engagés à atteindre notre objectif stratégique relié à une gestion des programmes et à une prestation des services durables et efficaces, en :

- ♦ mettant en œuvre une approche axée sur les clients concernant la prestation de services aux personnes handicapées;
- ♦ améliorant nos systèmes de rétroaction des clients;
- ♦ élaborant et en améliorant les partenariats qui se traduisent par un meilleur service à la clientèle;
- ♦ maintenant les progrès accomplis dans les secteurs clés, y compris le renouvellement automatique des prestations de Supplément de revenu garanti (SRG) de nos clients et l'amélioration de l'accès aux services téléphoniques.

Nous nous sommes également engagés à améliorer les outils et les méthodes de gestion des programmes afin :

- ♦ de veiller à ce que nos clients obtiennent les prestations auxquelles ils ont droit;
- ♦ d'améliorer l'uniformité de nos décisions;
- ♦ d'aider les Canadiens à planifier leur retraite en les sensibilisant davantage à cette question, en augmentant leur connaissance et leur compréhension du système de pensions de l'État.

Nous avons tenu ces deux engagements. Ces priorités ont servi de base à partir de laquelle nous avons pu étendre et améliorer nos objectifs en matière de service à la clientèle, de même que perfectionner la gestion et l'administration des programmes de la SV et du RPC. En 2000-2001, nous avons fait des progrès dans les domaines suivants : la tenue à jour des renseignements relatifs aux cotisants au RPC; le versement exact des paiements aux clients, en temps opportun; la connaissance de plus en plus répandue du système de revenu de retraite du Canada et sa compréhension de la part des Canadiens; l'amélioration de la gestion, de l'administration et du versement des prestations d'invalidité du RPC; la protection du système de pensions de l'État contre les erreurs, la fraude et les abus; et finalement, la poursuite de nos efforts visant à fournir la meilleure qualité de service aux Canadiens.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus en ce qui concerne les principales mesures de rendement de la sécurité du revenu. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 29.

---

## Revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants

---

Dans ce secteur, le rendement est évalué en fonction de l'importance relative des deux programmes de pensions pour nos bénéficiaires, de la rapidité et de l'exactitude avec lesquelles les prestations sont versées aux clients admissibles et de la tenue à jour constante des renseignements sur les cotisants au RPC et les résidents.

### ➤ **Importance relative des pensions de l'État par rapport au revenu annuel total d'un bénéficiaire**

Nous voulions déterminer l'importance des prestations de sécurité du revenu envers le revenu global de pension de nos clients. Pour y parvenir, nous avons analysé les données sur l'impôt obtenues de Statistique Canada pour 1998. Notre évaluation confirme l'importance du rôle joué par le système de pensions de l'État pour les aînés et les personnes handicapées.

Les résultats indiquent que les prestations de la SV représentent 30 p. 100 du revenu total annuel des bénéficiaires. Les clients qui ont besoin d'autres formes de soutien se fient au SRG pour un autre 29 p. 100. Les prestations du RPC provenant de l'une ou l'autre ou de toute combinaison des prestations offertes en vertu du RPC représentent 26 p. 100 du revenu total annuel des bénéficiaires. Les clients qui reçoivent des prestations d'invalidité du RPC se fient davantage à leurs prestations que ceux qui reçoivent d'autres sortes de prestations; leurs prestations du RPC équivalent à 61 p. 100 de leur revenu total annuel.

### ➤ **Paiement rapide et exact des prestations**

Compte tenu de l'importance des prestations du système de pension aux Canadiens, DRHC utilise trois principaux indicateurs pour évaluer la rapidité et l'exactitude des programmes de la sécurité du revenu. Ces mesures de traitement se définissent par le temps requis (mesuré en jours ouvrables) pour traiter une nouvelle demande de prestations de la SV, du RPC et de pension d'invalidité du RPC, à compter de la date de réception jusqu'à la date de la décision.

En 2000-2001, nous avons établi un objectif de 28 jours ouvrables pour évaluer le temps requis pour traiter les nouvelles demandes de prestations de la SV et du RPC (sauf l'invalidité). Nous avons réussi à atteindre l'objectif de 28 jours ouvrables en ce qui concerne le traitement des nouvelles demandes de SV (22 jours), mais il nous a fallu en moyenne 31 jours ouvrables pour celles du RPC (sauf l'invalidité). Une analyse plus poussée a montré qu'il faut plus de temps pour traiter les prestations de survivant et de décès du RPC que les prestations de retraite, ce qui vient fausser le temps de traitement moyen. Pour les prestations de retraite du RPC, il nous a fallu en moyenne 27 jours ouvrables, ce qui fait que notre objectif est atteint.

Nous examinons actuellement la meilleure façon de mesurer le rendement en matière de traitement et de présenter des rapports à ce sujet. Toutes les mesures courantes font l'objet d'un examen.

Nous continuons à suivre le succès remporté par le processus de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti (SRG) de la SV. En 2000-2001, 66 p. 100 de tous les pensionnés ayant produit une déclaration de revenus ont vu leur admissibilité renouvelée automatiquement sans qu'ils aient à soumettre de formulaire de demande du SRG. Ce résultat rencontre l'objectif de 66 p. 100 que nous avons établi. Les résultats montrent notre progrès vers l'élimination de l'inscription en double des renseignements nécessaires pour présenter une demande de prestations du SRG. Ce processus augmente le taux d'exactitude pour les aînés bénéficiaires du SRG en se fondant sur les renseignements contenus dans leur déclaration de revenus.

L'indicateur pour les comptes du Supplément de revenu garanti, dont la prestation a été ramenée au taux de base, mesure le pourcentage de pensionnés dont les prestations du SRG n'ont pas été renouvelées de façon automatique, soit parce qu'ils n'ont pas indiqué dans leur déclaration de revenus de 2000 qu'ils désiraient qu'elles le soient ou qu'ils ont omis de présenter une demande de renouvellement.

En 2000-2001, 3 p. 100 de tous les comptes renouvelables du SRG ont été ramenés au montant de la prestation de base de la Sécurité de la vieillesse. Ce résultat était dû en grande partie à la « démutualisation » d'un certain nombre d'importantes compagnies d'assurance en 1999. De nombreux Canadiens âgés détenant certains types de polices d'assurance, dont certains clients du SRG, ont reçu des dividendes dans le cadre de la « démutualisation ». Dans certains cas, ces dividendes ont amené leurs revenus à un niveau où ils n'étaient plus admissibles à des paiements du SRG.

### ➤ **Tenue à jour des renseignements sur les cotisants et les résidents en temps opportun**

Un grand nombre de personnes sont à la fois clientes des programmes du RPC et de la SV et d'autres programmes analogues administrés par les provinces et les territoires. Afin d'améliorer le service offert à ces Canadiens, nous prévoyons des partenariats améliorés avec les autres gouvernements par la création ou la modification d'ententes confirmant l'admissibilité des clients de la sécurité du revenu aux prestations et services provinciaux.

Les ententes continues de la sécurité du revenu desservent les clients de toutes les provinces et territoires. En 2000-2001, nous avons renouvelé les ententes avec : l'Ontario, qui administre le Régime de revenu annuel garanti (GAINS) dont les prestations sont payables aux pensionnés du Supplément de revenu garanti (SRG); la Nouvelle-Écosse, qui offre un programme de remboursement des frais médicaux aux pensionnés du SRG; et le Nouveau-Brunswick, qui fournit une Prestation aux aînés à faible revenu (un crédit d'impôt pour les pensionnés du SRG).

Ces ententes renouvelées comprennent des éléments plus forts en ce qui a trait aux renseignements personnels et, dans certains cas, une plus grande couverture. Par exemple, le programme GAINS de l'Ontario a été rendu accessible aux pensionnés qui réunissent les conditions prescrites par la SV dans le cadre d'un accord international. L'entente avec le Nouveau-Brunswick a été modifiée de façon à couvrir les exigences de l'Allocation.

---

## Connaissance et compréhension du système canadien de revenu de retraite et des moyens d'assurer la sécurité du revenu

---

Ce secteur de rendement concerne l'information transmise aux Canadiens sur l'état actuel de leurs cotisations au RPC et sur le système canadien de revenu de retraite.

Nous avons promis de fournir aux Canadiens une comptabilité de leurs cotisations personnelles au RPC et de les aider à mieux comprendre les pensions de l'État et le rôle de celles-ci au sein du système canadien de revenu de retraite.

### ➤ **Envoi des états de compte du cotisant du RPC**

Pour assurer la sécurité du revenu à long terme des personnes qui sont maintenant en âge de travailler, dont les jeunes, il est important qu'elles comprennent comment fonctionne tout le système de revenu de retraite afin qu'elles dressent des plans efficaces. Pour atteindre son objectif, notre direction générale des programmes de la sécurité du revenu a envoyé, en 2000-2001, des états de compte du cotisant (ECC) à 9,8 millions de personnes. Ainsi a débuté un nouveau processus annuel qui fournit des détails sur les cotisations que les personnes ont versées au Régime de pensions du Canada jusqu'à maintenant, et l'estimation de leurs niveaux de prestations. En y joignant des brochures, nous avons donné de l'information sur le système de revenu de retraite du Canada. L'envoi des ECC a aussi fourni l'occasion de corriger les dates de naissance, les adresses postales et autres renseignements pertinents sur les cotisants.

La qualité et l'exactitude des renseignements contenus dans le compte de cotisation au RPC d'une personne sont importantes, parce que nous les utilisons pour déterminer les prestations de retraite. En 2000-2001, 99,9 p. 100 des fonds que les Canadiens ont versés en cotisant au RPC se trouvaient dans le bon compte, et nous continuons à travailler pour améliorer ce pourcentage.

Nous avons procédé à une évaluation impartiale des personnes ayant reçu un ECC et 73 p. 100 de celles qui ont lu leur ECC disent le trouver très utile pour fin de planification immédiate et future. En outre, 60 p.100 de celles qui ont lu le feuillet d'information l'ont trouvé très utile. Parmi les personnes qui ont lu attentivement les renseignements, 75 p.100 vérifiaient leurs renseignements personnels et 63 p.100 ont signalé avoir mieux saisi notre système de pensions de l'État, y compris les prestations auxquelles elles peuvent s'attendre. Nous avons aussi remarqué que dans l'ensemble, plus de gens comprennent mieux la façon dont le RPC est financé et la raison pour laquelle des modifications ont été apportées récemment. Parmi les personnes interrogées, 52 p. 100 ont reconnu que les changements étaient orientés vers la pérennité du Régime<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Les Associés de recherche Ekos inc., *Régime de pensions du Canada – Évaluation des états de compte du cotisant*, 5 avril 2001.

### ➤ **Amélioration de nos produits d'information et de nos activités d'extension**<sup>13</sup>

Une partie de notre stratégie visant à sensibiliser la population canadienne au fait que les pensions publiques font partie intégrante du système de revenu de retraite avait pour but d'entretenir des relations avec les principaux groupes nationaux fournissant aux Canadiens des renseignements sur la planification en vue de la retraite. Nous avons pris part à des événements, des conférences et des réunions nationales pour faire des présentations, prononcer des discours liminaires, installer des présentoirs et donner de l'information. En 2000-2001, nous avons fait plus de 3 000 présentations ou tenu des séances de formation et élaboré 216 nouveaux produits d'information que nous avons distribués à un peu plus de 1 700 organismes. Nous avons également élaboré de nouvelles ententes avec plus de 1 300 fournisseurs de services communs, comme des planificateurs financiers, d'autres ordres de gouvernement et des maisons funéraires.

En 2000-2001, nous avons procédé à des évaluations et à des mises à l'essai auprès des groupes cibles et, en nous basant sur les commentaires reçus, nous avons modifié nos produits d'information.

---

## Gestion et administration rigoureuses du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

---

Les prestations versées en vertu du Programme de prestations d'invalidité du RPC représentent une importante contribution à la sécurité du revenu de plusieurs adultes handicapés en âge de travailler. Au cours des dernières années, ce Programme a bénéficié des efforts soutenus de DRHC pour en améliorer la gestion, et le travail se poursuit. En conséquence, dans ce secteur, le rendement est évalué en fonction des résultats liés à la rapidité et à l'exactitude avec lesquelles les prestations sont versées aux clients admissibles, de la gestion des cas des clients au cours des différentes étapes du processus d'évaluation d'une demande de prestations d'invalidité, de la réévaluation de l'admissibilité continue des bénéficiaires et de l'aide aux personnes handicapées qui veulent réintégrer le marché du travail.

### ➤ **Paiement rapide et exact des prestations d'invalidités**

Ces mesures de traitement se définissent par le temps requis (mesuré en jours ouvrables) pour traiter une nouvelle demande de prestations d'invalidité, à compter de la date de la réception jusqu'à la date de la décision et par l'exactitude des prestations.

Nous avons également utilisé un objectif de 62 jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC en 2000-2001. Le nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les nouvelles demandes était de 68. Nous reconnaissons que nous avons éprouvé de la difficulté à atteindre l'objectif de 62 jours en raison de facteurs indépendants de notre volonté, comme le temps consacré à attendre des renseignements médicaux ou des renseignements du client.

---

<sup>13</sup> Consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml>

### ➤ **Gestion de dossiers clients**

En 2000-2001, nous avons commencé à mettre en œuvre une approche de service plus personnalisé pour le versement de prestations d'invalidité du RPC, approche basée sur le contact personnel avec nos clients.

Nous téléphonons aux demandeurs dès qu'ils présentent une demande de prestations, et tout au long du processus. Nous fournissons aussi aux demandeurs qui ne sont pas admissibles des renseignements sur les autres programmes et organismes susceptibles de leur fournir de l'aide.

### ➤ **Réévaluation continue de l'admissibilité**

Les prestations d'invalidité du RPC ne sont pas un droit permanent. Si les bénéficiaires recouvrent la capacité d'exercer un travail, ils cessent d'être admissibles. Veiller à ce que les bénéficiaires continuent à être admissibles à des prestations d'invalidité du RPC constitue une composante essentielle de notre engagement à protéger l'intégrité du RPC. Lorsque certains signes indiquent que la situation du bénéficiaire pourrait changer, nous examinons le cas. Les bénéficiaires ont la responsabilité de nous informer de toute modification à leur état. Toutefois, dans certains cas, il est possible qu'un examen soit entrepris sur réception de renseignements provenant d'une tierce personne. Les fonds retournés au RPC à la suite d'examens de l'admissibilité continue au cours de 2000-2001 ont donné lieu à des économies de l'ordre de 19,9 millions de dollars.

### ➤ **Aide à la réintégration au marché du travail**

---

*« Divers obstacles empêchent souvent les personnes ayant un handicap de participer pleinement à la vie économique et sociale. Le gouvernement du Canada travaillera donc avec les provinces et les territoires et avec d'autres partenaires en vue d'arrêter une stratégie globale d'inclusion au marché du travail des personnes ayant un handicap. »*

---

[Discours du Trône de 2001]

En 2000-2001, dans le cadre de l'engagement du gouvernement du Canada à mieux répondre aux besoins des personnes handicapées, nous avons élaboré des moyens de répondre avec plus de souplesse et plus de réceptivité à leurs attentes face au retour au travail. Cette attitude s'est traduite par de plus grands efforts pour soutenir les tentatives de retour au travail des clients du Programme de prestations d'invalidité du RPC. Nous avons renforcé les communications sur les mesures d'incitation au travail déjà en vigueur et mis en œuvre de nouvelles mesures conçues pour réduire les craintes des clients face à leur tentative de réintégration professionnelle. Nous continuons d'examiner des moyens supplémentaires de rendre la transition à l'emploi encore plus souple et de fournir d'autres appuis afin de mieux nous assurer que les bénéficiaires ont effectué une transition complète.

Dans le cadre de notre engagement visant à supprimer les barrières qui entravent les efforts des clients qui désirent réintégrer le marché du travail et mieux s'intégrer à leur collectivité, nous avons élaboré l'initiative des « gains admissibles »<sup>14</sup>. Un bénéficiaire

---

<sup>14</sup> Consulter le site [http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational\\_f.shtml](http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational_f.shtml)

du Programme de prestations d'invalidité du RPC peut gagner jusqu'à un certain montant chaque année sans avoir à signaler ce revenu au RPC et sans perdre de prestations.

---

## Gestion responsable des fonds publics

---

Dans ce secteur de service relevant de la sécurité du revenu, le rendement est évalué en fonction des résultats touchant la protection du système de pension de l'État contre les erreurs, la fraude ou les abus et est essentiel à l'atteinte d'une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

### ➤ Assurance de la qualité

La prestation de services appropriés aux personnes handicapées et une gestion efficace des programmes sont possibles grâce au processus d'assurance de la qualité dans le cadre du Programme de prestations d'invalidité du RPC. Ce processus consiste à examiner des dossiers ayant fait l'objet d'une décision récente dans le but de détecter des tendances dans l'évaluation et le respect des politiques, des règlements et des procédures. L'examen fournit des renseignements sur l'exactitude des paiements, l'uniformité des décisions et la cause des écarts et des erreurs. Considérés ensemble, ces facteurs créent une image détaillée de l'excellence ministérielle, soulignent les secteurs qui ont bien fonctionné et les domaines où des améliorations devraient être apportées, comme la formation, la clarification des politiques ou le besoin de nouveaux outils d'évaluation.

---

## Service de qualité aux Canadiens

---

Il s'agit ici de déterminer dans quelle mesure nous réussissons à offrir un service de qualité optimale à la population canadienne au moyen de normes de service qui touchent l'accès, la rapidité des paiements et du service, les interrelations avec les clients et l'amélioration du niveau de satisfaction de la clientèle.

### ➤ Services téléphoniques

Au cours de 2000-2001, les 10 centres d'appels de la Sécurité du revenu ont reçu 5,3 millions d'appels. Parmi les appelants, 98 p. 100 ont eu accès à notre système 1 800 à leur première tentative. Par ailleurs, en moyenne, seulement 81 p. 100 des appelants ont pu communiquer avec un agent à l'intérieur du délai visé de trois minutes.

Nous n'avons pas réussi à atteindre nos objectifs de service aux Canadiens en raison du volume d'appels croissant combiné à un manque de ressources. Nous avons établi des mesures correctrices, y compris un plan d'action traitant de questions comme le rendement en matière de dotation, l'augmentation des ressources et la gestion de nos ressources téléphoniques.

➤ **Mécanismes de rétroaction des clients**

Nous nous sommes engagés à améliorer nos systèmes de rétroaction à l'intention des clients pour que ceux-ci formulent plus facilement des commentaires sur leurs interactions avec nous. En 2000-2001, nous avons élaboré davantage notre système de suivi de la correspondance, ce qui nous a permis de nous occuper des préoccupations et des plaintes des clients en temps opportun et d'établir un lien entre les requêtes et les améliorations au processus opérationnel et à la révision des politiques. Nous examinons présentement la rapidité du service, le traitement des erreurs, les questions d'interprétation des politiques ou de la législation ainsi que les compliments et les éloges des clients sur la qualité du service.

Nous surveillons chaque requête de la part d'un client jusqu'à sa résolution complète. Nos employés communiquent avec les clients par téléphone dans les 48 heures suivant la réception d'un avis pour expliquer quelles mesures correctrices sont prises et le délai de résolution.

➤ **Renouvellement de la technologie de l'information des programmes de la sécurité du revenu**

Le renouvellement de la technologie de l'information de la Sécurité du revenu (SR) est un projet s'étalant sur plusieurs années (1999 à 2006) et qui a pour but de moderniser nos systèmes informatiques de la SR. Ce projet vise l'atteinte de l'excellence dans notre gestion des données de programmes, la façon dont nous les emmagasinons et les consultons, comment nous utilisons ces données pour prendre de meilleures décisions et comment nous nous positionnerons pour fournir des services par le biais de l'Internet d'ici 2004.

Ce projet nous permettra de répondre aux demandes d'une population canadienne vieillissante, d'appuyer les engagements liés au Gouvernement en direct, d'améliorer le partage d'information pour un meilleur service, tout en nous fournissant une souplesse accrue pour intégrer à nos systèmes d'exploitation les modifications aux politiques et à la législation. En 2000-2001, nous nous sommes engagés à jeter les bases de cette initiative en recueillant d'abord les renseignements nécessaires pour commencer l'élaboration de nouveaux systèmes.

Nous avons débuté ce processus par un inventaire des systèmes et processus dont nous nous servons pour verser des prestations aux Canadiens, et des technologies utilisées et en cours d'élaboration dans un avenir rapproché. Ces premières étapes nous ont fourni les renseignements dont nous avons besoin pour commencer à effectuer des modifications en vue de moderniser nos systèmes. Par exemple, nous avons mis à l'essai une nouvelle application qui automatise le calcul des options de la SV pour le SRG, l'Allocation et l'Allocation au survivant. Cette mesure a pour effet d'améliorer l'efficacité du service offert aux clients et d'en augmenter la rapidité.

Nous avons également élaboré une stratégie pour déterminer les mécanismes requis pour combiner les différents fichiers de données des clients que nous avons pour chaque programme. Ce travail préliminaire donnera éventuellement à notre personnel des points de service la capacité de servir de façon optimale tout client de n'importe quel programme de la sécurité du revenu au premier point de contact.

## Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

| Objectifs stratégiques<br>Fournir aux Canadiens<br>et aux Canadiennes :  | Résultats qui se manifestent par :   | Objectif (O)<br>Résultat (R)   |
|--|--|--|
| La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants | <p>➤ <b>L'importance relative des pensions de l'État dans le revenu annuel total d'un prestataire</b><sup>15</sup></p> <p>Revenu annuel total des prestataires (65 ans ou plus) provenant de versements de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Régime de pensions du Canada exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources<sup>16</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Sécurité de la vieillesse exprimée en pourcentage du revenu total de toutes sources</li> <li>♦ Supplément du revenu garanti exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources</li> <li>♦ Régime de pensions du Canada exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources</li> </ul> <p>Revenu annuel total des prestataires provenant du versement de prestations d'invalidité du RPC exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources</p> <p>Pourcentage de prestataires de la Sécurité de la vieillesse qui touchent également un Supplément de revenu garanti<sup>17</sup></p> <p>➤ <b>L'efficacité du traitement des demandes</b></p> <p>Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (exclusion faite des prestations d'invalidité)</p> <p>Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse</p> <p>Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada<sup>18</sup></p> <p>Pourcentage de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti en utilisant les données de l'impôt</p> <p>Pourcentage de comptes du Supplément de revenu garanti retournés au taux de base</p> | <p>R : 30 %</p> <p>R : 29 %</p> <p>R : 26 %</p> <p>R : 61 %</p> <p>R : 36 %</p> <p>O : 28 jours<br/>R : 31 jours</p> <p>O : 28 jours<br/>R : 22 jours</p> <p>O : 62 jours<br/>R : 68 jours</p> <p>O : 66 %<br/>R : 66 %</p> <p>O : 2 %<br/>R : 3 %</p> |
| Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces                                  | <p>➤ <b>Le service téléphonique aux clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accès I : pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation</li> <li>♦ Accès II : pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes</li> </ul>  | <p>O : 95 %<br/>R : 98 %</p> <p>O : 95 %<br/>R : 81 %</p>  |

<sup>15</sup> Il s'agit de mesures d'impact au niveau de la société. Elles sont utilisées pour évaluer l'effet des pensions de l'État sur le revenu total de nos clients. Le gouvernement du Canada fournit entre le quart et le tiers du revenu des aînés canadiens.

<sup>16</sup> D'après les données fiscales de l'année civile 1998 fournies par Statistique Canada. Il y a un retard concernant la disponibilité des données, celles de 1998 étant les plus récentes mises à notre disposition.

<sup>17</sup> Données pour 2000-2001. Plus du tiers des aînés recevant des prestations de la SV reçoivent également une autre forme de soutien. L'admissibilité au SRG n'est pas liée au seuil de faible revenu de Statistique Canada.

<sup>18</sup> Le nombre moyen de jours ouvrables pour traiter des demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC a été déterminé selon un procédé manuel d'échantillonnage aléatoire.

## Prestations de revenu d'assurance-emploi

*Nos objectifs stratégiques :*

*Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité; et*

*Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.*



Malgré la forte croissance de l'emploi au Canada, des Canadiens et des Canadiennes en âge de travailler se retrouvent chaque jour au chômage sans en être responsables. Pour remédier à cette situation, le gouvernement du Canada a conçu et mis en œuvre les prestations de revenu d'assurance-emploi et les programmes qui les ont précédées depuis 1941. Tout comme les programmes d'investissement dans les ressources humaines que nous décrivons ailleurs dans ce rapport, ce programme de soutien du revenu est un instrument de premier plan qui aide les Canadiens et les Canadiennes alors qu'ils cherchent de nouveaux emplois ou qu'ils sont provisoirement sans emploi pour cause de maladie ou lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant.

Les données les plus récentes révèlent que quatre personnes sur cinq ayant occupé un emploi assurable et qui ont soit été mises à pied, ont quitté leur emploi avec un motif valable, ou qui sont temporairement sans emploi pour cause de maladie ou lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant sont admissibles aux prestations de revenu d'assurance-emploi, en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Les personnes qui n'ont pas droit aux prestations sont habituellement celles qui n'ont pas accumulé suffisamment d'heures de travail assurable. Les prestations de revenu d'assurance-emploi constituent ainsi l'un des plus importants programmes du gouvernement du Canada et l'une des pierres angulaires du service efficace et efficient offert à la population.

En 2000-2001, environ 8 000 employés de DRHC ont participé à l'exécution du programme des prestations de revenu d'assurance-emploi. Les dépenses brutes totales, au cours de ce même exercice, se sont élevées à 10,1 milliards de dollars.

**DÉPENSES BRUTES**

| (en millions de dollars)  | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          |          |
|---|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------|
|   |                      |                      | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales | Réelles  |
| Dépenses de fonctionnement brutes <sup>a</sup>                                      | 615,3                | 583,0                | 507,9               | 516,8                    | 512,3    |
| Paiements de transfert législatifs <sup>b</sup>                                     | 0,3                  | 0,2                  | 0,0                 | 0,2                      | 0,2      |
| Total des dépenses brutes   | 615,6                | 583,2                | 507,9               | 517,0                    | 512,5    |
| Prestations versées en vertu de<br>l'assurance-emploi (partie I)                    | 9 931,6              | 9 299,7              | 9 609,0             | 9 522,0 <sup>c</sup>     | 9 505,0  |
| Paiements des rentes sur l'État et du<br>régime d'assurance de la fonction publique | 76,6                 | 72,9                 | 0,0                 | 69,0                     | 69,0     |
| Total consolidé de PRAE   | 10 623,8             | 9 955,8              | 10 116,9            | 10 108,1                 | 10 086,5 |
| Équivalents temps plein   | 7 803                | 7 755                | 7 623               | 7 522                    | 7 427    |

- a. Pour les recouvrements du Compte d'assurance-emploi et les dépenses nettes, voir le tableau 2 à la page 82.
- b. Comprend le redressement de la provision actuarielle du Fonds d'assurance de la fonction publique et la provision du Compte des rentes sur l'État.
- c. Les autorisations totales pour les prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I) reflètent les prévisions de 2000-2001 rapportées dans *le Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002*.

**Contexte opérationnel et défis**

Sur les 10,1 milliards de dépenses directement liées aux prestations de revenu d'assurance-emploi, seulement 0,5 milliard de dollars, ou 5,1 p. 100, ont été consacrés aux coûts associés à la mise en œuvre et à la gestion de nos services.

En 2000-2001, nous avons traité 2,7 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi et émis environ 20 millions de paiements d'assurance-emploi pour quelque 650 000 personnes. Cela donne une idée de l'envergure du programme d'assurance-emploi. Avec une moyenne de 18,5 semaines par période de prestations, nous avons versé 9,5 milliards de dollars en prestations d'assurance-emploi à des Canadiens. Nous avons en outre reçu 29 millions de demandes de renseignements téléphoniques par l'intermédiaire du système de Réponse vocale dialoguée, dont 21 millions ont été répondus par notre système automatisé de telemessagerie et 8 millions par des agents de prestation de services à nos centres d'appels de l'assurance-emploi. Nous avons aussi émis 1,5 million de numéros d'assurance sociale. Conformément à notre engagement d'utiliser les nouvelles technologies pour améliorer nos services, nous avons effectué 8,6 millions de transactions avec nos clients via TÉLÉDEC (déclaration de gains et de travail tout en recevant de l'assurance-emploi, et ce par téléphone). De plus, nous avons mené 0,9 million d'enquêtes sur des cas de fraude et d'abus à l'égard de l'assurance-emploi et avons traité 29 672 appels devant les conseils arbitraux.

En 2000-2001, le gouvernement a fait une priorité des changements ciblés apportés à l'assurance-emploi et nous l'avons appuyé dans son travail. Nous avons également amélioré l'efficacité et la qualité globales des services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes. Nous nous sommes notamment employés à mettre en application une

nouvelle approche de la prestation des services voulant que l'on fournisse aux clients un maximum d'aide et d'information dès le premier point de contact. De plus, nous avons poursuivi nos efforts en vue d'améliorer la gestion du numéro d'assurance sociale en plus de développer d'importantes initiatives technologiques pour concrétiser nos engagements à l'égard du Gouvernement en direct.

## Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui reflètent les besoins des Canadiens en âge de travailler y compris les jeunes travailleurs. Ces réalisations nous ont fait progresser vers l'atteinte des objectifs stratégiques établis pour les prestations de revenu d'assurance-emploi. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001* sont conformes à ces objectifs.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus en ce qui concerne les principales mesures de rendement pour les prestations de revenu d'assurance-emploi. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 36.

---

### Soutien du revenu des Canadiens admissibles qui sont temporairement hors du marché du travail

---

Dans ce secteur, le rendement est évalué en fonction de la rapidité et de l'exactitude avec lesquelles les prestations d'assurance-emploi sont versées aux Canadiens en âge de travailler.

Dans 96,6 p. 100 des cas, les clients ont reçu leur premier chèque de prestations dans les 28 jours suivant l'enregistrement de leur demande. Ainsi, l'objectif de 90 p. 100 était-il dépassé dans toutes les régions du pays.

Parmi les initiatives majeures que nous avons gérées en 2000-2001, il faut noter le soutien et la mise en œuvre des nouvelles prestations parentales bonifiées.

---

*« Aider les enfants à partir du bon pied dans la vie, c'est faire le meilleur investissement possible pour l'avenir du Canada. [...] Le gouvernement aidera les parents à avoir plus de temps pour prendre soin des jeunes enfants et fera en sorte qu'ils aient les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de ceux-ci. »*

---

[Discours du Trône de 1999 – Sommaire]

Pour donner suite à l'engagement pris dans le discours du Trône de 1999, qui consiste à répondre aux besoins des familles canadiennes, le Parlement a adopté en 2000 des mesures législatives bonifiant les prestations spéciales d'assurance-emploi. On a ainsi porté de 10 à 35 semaines la durée des prestations parentales d'assurance-emploi, ainsi la période totale pendant laquelle de nouveaux parents peuvent toucher des prestations de maternité et des prestations parentales est passée de six mois à un an. L'accès en a également été facilité : le nombre d'heures de travail nécessaires pour établir son admissibilité a été réduit de 700 à 600. Les nouvelles prestations parentales bonifiées sont offertes aux parents dont l'enfant est né ou a été placé chez eux en adoption, le 31 décembre 2000 ou après cette date.

Pour apporter les changements administratifs nécessaires avant la mise en œuvre des nouvelles prestations de maternité, des prestations parentales et de maladie, les responsables de notre programme de prestations de revenu d'assurance-emploi et d'autres directions générales ont dû mettre les bouchées doubles afin de réviser les politiques, les procédures et les lignes directrices opérationnelles, mettre à jour les manuels de formation, dispenser la formation requise aux employés et modifier les systèmes de paiement des prestations. DRHC et le gouvernement du Canada ont tenu une campagne d'information publique pour appuyer la mise en œuvre des changements. Pour les clients, la transition facile entre les anciennes et les nouvelles règles témoigne on ne peut mieux de l'efficacité des efforts déployés à ce chapitre.

En 2000-2001, des efforts importants ont aussi été consentis pour soutenir la Ministre du Développement des ressources humaines lorsqu'elle a proposé de nouvelles mesures législatives en vue d'apporter certains correctifs à la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ainsi, le projet de loi C-44, déposé à l'automne 2000, proposait-il des modifications visant à permettre aux parents qui réintègrent le marché du travail d'avoir plus facilement accès au régime d'assurance-emploi; aux pêcheurs de profiter des prestations de maternité, des prestations parentales et des prestations de maladie au même titre que les autres prestataires; et aux utilisateurs fréquents des prestations de revenu de l'assurance-emploi de ne plus voir leur taux de prestations réduit. Le projet de loi C-44 n'a pu être adopté avant les élections fédérales, mais le gouvernement est revenu à la charge en février 2001 avec le projet de loi C-2 et les responsables de l'assurance-emploi ont déployé des efforts considérables en prévision de ce changement législatif. Le projet de loi C-2 a reçu la sanction royale le 10 mai 2001.

---

## Connaissance et compréhension du Programme d'assurance-emploi par les Canadiens

---

Ce secteur de rendement concerne l'information transmise aux Canadiens afin de leur permettre de mieux connaître et de mieux comprendre le Programme d'assurance-emploi et les normes d'admissibilité qui s'y rapportent.

Nous avons commencé à planifier un sondage national annuel qui débutera en 2001-2002. Ce sondage évaluera les services fournis et nous permettra de savoir jusqu'à quel point notre clientèle les connaît. Le sondage portera sur des entrevues avec des clients actuels et nous en rapporterons les résultats dans le prochain rapport ministériel sur le rendement.

De plus, pour déterminer si les Canadiens ont amélioré leur connaissance et leur compréhension des changements apportés au programme, nous nous fions principalement à la proportion de travailleurs occupant un emploi assurable et qui ne sont pas admissibles à des prestations parce qu'ils l'ont quitté sans motif valable. Même si nous n'avons qu'un effet limité, nous estimons que les travailleurs qui connaissent les normes d'admissibilité à l'assurance-emploi conservent leur emploi plus longtemps, plutôt que de le quitter sans motif valable. Nous communiquons l'information en intervenant auprès des employeurs, en tenant des séances d'information de groupe à

l'intention des clients et en offrant des produits de communication améliorés qui sont accessibles sur l'Internet<sup>19</sup>.

Au cours des dernières années, le Parlement a apporté d'importants changements au système d'assurance-emploi pour renforcer ses répercussions à titre de programme qui aide les personnes en âge de travailler à conserver leur emploi et à retourner au travail lorsqu'elles perdent leur emploi. Cet exercice contribue à rapprocher le programme de prestations de revenu d'assurance-emploi de ses objectifs stratégiques qui visent la pleine participation au travail et à la vie de la collectivité.

---

## Gestion responsable des fonds publics

---

En tant que programme principal de soutien du revenu, notre programme de Prestations de revenu d'assurance-emploi a toujours mis l'accent sur les résultats des activités de détection et de prévention, et sur la réduction de la proportion de paiements d'assurance-emploi erronés. Cela nous permet de réaliser notre principal engagement au chapitre de l'objectif stratégique dont fait partie la gestion des programmes et la prestation des services durables et efficaces.

En 2000-2001, les activités de détection et de prévention ont permis des économies de 553 millions de dollars au Compte d'assurance-emploi. Cela dépasse légèrement le total prévu de 550 millions de dollars pour l'exercice financier. Nous avons établi sur une base plus large le système de mesure du rendement (le « tableau de bord équilibré ») pour veiller à bien nous acquitter de tous les aspects de notre mandat de prévention, de détection et de dissuasion pour ce qui concerne les abus et les fraudes relatives à l'assurance-emploi.

Nous avons également donné suite à notre engagement de tenir en 2000-2001 des séances de groupe dans tous nos bureaux locaux pour informer les prestataires sur les modalités du programme d'assurance-emploi et leurs responsabilités lorsqu'ils reçoivent des prestations. Dans le cadre du « tableau de bord équilibré », nous avons établi de nouveaux indicateurs de rendement pour déterminer le nombre de clients ayant participé à de telles séances.

Le taux d'erreur de l'assurance-emploi indique la proportion de paiements de prestations erronés. En 2000-2001, le taux d'erreur était de 6,46 p. 100 ce qui représente un total possible de 609,6 millions de dollars en paiements erronés. De ce taux, 2,47 p. 100 proviennent d'erreurs commises par les employés de DRHC, 2,36 p. 100 par les prestataires; 1,40 p. 100 étaient attribuables aux employeurs; et divers facteurs contribuaient à un taux de 0,23 p. 100. Afin d'accroître l'exactitude des paiements de prestations effectués, nous avons fourni aux responsables de nos opérations régionales un montant additionnel de trois millions de dollars pour la mise en œuvre de mesures de contrôle de la qualité et de plans d'action visant la réduction du nombre d'erreurs commises par les employés lors du traitement des demandes d'assurance-emploi. Depuis avril 2001, les centres de ressources humaines du Canada ont mis en œuvre un processus de rétroaction et de suivi de la qualité. Cette initiative nous permettra d'identifier les tendances et d'apporter des mesures correctives rapides.

---

<sup>19</sup> Consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml>

L'une de nos priorités constantes dans le cadre de notre lutte contre les fraudes et les abus est d'améliorer la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS). Le nombre d'enquêtes au sujet du NAS a doublé depuis quelques années. Nous avons perfectionné les outils de formation pour contrer l'usurpation d'identité au moyen du NAS. Nous avons fait un important pas en avant dans nos relations avec les provinces en concluant une entente avec la division de la statistique de l'état civil du gouvernement du Nouveau-Brunswick afin d'obtenir de l'information sur les naissances, les décès et les changements de nom, tout en respectant la vie privée. L'exactitude des renseignements fournis par les demandeurs de NAS du Nouveau-Brunswick peut maintenant être vérifiée sur-le-champ et le Registre d'assurance sociale peut être mis à jour au besoin. Nous avons également examiné la possibilité d'obtenir l'accès à des données similaires auprès des bureaux de la statistique de l'état civil des autres provinces et territoires.

Conformément à l'engagement que nous avons pris, nous avons collaboré avec Statistique Canada pour réaliser, durant l'été 2000, un sondage visant à déterminer l'incidence et l'étendue de l'utilisation du NAS dans le secteur privé. Les résultats ont guidé notre travail en collaboration avec d'autres ministères fédéraux en vue d'établir une stratégie pour sensibiliser les Canadiens aux utilisations appropriées du NAS.

---

## Service de qualité aux Canadiens

---

Il s'agit ici de déterminer dans quelle mesure nous réussissons à offrir un service de qualité optimale à la population canadienne au moyen de normes de service qui touchent l'accès, la rapidité des paiements et du service, les interrelations avec les clients et l'amélioration du niveau de satisfaction de la clientèle.

Une de nos grandes priorités en la matière demeure l'amélioration du pourcentage des appels fixés à l'horaire du conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt. En 2000-2001, nous avons continué à progresser vers l'objectif de 90 p. 100 en fixant à l'horaire 86,6 p. 100 des appels dans un délai de 30 jours, soit trois points de pourcentage de plus que l'année précédente. Cette amélioration constante découle de la pleine application du Système de gestion et de prestation des appels. Ce système automatique de suivi a permis une meilleure gestion des appels, un rendement amélioré, des rapports plus fiables sur les résultats et un meilleur service aux Canadiens qui en appellent de nos décisions.

Nous devons améliorer la proportion des 7,7 millions de clients qui ont appelé nos centres d'appels en 2000-2001 afin qu'ils puissent parler à un agent de prestation des services dans un délai de trois minutes. Nous savons très bien que notre rendement de 79,5 p. 100 est encore loin de notre objectif de 95 p. 100 et nous poursuivons nos efforts en vue d'améliorer notre service à la clientèle à ce chapitre.

L'un des facteurs qui nous empêchent d'améliorer de façon notable le rendement de nos centres d'appels est la concentration des appels à certaines périodes précises (les lundis et les vendredis), alors qu'il est difficile de doter nos centres d'appels des ressources suffisantes uniquement pour ces périodes. Nous avons en outre ajouté de nouveaux services (comme le renouvellement des demandes par téléphone) qui ont

tendance à allonger la durée des appels. Néanmoins, nous avons réussi à réduire nos délais de réponse et nous disposons d'un plan d'action pour améliorer le service offert dans les centres d'appels en 2001-2002.

Enfin, nos contributions à l'atteinte des objectifs du Gouvernement en direct ont également constitué l'une de nos priorités dans nos efforts pour améliorer le service à la clientèle en 2000-2001. Nous avons mis en œuvre deux projets pour mettre à l'essai la prestation de services en direct qui pourraient être offerts aux Canadiens dans un avenir rapproché. Nous avons ainsi testé avec succès un service permettant de présenter une demande de prestations d'assurance-emploi en direct en toute sécurité. Un autre projet pilote couronné de succès concerne la transmission électronique des données du relevé d'emploi dont nous avons besoin pour traiter les demandes d'assurance-emploi. Nous avons également donné suite à un objectif du Gouvernement en direct en rendant tous nos principaux produits d'information sur l'assurance-emploi accessibles au public par l'Internet<sup>20</sup>.

## Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

| Objectifs stratégiques<br>Fournir aux Canadiens et<br>aux Canadiennes :           | Résultats qui se manifestent par :  | Objectif (O)<br>Résultat (R)   |
|---|---|--|
| La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>La contribution à un marché du travail qui fonctionne sans heurt grâce à la prestation d'un soutien du revenu temporaire</b><br/>Pourcentage de chômeurs admissibles à des prestations d'assurance-emploi en 1999<sup>21</sup></li> <li>➤ <b>L'efficacité du traitement des demandes</b><br/>Pourcentage de premières prestations émises aussitôt que légalement possible (dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées)</li> </ul>   | <p>R : 80 %</p> <p>O : 90 %<br/>R : 96,6 %</p>   |
| Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>L'efficacité du traitement des appels</b><br/>Pourcentage des appels fixés à l'horaire du Conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt</li> <li>➤ <b>L'efficacité du service téléphonique à la clientèle</b><br/>Pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai de trois minutes</li> <li>➤ <b>L'efficacité des activités d'enquête et de contrôle</b><br/>Valeur, en dollars, des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes provenant des activités de dissuasion et de prévention</li> </ul> | <p>O : 90 %<br/>R : 86,6 %</p> <p>O : 95 %<br/>R : 79,5 %</p> <p>O : 550 M\$<br/>R : 553 M\$</p> |

<sup>20</sup> Consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml>

<sup>21</sup> Les statistiques de 2000 seront disponibles en octobre 2001.

## Investissement dans les ressources humaines

*Nos objectifs stratégiques :*

*Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité; et*

*Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.*



La qualité de vie du Canada s'améliore lorsque tous les Canadiens et toutes les Canadiennes ont les possibilités et les compétences qui leur permettent de contribuer activement à leur milieu de travail et à leur collectivité, aux plans économique et social.

Grâce à ses programmes et ses services d'Investissement dans les ressources humaines (IRH), DRHC aide à développer les ressources humaines du Canada et la capacité des Canadiens à participer pleinement à leur milieu de travail et à la vie de la collectivité. Cela diminue la dépendance des particuliers et des collectivités à l'égard de l'intervention et des mesures de soutien du revenu du gouvernement. Cela accroît également la productivité, les possibilités et la compétitivité du Canada et relève ainsi le niveau et la qualité de vie de tous les Canadiens.

Nos activités d'IRH ont aidé quelque 2,9 millions de Canadiens en 2000-2001. Environ 4 000 employés de DRHC ont contribué à la prestation de ces programmes et services. Ils ont fourni des renseignements connexes à des Canadiens de tous les groupes d'âge et à toutes les étapes de leur vie. Nos effectifs travaillent également avec des groupes éprouvant des besoins particuliers, tels que les jeunes à risque, les Autochtones, les sans-abri et ceux qui pourraient le devenir ainsi que les Canadiens handicapés. Les activités de l'IRH comptent notamment une gamme de services d'information, de coordination et de conseils, de programmes de subventions, de contributions, de prêts et de programmes législatifs, ainsi que l'accès à des possibilités d'apprentissage continu et de perfectionnement professionnel, d'emploi et de création d'emplois. Nous tentons d'atteindre bon nombre de nos résultats en partenariat avec les provinces et les territoires, les secteurs privé, bénévole, de l'éducation et de la formation, de même qu'avec les organisations autochtones et communautaires.

**DÉPENSES BRUTES**

| (en millions de dollars)   | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          |                |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------------|
|  |                      |                      | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales | Réelles        |
| Dépenses de fonctionnement brutes <sup>a</sup>   | 320,5                | 385,1                | 496,0               | 468,1                    | 444,1          |
| Subventions et contributions non législatives  | 1 369,1              | 884,0                | 1 017,4             | 929,9                    | 763,9          |
| Paiements de transferts législatifs  | 1 065,7              | 1 082,7              | 1 636,7             | 1 134,5                  | 1 134,5        |
| <b>Total des dépenses brutes</b>   | <b>2 755,3</b>       | <b>2 351,8</b>       | <b>3 150,1</b>      | <b>2 532,5</b>           | <b>2 342,5</b> |
| Assurance-emploi (partie II) – Prestations<br>d'emploi et mesures de soutien               | 1 902,4              | 1 980,3              | 2 178,0             | 2 141,0                  | 1 938,9        |
| Prêts consentis en vertu de la <i>Loi fédérale sur<br/>l'aide financière aux étudiants</i> | s.o.                 | s.o.                 | 0,0                 | 1 800,0                  | 1 415,3        |
| <b>Total consolidé de l'IRH</b>  | <b>4 657,7</b>       | <b>4 332,1</b>       | <b>5 328,1</b>      | <b>6 473,5</b>           | <b>5 696,6</b> |

|                         |       |       |       |       |       |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Équivalents temps plein | 3 463 | 3 495 | 3 379 | 3 817 | 3 745 |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|

s.o. – sans objet

a. Pour les recouvrements du Compte d'assurance-emploi et les dépenses nettes, voir le tableau 2 à la page 82.

## Contexte opérationnel et défis

En tant que secteur le plus varié de toutes les gammes de services de DRHC destinées au public, le contexte opérationnel de l'investissement dans les ressources humaines doit répondre aux besoins changeants des clients, des collectivités et des partenaires, jouer un rôle actif dans de nombreuses initiatives du gouvernement du Canada et, au besoin, donner suite à des possibilités et des exigences nouvelles. Cela implique des évaluations constantes et des rétroactions des Canadiens et de nos partenaires, afin de concentrer nos services vers les secteurs où nous pourrions atteindre nos objectifs stratégiques en faveur des Canadiens de tous âges et de ceux qui ont des besoins particuliers.

Au cours de 2000-2001, l'objet premier de notre gamme de services d'investissement dans les ressources humaines était de resserrer la gestion de nos programmes de subventions et de contributions<sup>22</sup>. Outre les mesures relevées ailleurs dans le présent rapport, nous avons restructuré notre façon d'organiser notre travail. L'ancienne Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines a été divisée en trois nouveaux groupes : la Direction générale des programmes d'emploi, qui s'occupe surtout des programmes d'emploi exécutés au niveau régional ou local; la Direction générale des programmes d'investissement dans la personne, qui est chargée de la prestation de programmes à l'échelle nationale; et le Secrétariat national pour les sans-abri. L'an prochain, chaque direction générale réévaluera ces engagements en matière de résultats clés afin que ceux-ci reflètent nos services aux Canadiens, ainsi que les bénéfices qu'ils en retirent, et soutiennent l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

<sup>22</sup> De plus amples renseignements sur les améliorations apportées à la gestion des subventions et des contributions se trouvent à la [page 52](#).

Au-delà de la priorité que représentent les subventions et les contributions, nous avons pris part à une série d'engagements importants du gouvernement du Canada, tels que le Plan d'action sur les compétences et l'apprentissage annoncé dans le discours du Trône de janvier 2001, les mesures visant à moderniser nos services aux Canadiens par la création de Gouvernement en direct et l'élaboration d'une stratégie de collaboration avec les collectivités afin de les aider à évaluer et à régler le problème des sans-abri.

Pratiquement tout notre travail se fait selon des stratégies de partenariats. Par exemple, les programmes dans des domaines tels que l'aide à l'enfance, un meilleur accès aux compétences nécessaires à l'efficacité du marché du travail, la promotion de l'apprentissage, le soutien des atouts des communautés autochtones, ainsi que les programmes pour les sans-abri sont établis en partenariat avec les provinces et les territoires, les organisations autochtones et les secteurs bénévole et privé. Nous faisons en sorte que nos politiques et nos programmes soient conformes aux principes de l'Entente-cadre sur l'union sociale ainsi qu'aux décisions des premiers ministres, du Conseil de ministres sur la réforme et la refonte des politiques sociales, du Forum des ministres sur le marché du travail, des ministres responsables des services sociaux et du Conseil des ministres de l'Éducation.

## **Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens**

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui révèlent l'état d'avancement des objectifs stratégiques de la gamme de services de l'IRH. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001* sont globalement conformes à ces objectifs. Dans ce rapport, nous avons défini la « gestion efficace » comme une priorité stratégique dont les mesures s'inscrivent dans les objectifs de gestion responsable et le service de qualité, ainsi que dans les résultats ministériels liés à un milieu de travail productif et à des effectifs durables.

---

### **Participation au marché du travail et réintégration de celui-ci**

---

Dans ce secteur, le rendement est évalué par les résultats liés à la capacité accrue des Canadiens à gérer les changements qui ont lieu sur le marché du travail en leur donnant le soutien et l'information qui leur permettent de se préparer au monde du travail, de trouver un emploi et de le conserver.

Les fluctuations du taux de chômage soulignent l'importance des programmes et des services de l'IRH visant à accroître la capacité des Canadiens à composer avec les changements qui surviennent dans le marché du travail – programmes qui donnent le soutien et les renseignements permettant aux intéressés de se préparer à un emploi, d'en obtenir un et de le conserver – notamment en ce qui a trait aux besoins de groupes particuliers tels que les jeunes, les Canadiens handicapés et les Autochtones, comme nous le décrirons plus loin. Par exemple, quelque 22 828 jeunes ont participé à Jeunes stagiaires Canada en 2000-2001, au coût de 65,4 millions de dollars.

La partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* autorise des interventions actives à l'endroit de particuliers sans emploi. Une « intervention » peut comprendre une aide simple, telle que la rédaction d'un curriculum vitæ ou la préparation à une entrevue d'emploi ou une aide de plus longue durée, telle que la participation à un programme de perfectionnement des compétences. En 2000-2001, 477 860 clients ont participé à 649 430 interventions dans le cadre des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) ou à des programmes et services semblables en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ces programmes et services ont représenté 1 939 millions de dollars en dépenses de programme en 2000-2001.

Après avoir participé à ces programmes et services, notamment à ceux qui sont exécutés par nos partenaires, quelque 225 429 clients ont obtenu un emploi ou sont devenus travailleurs indépendants au cours de 2000-2001. Ceci représente un apport clair à notre objectif stratégique visant la pleine participation des Canadiens au marché du travail et à la collectivité. Grâce au retour au travail de prestataires de l'assurance-emploi (partie I) qui n'ont pas épuisé leurs prestations, 739,2 millions de dollars ont été épargnés en prestations d'assurance-emploi au cours de l'année, ce qui représente un apport à notre objectif stratégique en vue d'une gestion durable et efficace des programmes<sup>23</sup>. Nous avons continué d'améliorer notre cadre de responsabilité des PEMS en élaborant des indicateurs et une méthodologie pour mesurer leur incidence à moyen terme sur nos clients. En 2001-2002, l'ensemble des indicateurs proposés et la méthodologie seront mis à l'essai lors d'ententes pilotes avec deux ou trois provinces.

Dans l'ensemble de ces activités, menées en vertu de l'assurance-emploi (partie II), 46 p. 100 des dépenses ont été effectuées directement par les gouvernements provinciaux et territoriaux dans le cadre d'Ententes de développement du marché du travail (EDMT) conclues avec le gouvernement du Canada. Sept des gouvernements provinciaux et territoriaux ont l'entière responsabilité de la conception de programmes et de services actifs pour le marché du travail, qui sont financés à même le Compte d'assurance-emploi. La plus récente de ces ententes, l'Entente Canada-Nunavut sur le développement du marché du travail, est entrée en vigueur en avril 2000. Cinq autres provinces et territoires ont conclu des EDMT en régime de cogestion, en vertu desquelles DRHC continue d'assurer la prestation de la gamme fédérale des Prestations d'emploi et mesures de soutien. Chaque province ou territoire et le gouvernement du Canada collaborent à l'établissement des plans et des priorités annuels. En Ontario, DRHC conserve l'entière responsabilité des programmes et services d'emploi actifs.

À la suite de la décision d'abolir le Fonds du Canada pour la création d'emplois, en juin 2000, les fonds qui n'étaient pas déjà engagés dans des ententes ont été réaffectés aux organismes d'expansion régionale du gouvernement du Canada. Ces organismes sont bien placés pour adopter une approche stratégique qui tient compte des caractéristiques propres à chaque région.

Un autre programme du marché du travail, dont l'objectif est de maintenir une participation à ce dernier, est l'option Travail partagé de DRHC. Ce programme facultatif, financé en vertu de la partie I de l'assurance-emploi, est conçu pour éviter des mises à pied à la suite de ralentissements temporaires dans les entreprises. Il assure

---

<sup>23</sup> Le *Rapport de contrôle et d'évaluation – Régime d'assurance-emploi 2000* donne plus de détails sur les PEMS et les programmes semblables. Consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml>

des Prestations de revenu d'assurance-emploi aux clients admissibles qui sont prêts à travailler temporairement selon un régime de semaine réduite, afin de permettre aux employeurs de retenir des travailleurs et aux employés de préserver leurs compétences. En 2000-2001, quelque 16 491 personnes ont pris part à l'option Travail partagé, au coût de 10,6 millions de dollars provenant du Compte d'assurance-emploi.

DRHC a également établi un plan d'action triennal sur l'information sur le marché du travail (IMT) à l'appui du Forum des ministres du marché du travail. Ce programme constitue une approche plus cohérente, pertinente, personnalisée, accessible et coordonnée à l'élaboration et à la prestation d'IMT aux niveaux local, provincial et national.

La mobilité du marché du travail a été mentionnée comme une priorité dans le discours du Trône de 1999, afin d'aider les Canadiens en âge de travailler. Le gouvernement du Canada agit de concert avec les provinces, les territoires et d'autres partenaires pour atténuer ou éliminer les obstacles qui restent à la mobilité du marché du travail et diminuent les perspectives d'emplois pour les Canadiens. Par exemple, le Programme des normes interprovinciales (Sceau rouge) favorise la mobilité de la main-d'œuvre au sein des métiers d'apprentissage en encourageant toutes les provinces et tous les territoires à reconnaître des normes nationales pour ces métiers. À la fin de 2000-2001, 44 métiers visés par le Sceau rouge touchaient au moins 80 p. 100 de tous les apprentis du Canada, alors que 13 875 Canadiens obtenaient un certificat de compétence du Sceau rouge au cours de l'année 2000. D'importants progrès furent également réalisés en 2000-2001, en ce qui a trait à l'établissement du Système d'information de gestion des examens interprovinciaux – une banque de données d'environ 22 000 questions, permettant d'accélérer et d'accroître l'efficacité et l'intégrité du processus d'examen du Sceau rouge.

Le soutien consultatif, organisationnel, financier et logistique de DRHC a aidé les organismes de réglementation des professions libérales à éliminer les obstacles interprovinciaux, en conformité des engagements prévus au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI) de la mobilité de la main-d'œuvre. Au 31 mars 2001, les représentants de 51 professions (telles que l'architecture et la pharmacie) s'occupaient d'éliminer les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre entre les provinces. DRHC a fourni un appui financier à 24 de ces associations professionnelles afin de faciliter leurs travaux. On prévoit que la plupart des professions auront respecté leurs obligations relatives à l'ACI d'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2001, ouvrant ainsi plus de portes aux Canadiens qui pourront utiliser leurs qualifications professionnelles partout au pays<sup>24</sup>.

---

## Intégration au marché du travail et à la collectivité

---

Dans ce secteur, le rendement est évalué par les résultats obtenus en matière d'amélioration de l'emploi et de la participation des groupes cibles (enfants, personnes handicapées, Autochtones, jeunes à risque) au travail et à la collectivité.

---

<sup>24</sup> Pour de plus amples renseignements, consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/stratpol/mobilite/index.html>

Le gouvernement du Canada s'intéresse vivement à régler des problèmes tels que les taux de chômage chez les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées qui, dans tous les cas, dépassent la moyenne nationale. Le gouvernement est aussi concerné par le problème des sans-abri et des besoins des enfants. On a confié à DRHC une bonne part du mandat de s'occuper de ces problèmes et de trouver des moyens d'évaluer et de faire état des résultats de cette responsabilité. Au travail décrit dans ce secteur, viennent s'ajouter les efforts consentis par toutes les personnes chargées de la gamme de services d'investissement dans les ressources humaines.

### ➤ **Enfants**

DRHC joue un rôle de taille en ce qui a trait aux initiatives que le gouvernement du Canada a conçues, souvent avec des partenaires, afin de donner aux enfants du Canada le meilleur départ possible dans la vie. La plus importante de celles-ci est le Plan d'action national pour les enfants, une initiative fédérale-provinciale-territoriale. L'IRH appuie également des initiatives d'alphabétisation familiale et de recherche relatives à la pertinence, aux résultats et la rentabilité des mesures de garde et de protection des enfants.

Par exemple, en collaboration avec six provinces, nous avons appuyé le projet « Garde des enfants, Évaluation des résultats » qui mettait à l'essai la faisabilité et l'incidence possible d'un outil permettant de mesurer les interventions des organismes qui s'occupent des enfants sous la garde de l'État. Cet outil d'évaluation a attiré l'attention internationale en tant que modèle de pratique exemplaire et l'on s'attend à ce qu'il améliore de façon radicale l'aide sociale à l'enfance et les pratiques à l'égard des jeunes au Canada. Nous avons également appuyé le projet « You Bet I Care! » dans le cadre duquel on a fait des rapports systématiques et complets sur la qualité des services de garde des enfants et des foyers de garde d'enfants au Canada<sup>25</sup>.

Notre Initiative en matière de garde d'enfants chez les Premières nations et les Inuits permet de financer des services de garde d'enfants qui sont abordables et de bonne qualité. De cette façon, les parents dans les collectivités autochtones et inuites sont mieux en mesure de se joindre au marché du travail ou de se préparer à le faire et d'améliorer ainsi la situation financière de leur famille. En 2000-2001, l'Initiative a permis de subventionner quelque 7 000 places en garderie et appuyé indirectement quelque 4 900 autres places. La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, que nous décrivons plus loin dans la présente section, entretient ces places au coût de 41 millions de dollars par année.

---

<sup>25</sup> On peut obtenir de plus amples renseignements sur le projet « You Bet I Care! » sur les sites suivants : <http://www.worklifecanada.ca> et <http://www.childcarecanada.org/research/complete/ybic2.html>

## ➤ Jeunes

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a réaffirmé son engagement : participer pleinement à édifier l'avenir du pays à l'intention des jeunes. Les taux de chômage des jeunes (âgés de 15 à 24 ans) se sont améliorés légèrement en 2000-2001, passant de 13 p. 100 au cours de l'exercice précédent à 12,8 p. 100, taux de chômage qui reste cependant deux fois supérieur à celui des adultes, hommes ou femmes.

---



---

*« Le gouvernement continuera de leur fournir les moyens de contribuer au mieux être de leur pays, de se trouver un emploi ainsi que de mettre en application leur esprit d'entreprise et leur créativité. »*

---



---

[Discours du Trône de 2001]

La Stratégie emploi jeunesse (SEJ) continue d'être le point de convergence des efforts visant à faire respecter les engagements du gouvernement du Canada à l'égard des jeunes Canadiens. La SEJ a comme objectif d'améliorer l'employabilité des jeunes en les aidant à obtenir les renseignements et à acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience professionnelle dont ils ont besoin pour faire un choix de carrière, poursuivre leur apprentissage, se préparer au monde du travail et y participer. DRHC continue d'exécuter la SEJ en collaboration avec 13 ministères et organismes du gouvernement canadien, ainsi que grâce à des partenariats avec le secteur privé, les organismes bénévoles, les collectivités et d'autres gouvernements.

Les Initiatives emploi jeunesse de DRHC font partie de la SEJ et comportent trois programmes d'expérience professionnelle : Service jeunesse Canada (SJC), Jeunes stagiaires Canada (JSC) et Objectif emplois d'été pour étudiants (OEEE). Quelque 189,1 millions de dollars ont été investis dans les programmes jeunesse et 76 664 jeunes en ont profité en 2000-2001. De ces participants, 7 942 ont décroché un emploi et 48 087 sont retournés à l'école. La SEJ comporte également un volet d'information et de sensibilisation visant à appuyer les initiatives portant sur l'information sur le marché du travail et le perfectionnement professionnel des jeunes, des parents et des organismes au service des jeunes. Au nombre des initiatives faisant partie de cette composante de la SEJ, figurent une campagne nationale de publicité sur les renseignements en matière d'emploi jeunesse, une ligne téléphonique 1 800, un site Web d'information emploi jeunesse et des foires d'information jeunesse tenues dans tout le pays<sup>26</sup>.

DRHC a lancé un Forum interministériel de politique de programme jeunesse visant à rassembler des fonctionnaires de niveau supérieur afin de discuter de possibilités et de nouvelles initiatives concertées, dans le cadre de la SEJ. Cela a donné lieu à deux activités, l'une portant sur les jeunes à risque et l'autre sur le groupement électronique jeunesse du Gouvernement en direct<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> Consulter le site <http://www.youth.gc.ca>

<sup>27</sup> Le travail sur le groupement électronique jeunesse est décrit plus loin sous le titre « Capacité des secteurs communautaire, privé et bénévole à promouvoir le développement humain » à la page 50.

Un certain nombre d'initiatives menées dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse du gouvernement du Canada donnent aux jeunes sans emploi, sous-employés ou aux décrocheurs, la possibilité d'acquérir des compétences transférables et une expérience professionnelle valable. Par exemple, Service jeunesse Canada, notamment ses éléments touchant les jeunes à risque, a aidé quelque 3 982 jeunes à acquérir une expérience professionnelle, au coût de 32,4 millions de dollars.

La décision du gouvernement d'affecter des fonds supplémentaires afin de satisfaire les besoins des jeunes sans abri a servi à renforcer les programmes de la SEJ destinés aux jeunes qui risquent de ne pas réussir le passage au marché du travail. Au 31 mars 2001, nous avons approuvé 7,3 millions de dollars en vertu des volets jeunes à risque et jeunes sans abri, destinés à 52 projets visant à régler les problèmes des jeunes sans abri<sup>28</sup>.

### ➤ **Canadiens handicapés**

Le rôle de DRHC en tant que centre de coordination et d'intervention du gouvernement du Canada sur la condition des personnes handicapées a été renforcé au cours de 2000-2001. C'est dans ce sens que nous avons coordonné les efforts d'un nouveau Comité directeur de sous-ministres adjoints regroupant quelque 25 ministères et organismes afin d'améliorer la cohérence et la coordination des mesures prises par le gouvernement dans le dossier des personnes handicapées. Le comité a établi comme principales priorités du plan d'action fédéral les soutiens, l'emploi et l'employabilité, la technologie au service des personnes handicapées ainsi que des Autochtones handicapés. Nous avons en outre établi quatre éléments fondamentaux : la responsabilisation, la santé, les connaissances et la recherche ainsi que le renforcement des capacités communautaires.

Ce rôle de coordination découle de notre responsabilité permanente à l'égard des programmes et services visant à aider les personnes handicapées à se préparer au travail, à décrocher un emploi et à le conserver, ce qui constitue une base pour atteindre notre objectif stratégique de pleine participation. Comme fait saillant de 2000-2001, nous avons mis en œuvre l'annonce faite dans le budget de février 2000 selon laquelle le Fond d'intégration des personnes handicapées deviendrait permanent. Au cours de l'année, ce programme a aidé 4 186 clients à accroître leur employabilité. Des participants aux programmes du Fond d'intégration, quelque 1 971 sont retournés au travail. Le programme a coûté 20,6 millions de dollars.

Le programme d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH) a fourni 189,2 millions de dollars aux provinces à l'appui d'une gamme de mesures visant à aider les personnes handicapées à se préparer au travail, à décrocher un emploi et à le conserver. Le gouvernement du Canada verse 50 p. 100 du coût, jusqu'au maximum établi, des programmes et services provinciaux admissibles. Le gouvernement du Canada et les provinces continuent de travailler à la mise en œuvre intégrale de l'AEPH prévue pour le 31 mars 2002. Au cours de 2000-2001, les gouvernements fédéral et provinciaux ont également commencé à préparer le premier rapport annuel sur l'AEPH qui couvre l'année 1999-2000. Ce rapport devrait être rendu public à la réunion des ministres des services sociaux qui aura lieu à l'automne 2001.

---

<sup>28</sup> Pour des exemples de projets, consulter le site Internet du Secrétariat national pour les sans-abri au <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/>

Dans le cadre de notre initiative d'intégration des personnes handicapées, nous avons investi dans des partenariats afin d'établir et de mettre en œuvre des stratégies qui permettent aux collectivités de mieux intégrer les personnes atteintes de déficiences mentales et leurs familles. Au cours de l'année, quelque 514 collectivités ont pris part à des activités d'intégration communautaire et 1 775 familles et 7 940 personnes handicapées ont reçu de l'aide.

DRHC a également appuyé la recherche et le développement sur la condition des personnes handicapées. Par exemple, le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail a établi et géré de la formation de préemploi grâce à des partenariats avec des employeurs, des formateurs, des fournisseurs de services, des bailleurs de fonds et des personnes handicapées. Cette approche s'est également avérée efficace comme outil de renforcement des capacités d'organisations communautaires qui entretiennent des relations permanentes avec des employeurs<sup>29</sup>.

### ➤ **Communautés autochtones**

Notre nouvelle Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) en était à sa deuxième année d'existence en 2000-2001. Dans le cadre du plan d'action général du gouvernement concernant les Autochtones, cette stratégie intègre la plupart des programmes de DRHC touchant les Autochtones, notamment les programmes liés au marché du travail et les programmes pour les jeunes, les Autochtones vivant en milieu urbain, les personnes handicapées et la garde d'enfants des Premières nations et des Inuits. Tout cela se fait dans le cadre de quelque 79 Ententes de développement des ressources humaines autochtones dans l'ensemble du Canada.

Nos gains d'efficience et d'efficacité en matière de prestation de services, de concert avec nos partenaires, nous ont permis de dépasser nos objectifs de la SDRHA de 2000-2001<sup>30</sup>. Au cours de l'année, la SDRHA a aidé 35 502 clients autochtones, au coût de 342,9 millions de dollars. Quelque 2 003 clients sont retournés aux études et 11 944 autres ont décroché un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, ce qui a permis d'épargner 8,8 millions de dollars en prestations d'assurance-emploi et en aide sociale.

Les nouvelles initiatives concernant les Autochtones sans abri, menées en vertu de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, ont surtout été exécutées dans le cadre de la SDRHA. Ces projets visaient à faciliter la transition des Autochtones à risque d'être sans abri vers le marché du travail. Au 31 mars 2001, nous avons approuvé 5,3 millions de dollars en vertu de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain – sans-abri, à l'égard de 10 projets touchant les problèmes des sans-abri autochtones<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> Consulter le site <http://www.ccrw.org>

<sup>30</sup> Les objectifs ont été publiés à la page 36 du *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*.

<sup>31</sup> Pour des exemples de projets, consulter le site Internet du Secrétariat national pour les sans-abri au <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/>

## Main-d'œuvre instruite, compétente et préparée

---

Dans ce secteur, le rendement est évalué par les résultats liés à la promotion de l'apprentissage continu et du perfectionnement des compétences permettant d'accroître la productivité et la compétitivité du Canada.

Alors que l'économie canadienne exige des travailleurs possédant des compétences plus solides et plus variées et qu'il y a pénurie de travailleurs qualifiés dans bien des professions et des industries, trop de Canadiens n'ont pas les capacités de lecture et d'écriture dont ils ont besoin dans une économie du savoir. Les programmes et services de DRHC visant à corriger cet état de choses en 2000-2001 ont pris des formes multiples, sans compter notre travail visant à aider à établir le plan d'action élargi du gouvernement concernant les compétences et l'apprentissage.

La part la plus considérable de l'engagement financier de DRHC dans ce domaine vient de notre responsabilité à l'égard de l'aide financière que le gouvernement du Canada accorde aux étudiants du niveau postsecondaire et aux familles qui épargnent afin d'aider leurs enfants à poursuivre leurs études au collège, à l'université ou dans d'autres établissements de formation. C'est en partie en raison de cette aide qu'en 1998-1999, 34,4 p. 100 des jeunes Canadiens de 18 à 24 ans faisaient des études postsecondaires à plein temps<sup>32</sup>.

Au cours de l'année de prêt 2000-2001, nous avons aidé quelque 450 000 Canadiens à accéder à des occasions de formation grâce à un prêt aux étudiants ou à une bonification d'intérêts pendant leurs études. Environ 350 000 Canadiens se sont partagé environ 1,6 milliard de dollars en prêts canadiens aux étudiants au cours de 2000-2001. Quelque 100 000 autres étudiants ont reçu une bonification d'intérêt pour des prêts antérieurs, sans emprunter davantage au cours de cette même année. Nous portons à environ 109,4 millions de dollars l'exemption temporaire d'intérêt et la réduction de la dette de quelque 135 000 emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts. Si l'on compte les Subventions canadiennes pour études totalisant 56,6 millions de dollars, le coût du Programme canadien de prêts aux étudiants s'est élevé à 802,3 millions de dollars pour l'année financière 2000-2001. De cette somme, 9,3 millions de dollars ont été versés pour 4 500 Subventions canadiennes pour études à des étudiants handicapés<sup>33</sup>.

En juillet 2000, prenaient fin les accords de financement à risques partagés pour les prêts canadiens aux étudiants, accords que nous avons établis avec les banques et d'autres établissements financiers. À compter du mois d'août 2000, le gouvernement du Canada a commencé à financer directement tous les nouveaux prêts du Programme canadien de prêts aux étudiants, grâce à l'appui de deux fournisseurs de services qui administrent et gèrent ces prêts. Ce passage du versement des prêts des établissements financiers aux fournisseurs de services a très bien réussi. La prise en charge du traitement des prêts par les fournisseurs de services s'est faite sans erreur dans au moins 98 p. 100 des cas.

---

<sup>32</sup> Statistique Canada, *L'éducation au Canada 2000*, tableau 23, page 95.

<sup>33</sup> Pour de plus amples renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir la [page 100](#) et consulter le site [http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student\\_loans/](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/)

La Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) a continué de remporter du succès, en ce qu'elle a encouragé les Canadiens à épargner pour défrayer les études postsecondaires de leurs enfants en versant des subventions s'élevant jusqu'à 400 dollars par année aux bénéficiaires du Régime enregistré d'épargne-études (REEE). Au mois de mars 2001, quelque 20 p. 100 des enfants canadiens étaient bénéficiaires d'un REEE et avaient profité du programme de la SCEE, soit une majoration de 15 p. 100 par rapport à mars 2000. D'après nos calculs estimatifs, en 2000-2001 les Canadiens ont versé 2,17 milliards de dollars au REEE (2,4 milliards de dollars en 1999-2000), au coût estimatif de 433,5 millions de dollars imputés à la SCEE (334 millions de dollars en 1999-2000) et, au mois de mars 2001, la valeur globale des épargnes en vertu du REEE s'élevait à 7 milliards de dollars<sup>34</sup>.

Au-delà de ces programmes et services, nous avons poursuivi des activités courantes qui ont favorisé la recherche sur des questions d'alphabétisation et la sensibilisation du public à ces questions, sachant qu'un niveau d'alphabétisation élevé contribue à la pleine participation des Canadiens à la société et à l'économie. Par exemple, l'étude de recherche intitulée *Les capacités de lecture et de calcul et la situation sur le marché du travail au Canada* a établi que pour chaque année de scolarité supplémentaire le revenu annuel augmente d'environ 8,3 p. 100<sup>35</sup>. Nous avons aussi fait la promotion d'une utilisation efficace des technologies d'apprentissage, nous avons appuyé la mise en œuvre d'initiatives d'apprentissage de concert avec des partenaires nationaux clés, et nous avons encouragé la mobilité internationale d'étudiants et de professeurs.

Nous avons également poursuivi nos travaux avec des partenaires qui partagent notre engagement envers l'apprentissage qu'ils considèrent comme la clé d'une pleine participation à l'établissement d'une culture de l'apprentissage continu au Canada. Au cours de 2000-2001, nous avons appuyé des projets menés par des organismes tels que le Conseil des ministres de l'éducation du Canada, le Conference Board du Canada ainsi que l'Organisation de coopération et de développement économiques sur des dossiers tels que l'accès à l'enseignement postsecondaire, à l'apprentissage continu et la reconnaissance des acquis au travail ou dans la communauté.

D'autres aspects de notre travail visaient à aider les employeurs et les personnes en âge de travailler à définir leurs besoins d'apprentissage ou les compétences requises dans leurs propres milieux de travail et industries et de prendre les mesures qui s'imposent. Dans ce contexte, de nombreuses Prestations d'emploi et mesures de soutien ou des programmes semblables aident les participants à se préparer au travail en leur donnant l'occasion de d'acquérir des compétences grâce à l'expérience professionnelle ou à la formation. Par exemple, en 2000-2001, 154 464 Canadiens en âge de travailler ont participé à des interventions d'« acquisition de compétences », au coût de 812 millions de dollars. Grâce à cette prestation d'emploi, les intéressés négocient un niveau d'aide financière leur permettant de suivre la formation dont ils ont besoin en vue d'emplois qui ont de bonnes chances d'être durables. De plus, le volet Placement carrière-été du programme Objectif emplois d'été pour étudiants a aidé quelque 49 854 étudiants à acquérir une expérience professionnelle valable et à gagner un revenu leur permettant de retourner aux études, au coût de 91,2 millions de dollars.

<sup>34</sup> Ces données sont inférieures aux projections du *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, parce qu'à mesure que le programme de la SCEE évolue, nous avons accès à de meilleures données.

<sup>35</sup> Pour de plus amples renseignements sur cette étude ainsi que d'autres, consulter le site <http://www.nald.ca/nls/inpub/nlspub0.htm#4>

DRHC a joué un rôle dans la création du nouveau Forum canadien sur l'apprentissage (FCA). Il consiste en un partenariat industriel qui rassemble des présidents du Conseil provincial-territorial d'apprentissage, des représentants syndicaux, des représentants du monde des affaires, des groupes d'équité, du monde de l'éducation ainsi que du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA). Le FCA examinera les problèmes d'apprentissage tout en respectant les champs de responsabilités des provinces et des territoires concernant l'éducation et la formation<sup>36</sup>.

Par l'intermédiaire de l'Initiative des partenariats sectoriels, DRHC a appuyé le travail des groupes sectoriels nationaux qui élaboraient des initiatives afin d'améliorer la formation des adultes en âge de travailler. Divers projets dont un pour l'industrie minière, afin de hausser les compétences de ses travailleurs pour qu'ils fassent face aux changements technologiques; un outil Internet pour aider les employeurs et les employés de l'industrie environnementale à déterminer les lacunes en matière de compétences; et l'élaboration de programmes de cours pour l'industrie bioinformatique. Plusieurs secteurs, tels les sciences infirmières, l'aérospatiale et les soins à domicile ont entrepris des études spécifiques concernant les problèmes liés à leurs ressources humaines et à leur projection. Les études sur les soins à domicile et les sciences infirmières sont parmi les premières études sectorielles effectuées avec Santé Canada et le secteur des soins de santé. Ces initiatives conjointes impliqueront la majorité des professionnels des soins de santé représentés par leurs associations. Les gouvernements provinciaux et territoriaux sont consultés par l'intermédiaire des mécanismes de consultation de Santé Canada.

En outre, DRHC a joué un rôle déterminant en rassemblant des intervenants des secteurs de la construction, du pétrole et du gaz ainsi que de la fabrication de produits du bois en vue de comprendre et de résoudre des questions se rapportant à leurs ressources humaines. Ces partenariats devraient déboucher sur la création de conseils sectoriels officiels en 2001-2002.

Afin d'appuyer davantage l'apprentissage continu dans les industries et les milieux de travail, nous avons continué de soutenir les conseils sectoriels qui sont des partenariats entre les secteurs des affaires, du travail et d'autres secteurs de l'économie. Ce travail a pris de multiples formes; par exemple, les conseils des secteurs miniers et informatiques ont formé de nouveaux partenariats avec les établissements d'enseignement et de formation qui mèneront à l'établissement de programmes de cours liés aux besoins de l'industrie. D'autres conseils sectoriels ont établi des normes nationales pour des professions particulières, que les éducateurs peuvent utiliser au moment de mettre sur pied des programmes d'études menant à ces professions.

Certains conseils sectoriels ont poursuivi des programmes de stage et de mentorat visant à faciliter l'accès aux industries et la mobilité au sein de celles-ci. Par exemple, les stages jeunesse dans les domaines des sciences et de la technologie ont donné à de jeunes Canadiens une expérience professionnelle précieuse, notamment dans les secteurs des logiciels, de l'aquiculture, des textiles, de la biotechnologie et de l'acier.

---

<sup>36</sup> Consulter le site <http://www.caf-fca.org>

## Capacité des secteurs communautaire, privé et bénévole de favoriser le développement humain

---

Un aspect important de notre objectif stratégique relié à l'entière participation à l'économie et à la société est de reconnaître que nous ne pouvons l'atteindre sans aide. Ainsi, durant les dernières années, avons-nous étendu notre appui aux autres partenaires qui partagent notre engagement d'ouvrir plus de portes aux Canadiens. Dans ce secteur, le rendement est mesuré en fonction de l'accroissement de la capacité des partenaires à participer à la conception et à la prestation de programmes, de services et de politiques.

Le discours du Trône incluait comme priorités la création de partenariats avec les collectivités canadiennes et les secteurs privé et bénévole et la mise en valeur de leur capacité. Il a reconnu que ces groupes doivent participer comme partenaires à part entière à la conception, à la gestion permanente et à la prestation des programmes et des services si le Canada veut réaliser bon nombre de ses objectifs en matière de développement humain.

DRHC s'est engagé à mettre davantage en valeur le développement humain grâce à ce genre de partenariats. En 2000-2001, notre engagement s'est réalisé de trois façons principales. Nous avons d'abord appuyé des organismes tels que les conseils sectoriels et ceux qui représentent les personnes handicapées. Dans la présente section, nous avons décrit les initiatives à l'appui dans ces deux domaines. Cet engagement s'exprime également par le rôle que DRHC joue dans l'Initiative du secteur bénévole (ISB)<sup>37</sup> du gouvernement du Canada. Il s'agissait essentiellement de favoriser la collaboration entre le gouvernement du Canada et les organismes bénévoles. Le sous-ministre adjoint de DRHC aux programmes d'investissement dans la personne préside deux comités de sous-ministres adjoints de l'ISB et siège à la table conjointe qui surveille et coordonne l'ensemble de l'ISB. DRHC a également codirigé, avec Patrimoine canadien, la planification de l'Année internationale des volontaires 2001<sup>38</sup>.

DRHC a appuyé la recherche et le développement dans le secteur bénévole national. Par exemple, « Notre millénaire » est une initiative nationale qui engage les Canadiens dans des projets et des efforts spéciaux visant à améliorer la qualité de vie des collectivités et à réunir des récits portant sur l'histoire de leur développement communautaire. Au total, 5 550 projets et environ 4,5 millions de participants ont été inscrits au Registre des projets Notre millénaire, des Archives nationales. L'analyse du Registre a permis de relever des facteurs clés en matière de renforcement de la capacité communautaire et du capital social qui pourront servir dans des projets de soutien au secteur bénévole<sup>39</sup>.

---

<sup>37</sup> Consulter le site <http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/>

<sup>38</sup> Pour de plus amples renseignements sur l'Année internationale des volontaires, consulter les sites [http://www.iyv2001.org/iyv\\_fren/index.htm](http://www.iyv2001.org/iyv_fren/index.htm) et <http://www.aivcanada.org/>

<sup>39</sup> Pour de plus amples renseignements sur « Notre millénaire », consulter le site [http://www.archives.ca/05/0528\\_f.html](http://www.archives.ca/05/0528_f.html)

Un autre exemple de ce travail a porté sur le renforcement des partenariats dans les secteurs bénévole et privé autour des questions d'emploi des jeunes. Nous avons contribué à renforcer la capacité du Secrétariat national des organismes de service aux jeunes en l'aidant à renforcer ses liens et à se faire mieux connaître auprès d'autres organismes.

La deuxième façon de renforcer la capacité en matière de développement humain est d'accroître et d'améliorer l'information et les services. Nous avons donné et assuré l'accès à l'information et aux services de manière à aider les Canadiens à prendre des décisions avisées en matière de travail, d'apprentissage et de questions sociales et économiques. En ce sens, nous avons créé ou amélioré de nombreux produits d'information sur le marché du travail. DRHC a terminé la mise à jour de la Classification nationale des professions (CNP), qui est à la base de toute information sur le marché du travail au Canada, à temps pour le Recensement de 2001. On renforce actuellement le service de placement en fusionnant la populaire Banque nationale d'emplois et le Service de placement électronique.

Nous nous sommes beaucoup penchés sur la question du Gouvernement en direct (GED). Nous avons réussi à fournir renseignements et formulaires de demande en direct sur nos principaux programmes et services dans les délais visés du 31 décembre 2000. Nous avons également contribué aux travaux préliminaires pour offrir aux Canadiens des sites Web de DRHC uniformes dans leur présentation et d'utilisation plus facile. Nous avons également dirigé des travaux sur deux groupements d'information sur le site Web nouvellement révisé du gouvernement du Canada : Emplois, Travailleurs, Formation et Carrières; et sur les Ressources humaines et l'Emploi<sup>40</sup>.

En outre, pour que le groupement électronique jeunesse du GED traduise véritablement les intérêts des jeunes, nous avons mené une campagne de recrutement afin de former une équipe nationale de création de groupements électroniques jeunesse et une équipe jeunesse virtuelle au début de 2001. Les deux équipes ont fourni apport, rétroaction et critique constructive afin que le groupement électronique contienne des renseignements clairs, concis et pertinents sur les programmes et services du gouvernement du Canada qui présentent un intérêt pour les jeunes.

Dans le cadre de la stratégie du gouvernement du Canada visant à brancher les Canadiens, DRHC a continué d'établir des Réseaux d'apprentissage communautaires (RCA) de concert avec des collectivités canadiennes. Ces partenariats locaux aident les collectivités à acquérir une capacité locale en matière d'information, de compétences fondées sur la communication et la technologie, ainsi qu'une capacité d'apprentissage qui aident ces collectivités et leurs habitants à mieux participer à l'économie nouvelle. Ces investissements revêtent une importance particulière pour les collectivités qui sont touchées par des rajustements économiques graves et qui subissent les pressions de « l'écart numérique ». Au mois de mars 2001, des RCA existaient dans quelque 300 (10 p. 100) collectivités canadiennes dont la moitié en milieux ruraux.

La troisième façon importante de renforcer la capacité visait à accroître le développement humain grâce aux travaux menés dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri, qui est décrite en détail ci-après.

---

<sup>40</sup> Consulter le site <http://www.canada.gc.ca>

## Travailler en partenariat pour déterminer les lacunes des services offerts aux Canadiens sans abri et trouver des moyens pour les combler

---

Un des éléments de base pour une pleine participation à la vie de la collectivité est un endroit où vivre. En reconnaissant que l'itinérance est un problème croissant au Canada, le gouvernement a annoncé, le 17 décembre 1999, la création de l'Initiative nationale pour les sans-abri. Le Secrétariat national pour les sans-abri a été établi pour appuyer la mise en œuvre de cette initiative.

DRHC a obtenu 432 millions de dollars de financement étalé sur trois ans pour :

- ♦ l'Initiative de partenariats en action communautaire (305 millions de dollars);
- ♦ le renforcement de la Stratégie emploi jeunesse (59 millions de dollars) et de la Stratégie concernant les Autochtones en milieu urbain (59 millions de dollars); et
- ♦ l'aide à la recherche et à la planification (9 millions de dollars).

L'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) est la pierre angulaire de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA). L'IPAC, étalée sur trois ans, adopte une approche fondée sur le principe que les façons les plus efficaces de s'attaquer au problème de l'itinérance seront élaborées par les collectivités, pour les collectivités. L'IPAC a pour objet de fournir aux collectivités un moyen souple de planifier et de mettre en œuvre des stratégies locales globales afin de régler le problème. Au 31 mars 2001, les 61 collectivités dans lesquelles on a relevé des problèmes d'itinérance avaient toutes mis sur pied des comités d'organisation chargés d'établir les stratégies nécessaires permettant de résoudre cette question.

De Vancouver à St. John's, de Windsor à Iqaluit, les collectivités ont réussi à s'entendre sur les priorités à établir et à lancer un processus par lequel en arriver à des mesures plus durables et mieux planifiées pour régler le problème de l'itinérance. En consultation avec toutes les parties concernées, les collectivités ont établi des plans permettant d'évaluer les carences dans les soins prodigués aux sans-abri et de trouver moyen de combler les lacunes. Au 31 mars 2001, des plans avaient été approuvés pour 7 des 10 grandes villes du Canada, qui reçoivent 80 p. 100 du financement en vertu de l'IPAC. Au total, 12 plans ont été approuvés relativement aux 61 collectivités visées par l'IPAC.

En attendant que se déroule le processus d'élaboration et de planification, nous avons appuyé des mesures d'intervention dans des cas critiques survenus dans les 61 collectivités visées par l'IPAC. En tout, 95 projets ont été approuvés faisant suite à des besoins urgents dans 22 collectivités, pour un total de 14,8 millions de dollars.

Un objectif clé de l'IPAC est d'assurer le financement initial et des incitatifs positifs grâce auxquels les collectivités trouveront les ressources nécessaires à leurs initiatives. Ainsi, les collectivités ont-elles été en mesure d'appuyer des initiatives communautaires particulières grâce à l'engagement financier d'autres ministères fédéraux, d'autres gouvernements provinciaux et des administrations municipales, du secteur privé et à des dons de bienfaisance. Elles ont également obtenu des services en nature de la part d'organismes à but non lucratif et du public.

Au 31 mars 2001, les collectivités visées par l'IPAC avaient recueilli un financement total de 561,4 millions de dollars ne provenant pas du gouvernement canadien :

- ♦ les provinces et les territoires ont convenu d'engager 389,2 millions de dollars étalés sur quatre ans afin d'égaliser le financement de l'IPAC;
- ♦ les collectivités visées par l'IPAC ont obtenu 172,2 millions de dollars d'autres sources.

Au 31 mars 2001, 126,7 millions de dollars de financement fédéral étaient approuvés en vertu de l'IPAC pour appuyer des collectivités à des fins de planification, de besoins urgents et d'autres projets venant combler les lacunes des mesures touchant les sans-abri. Ces fonds servent à appuyer une gamme de projets, depuis la construction d'un nouvel immeuble pour les services aux sans-abri à Calgary, au financement d'un local de counselling, d'approche et d'hébergement nocturne des jeunes à risque à Winnipeg<sup>41</sup>.

---

## Gestion responsable des fonds publics

---

Le rendement de la gamme de services d'Investissement dans les ressources humaines se définit en fonction des résultats liés à l'intégrité en matière de gestion des fonds publics. Ce travail est essentiel à l'atteinte de l'objectif stratégique qui permettra une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Le renforcement de la gestion et de l'administration de nos programmes de subventions et de contributions a représenté une grande priorité en 2000-2001. Grâce aux efforts réunis de divers groupes au sein du Ministère, l'IRH a pris des mesures visant à corriger les problèmes de gestion relevés dans le *Rapport de vérification interne des subventions et des contributions de 2000*. Ce travail s'est déroulé dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action en six points et d'autres mesures connexes.

Avec le Plan d'action, nous avons renforcé notre cadre de contrôle de gestion grâce à des mesures telles la mise en œuvre d'un mécanisme d'assurance de la qualité permettant de déceler et de corriger, le plus tôt possible, des erreurs d'administration des subventions et des contributions. Notre Direction nationale du contrôle de la performance, autre élément de notre cadre de contrôle de gestion, a continuellement prélevé des échantillons de dossiers de subventions et de contributions partout au pays, afin d'en mesurer la conformité aux lois et règlements, aux modalités et conditions ainsi qu'aux politiques. Nous avons également renforcé nos mesures de surveillance et de suivi des recommandations se rapportant aux vérifications internes afin d'assurer la mise en œuvre des mesures correctrices.

---

<sup>41</sup> Pour des exemples de projets, consulter le site Internet du Secrétariat national pour les sans-abri au <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/>

Dans un effort concerté, nous avons pris des mesures expresses afin que des contrôles soient en place, par exemple donner au personnel des directives claires en matière de politiques et des instruments de travail permettant d'administrer tous les projets de façon uniforme et correcte. Nous avons également normalisé les modules de formation du Ministère, établi des cours obligatoires et assuré la formation appropriée aux gestionnaires et au personnel. À la fin mars 2001, plus de 1 630 employés de DRHC avaient participé à des cours portant sur tous les aspects de l'administration des programmes.

Nous avons pu faire la preuve que ces mesures produisent l'effet recherché. Les rapports de la Direction du contrôle de la performance des mois d'août et de décembre 2000 et depuis mars 2001 révèlent que « des améliorations mesurables et importantes continuent d'être apportées à la gestion générale des subventions et des contributions depuis la parution du rapport du Bureau de la vérification interne réalisée en 1999 ». Au mois de mars 2001, les évaluations de la Direction du contrôle de la performance ont révélé que les dossiers examinés avaient un taux de conformité supérieur à 90 p. 100 pour 54 des 67 facteurs d'évaluation pour lesquels il y avait des résultats valables. Ces évaluations ont également fait ressortir des domaines à renforcer, compte tenu du fait que bon nombre d'examen des dossiers soumis avaient commencé dans les cinq mois suivant le lancement du Plan d'action en six points, en février 2000. À ce moment-là, nous n'avions pas encore terminé la mise en œuvre de nombreuses mesures de renforcement du mode d'administration. Ainsi, les données de contrôle de la performance à venir devraient-elles faire état d'améliorations encore plus grandes<sup>42</sup>.

Conformément à notre engagement d'ouverture et de transparence, nous avons publié quatre rapports d'étape sur la mise en œuvre du Plan d'action en six points et de nos mesures connexes. Nous avons aidé le gouvernement à répondre au rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, à l'automne 2000, ainsi qu'à répondre au rapport du vérificateur général, d'octobre 2000. Nous continuerons d'informer le Parlement et le public des répercussions de nos mesures correctrices, grâce aux rapports annuels sur le rendement du Ministère.

Des observateurs externes ont également reconnu notre amélioration mesurable. Dans son rapport d'octobre 2000, le vérificateur général signale : « [...] les progrès qu'a faits le Ministère pour concrétiser les engagements pris dans son Plan d'action en six points et d'autres initiatives qui étendent la portée du plan d'action initial du Ministère et le complètent ». En outre, le 17 mai 2001, le Comité permanent des comptes publics « salue les efforts sérieux déployés par le Ministère pour régler les nombreux problèmes en souffrance dans l'administration et la gestion des subventions et contributions qui ont été signalés dans les différentes vérifications. On a déjà accompli beaucoup et il semble y avoir de plus en plus d'améliorations. »

---

<sup>42</sup> Les rapports de la Direction nationale du contrôle de la performance sont disponibles sur le site Internet de DRHC à l'adresse suivante : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml>

Reconnaissant le besoin d'aller au-delà de l'amélioration de la gestion de projets particuliers de subventions et de contributions, nous avons mis en œuvre l'Initiative de gestion de programme afin d'assurer la saine gestion globale de ces programmes. Au cours de 2000-2001, nous avons concentré nos efforts dans le cadre de cette Initiative pour nous assurer que nous « faisons les choses comme il faut ». Au cours de la première phase de cette initiative, nous avons établi des cadres de responsabilisation axés sur les résultats à l'égard de chacun de nos programmes de subventions et de contributions. Ceux-ci comportent une description complète du programme, un modèle logique de la stratégie de financement, une description des rôles et des responsabilités, des mesures de rendement, des plans de vérification et d'évaluation ainsi qu'un cadre de rapport. Nous avons terminé ce travail avant le délai du 31 mars 2001 et entrepris d'autres mesures à poursuivre en 2001-2002.

Nous avons également rendu plus accessibles et plus uniformes les renseignements concernant nos programmes de subventions et de contributions. En décembre 2000, nous avons publié des renseignements complets sur le site Internet du Ministère, notamment des descriptions de programmes, les conditions d'admissibilité et des renseignements sur la façon de présenter une demande. Nous avons également communiqué ces renseignements à tous les députés<sup>43</sup>.

Nous reconnaissons qu'il est important d'assurer un service adapté aux besoins, service auquel les Canadiens s'attendent. Nous savons également que nous devons exercer de solides contrôles financiers afin de rendre compte de nos activités. Nous avons fait beaucoup pour renforcer nos mécanismes de contrôle, mais nous savons que certains de nos promoteurs n'ont que des moyens administratifs restreints et que le besoin de satisfaire les attentes du Ministère en matière de documentation et de rapports peut poser un défi. Par conséquent, il nous faut constamment examiner notre paperasserie dans le but de la réduire, tout en nous assurant de maintenir les contrôles nécessaires à une gestion et à une responsabilisation saines. Notre démarche à cet égard se fonde sur l'application prudente de principes de gestion des risques.

---

## Service de qualité aux Canadiens

---

Ce secteur de rendement se mesure en fonction des résultats qui servent à définir notre objectif stratégique de gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces. Ces résultats sont liés à la prestation de services de la plus haute qualité aux Canadiens, grâce à l'application de normes en matière d'accès, de rapidité de paiement et de service, de rapports interactifs avec les clients et à l'amélioration du niveau de satisfaction des clients pour les services de DRHC.

La prestation de services de qualité adaptés aux besoins des Canadiens est un pilier important du cadre de gestion pour le gouvernement du Canada, tel qu'énoncé dans *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*. Toutes les composantes de notre gamme de services d'Investissement dans les ressources humaines (IRH) visent à fournir à nos clients des programmes et des services de la plus haute qualité. Par exemple, au cours de 2000-2001, 95,4 p. 100 des clients de l'IRH qui ont été payés

---

<sup>43</sup> Consulter le site <http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/Defaultx.asp>

et dont le chèque était émis par les systèmes de DRHC, ont reçu leur premier chèque de Prestation d'emploi et mesures de soutien dans les 28 jours de leur admissibilité aux prestations<sup>44</sup>.

L'Initiative nationale pour les sans-abri a fourni un moyen particulier d'améliorer le service, parce que nous voulions déceler et éliminer les irritants administratifs qui font qu'il est plus difficile pour les organismes qui assurent des services aux sans-abri de travailler avec nous. D'après les résultats d'une enquête menée auprès de nos partenaires, nous avons pris des mesures visant à préciser les modalités de présentation d'une demande et à réduire le nombre de formulaires utilisés. Nous avons également créé un modèle de demande accompagné d'un guide qui simplifie les exigences de présentation des demandes et réduit notre besoin d'avoir plus de renseignements ou des précisions. Nous avons également créé une version moins compliquée de demande et d'entente de contribution pour les propositions de moins de 25 000 dollars.

Nous avons également tenu compte de la qualité du service au moment de la refonte du système de prestation du Programme canadien de prêts aux étudiants, en 2000-2001. En passant à un système où le gouvernement finance les prêts directement, nous voulions nous assurer que la prestation du service aux étudiants continue d'être de grande qualité. Nous avons donc fait de la satisfaction du client un incitatif de rendement clé dans nos contrats conclus avec les fournisseurs de services. Dorénavant, on sondera les étudiants emprunteurs afin de mesurer leur niveau de satisfaction, et ainsi améliorer la prestation de ces services.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, nous avons établi l'efficacité de la gestion des ressources humaines comme priorité de la gamme de services. Il s'agit d'une priorité intimement liée à la qualité de nos services. Le partage de l'ancienne Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines en trois groupes distincts a créé, pour chacune de ces nouvelles directions générales, le besoin de réorganiser ses propres ressources humaines.

Par exemple, notre Direction générale des programmes d'investissement dans la personne a élaboré, en 2000-2001, une Stratégie des ressources humaines comportant un plan de recrutement et de maintien en poste ainsi qu'une Stratégie de gestion de la charge de travail. Celles-ci ont été établies pour donner suite aux questions soulevées dans des enquêtes auprès des employés et d'autres mécanismes de rétroaction, en vue de renforcer la planification et la gestion des ressources humaines et d'améliorer la gestion de la charge de travail. Elles ont également pour objet d'établir des plans en prévision du nombre croissant de départs à la retraite ainsi que d'amener le personnel à acquérir de nouvelles compétences ou à les perfectionner, tout en créant un milieu de travail plus diversifié et plus équitable.

---

<sup>44</sup> Les données sont disponibles seulement pour les provinces et territoires pour lesquels DRHC émet des Prestations d'emploi et mesures de soutien.

## Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

| Objectifs stratégiques<br>Fournir aux Canadiens et<br>aux Canadiennes :           | Résultats qui se manifestent par :  | Objectif (O)<br>Résultat (R)   |
|---|---|--|
| La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité | <p>➤ <b>L'accès à l'emploi pour tous les Canadiens</b><sup>45</sup></p> <p>Nombre de clients (fonds du Trésor ou de l'assurance-emploi) qui obtiennent un emploi ou qui deviennent travailleurs autonomes grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines<sup>46</sup>.</p> <p>Prestations non versées (partie I de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>) en raison du retour au travail des prestataires de l'assurance-emploi avant la fin de leur période de prestations grâce aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien.</p> <p>➤ <b>L'accès à des possibilités d'apprentissage</b></p> <p>Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce aux programmes canadiens de Prêts aux étudiants, aux Exemptions d'intérêts du PCPE et de Subventions pour l'épargne-études<sup>47</sup>.</p> <p>Nombre de jeunes et d'Autochtones parmi les clients qui retournent à l'école grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines<sup>48</sup>.</p> | <p>O : 223 527<br/>R : 225 429</p> <p>O : 719,3 M\$<br/>R : 739,2 M\$</p> <p>O : 415 000<br/>R : 450 000</p> <p>R : 50 090</p> |
| Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces   | <p>➤ <b>L'efficacité des pratiques d'administration et de gestion financière</b></p> <p>Mise en œuvre du plan d'action de DRHC dans les délais prescrits – Plan d'action sur les subventions et les contributions.</p>  | <p>O : 100 %<br/>R : 100 %</p>   |

<sup>45</sup> L'objectif diffère de celui qui est inscrit dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, en raison de consultations avec les provinces et les territoires.

<sup>46</sup> Une intervention correspond à un programme ou un service entrepris entre le 1<sup>er</sup> avril 2000 et le 31 mars 2001. Selon les besoins du client plus d'une intervention peut être requise afin qu'il soit apte à un retour au travail. Si c'est le cas, ce client ne sera compté qu'une fois dans le nombre.

<sup>47</sup> Les données sur les Subventions canadiennes pour l'épargne-études ne sont pas disponibles.

<sup>48</sup> Faute de données antérieures, aucun objectif n'a été fixé pour cette nouvelle mesure dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats comprennent le nombre d'étudiants qui sont retournés à l'école à la suite d'une expérience de travail d'été dans le cadre de Placements carrière-été (PCE). Selon les évaluations de suivi de PCE, 94 p. 100 des jeunes retournent à l'école.

## Travail

*Nos objectifs stratégiques :*

*Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif; et*

*Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.*



Le gouvernement du Canada reconnaît qu'une croissance forte et durable dépend de la conclusion de partenariats et de la promotion de valeurs comme l'égalité, la santé, la sécurité, la coopération et la productivité dans les milieux de travail du Canada.

Le Programme du travail de DRHC a pour but d'assurer et de promouvoir des relations du travail stables et un milieu de travail sécuritaire, équitable et productif à plus d'un million de Canadiens et de Canadiennes dans 40 000 lieux de travail de compétence fédérale. C'est pourquoi nous offrons aux employés du gouvernement du Canada des services de prévention des incendies et d'indemnisation en cas d'accident du travail. Nous recueillons et diffusons de l'information sur le milieu de travail et favorisons des relations syndicales-patronales constructives. Nous encourageons la coopération dans le domaine du travail au Canada et à l'étranger. Nous faisons l'essentiel de notre travail dans le cadre de partenariats conclus avec les employeurs, les syndicats, les organisations non gouvernementales, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organisations internationales. Ensemble, ces activités permettent d'atteindre les résultats stratégiques attendus. Elles sont particulièrement importantes pour les Canadiens et les Canadiennes en âge de travailler.

Les activités propres au Programme du travail sont exécutées ou appuyées directement par près de 700 employés, et ses dépenses brutes s'élevaient à 168,4 millions de dollars en 2000-2001.

### DÉPENSES BRUTES

| (en millions de dollars)                       | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          |              |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|--------------|
|  |                      |                      | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales | Réelles      |
| Dépenses de fonctionnement brutes <sup>a</sup> | 51,4                 | 54,4                 | 59,0                | 55,2                     | 53,9         |
| Paiements de transfert non législatifs         | 2,4                  | 2,2                  | 3,9                 | 2,9                      | 1,8          |
| Paiements d'indemnités aux travailleurs        | 102,9                | 102,1                | 97,4                | 112,7                    | 112,7        |
| <b>Total consolidé de Travail</b>              | <b>156,7</b>         | <b>158,7</b>         | <b>160,2</b>        | <b>170,8</b>             | <b>168,4</b> |
| Équivalents temps plein                        | 612                  | 658                  | 673                 | 653                      | 650          |

a. Pour des renseignements financiers détaillés, voir le tableau 2 à la page 82.

## Contexte opérationnel et défis

En règle générale, les travailleurs relevant de la compétence du gouvernement canadien sont employés dans des secteurs d'activité d'envergure internationale ou interprovinciale ainsi que dans quelques autres qui sont considérés comme étant à l'avantage général du Canada. La prestation des services et la réalisation du mandat qui nous est conféré par la loi représentent un défi de taille étant donné le grand nombre de lieux de travail dont nous nous occupons et leur dispersion dans tout le Canada. En outre, la technologie vient compliquer notre tâche en ce sens qu'elle modifie le monde du travail à un rythme de plus en plus rapide. Pour relever ce défi, le Programme du travail de DRHC est fondé sur la consultation et un dialogue franc avec ses clients.

Dans le domaine du travail, l'un des principaux défis à relever, du point de vue de la politique, est l'accroissement du travail atypique. En effet, le tiers seulement des travailleurs canadiens ont une semaine de travail normale, soit cinq jours par semaine, de neuf heures à 17 heures, et le nombre de travailleurs à contrat ou de travailleurs autonomes continue de croître.

Les répercussions sociales et économiques de la mondialisation posent d'autres types de problèmes. Le Canada est conscient de la nécessité d'établir dans le domaine du travail, parallèlement aux accords commerciaux, des accords qui sont adaptés à la législation du travail et aux relations industrielles des pays signataires et qui garantissent aussi le respect des principes et des droits fondamentaux au travail. Ces accords représentent un moyen efficace de défendre les intérêts des travailleurs et des employeurs et de transmettre les valeurs canadiennes.

## Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui nous ont fait progresser vers l'atteinte des objectifs stratégiques établis pour le secteur du Travail. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001* sont conformes à ces objectifs.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus en ce qui concerne les principales mesures de rendement du Programme du travail. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 64.

---

## Relations patronales-syndicales constructives et stables dans les établissements relevant de la compétence fédérale

---

Le maintien de relations syndicales-patronales efficaces contribue largement à la création du milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif dont les Canadiens et les Canadiennes ont besoin. Il permet aussi d'éviter les arrêts de travail et de découvrir des solutions constructives aux problèmes reliés au milieu de travail, contribuant ainsi à la santé économique et sociale du Canada. Par conséquent, le rendement dans ce

domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire favoriser l'établissement de relations syndicales-patronales fructueuses et le règlement pacifique des différends en matière de négociation collective afin de réduire le nombre d'arrêts de travail.

Lorsque les représentants syndicaux et patronaux ne parviennent pas à s'entendre sur les modalités d'une convention collective, le Programme du travail de DRHC les aide à régler leurs différends par l'entremise du Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC). Ce service intervient dans 300 à 400 cas par année et, généralement, plus de 90 p. 100 des différends dont il est saisi sont réglés sans arrêt de travail. Cette activité contribue de façon importante à la productivité et à la santé de l'économie du Canada. En 2000-2001, le taux de règlement s'est établi à 94 p. 100. Parmi les conflits qui ont pris fin au cours de l'année grâce à l'intervention du SFMC, seulement 14 ont été réglés après un arrêt de travail. Les jours perdus à cause de ces arrêts représentent moins de un vingtième de un pour cent du temps de travail total. Il s'agit de l'un des taux les plus bas jamais enregistrés.

Nous avons continué à exécuter le Programme de médiation préventive de façon exhaustive et innovatrice. Au moyen de différentes techniques de médiation préventive et du règlement extrajudiciaire des différends, nous encourageons les syndicats et les employeurs dans les secteurs de compétence fédérale à établir et à maintenir des relations de travail constructives. Par exemple, en septembre 2000, des représentants de la société AT&T Canada et des Métallurgistes unis d'Amérique ont suivi un atelier sur la négociation raisonnée. À la fin de cet atelier, les parties avaient un nouveau contrat, une relation de travail plus solide et un nouvel outil qui leur permettra de mieux gérer leur partenariat.

L'autre moyen que nous avons utilisé pour améliorer les relations de travail a été d'accroître l'accès aux renseignements sur la négociation collective et sur les questions connexes. En 2000-2001, nous avons élargi l'analyse des conventions collectives au Canada, donné un accès plus général aux textes des conventions collectives par l'Internet et produit une série de publications<sup>49</sup>. Nous avons répondu à 6 300 demandes de renseignements ou de conseils, ce qui représente une hausse par rapport aux 5 200 demandes traitées en 1999-2000.

---

## Sécurité et santé dans le milieu de travail des établissements relevant de la compétence fédérale

---

Les Canadiens et les Canadiennes veulent des lieux de travail sains et sécuritaires. Ils s'attendent à ce que leurs gouvernements aident les partenaires du milieu à atteindre cet objectif. Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire réduire le nombre et la gravité des accidents de travail en établissant une réglementation, en matière de conditions de travail et d'inspection, propre à favoriser et à améliorer la conformité.

---

<sup>49</sup> Consulter le site [http://206.191.16.138/gol/main\\_f.shtml](http://206.191.16.138/gol/main_f.shtml)

Notre Programme du travail continue de favoriser la santé et la sécurité dans les lieux de travail régis par les lois fédérales en procédant à des inspections, en traitant les plaintes et en aidant les employeurs à s'acquitter de leurs obligations et de leurs responsabilités. Nous continuons de mettre l'accent sur une stratégie qui fait appel aux partenariats et à l'éducation pour générer une conformité volontaire durable, plutôt qu'à des mesures punitives. Cette stratégie positive a été renforcée par l'adoption du projet de loi C-12 modifiant la partie II (Santé et sécurité au travail) du *Code canadien du travail*, que nous décrivons plus loin dans cette section. En 2000-2001, les agents des affaires du travail ont réglé 97,5 p. 100 des cas de non-conformité (abstraction faite des situations dangereuses) en obtenant des promesses de conformité volontaire. Ce taux dépasse l'objectif fixé.

Nous avons fait plus de 4 400 interventions en matière de santé et de sécurité, ce qui comprend des services de consultation, des vérifications, des inspections, des enquêtes relatives aux plaintes, des poursuites et des enquêtes techniques. De plus, nos agents sont intervenus dans 97 cas, où des employés refusaient de travailler parce qu'ils craignaient pour leur santé et leur sécurité, et dans plus de 300 situations comportant un risque.

Entre autres priorités, au cours de l'exercice, nous nous sommes penchés sur les principaux problèmes des jeunes en matière de santé et de sécurité au travail. Nous avons aidé à organiser la première conférence nationale sur la santé et la sécurité et les jeunes : les accidents impliquant des jeunes comptent pour le tiers de toutes les absences résultant de blessures dans les lieux de travail canadiens. Nous avons travaillé avec des groupes représentant des jeunes, des entreprises et des syndicats. Les délégués des jeunes ont mis en lumière de grandes tendances qui influent sur la santé et la sécurité de cette population dans les milieux de travail du Canada. Les délégués demandaient ce qui suit : plus de services d'éducation et de formation dans ce domaine; une sensibilisation accrue des employeurs et des employés; l'application des mesures de sécurité; l'amélioration des compétences des superviseurs en matière de communication; le règlement des problèmes liés à l'accès à l'information et aux coûts de cette dernière; l'établissement de normes et d'activités nationales qui diffèrent des mesures traditionnelles en santé et sécurité au travail. Un certain nombre de recommandations ont été formulées au cours de la conférence en ce qui concerne les tendances relevées. Un groupe de haut niveau, composé de représentants des gouvernements fédéral et provinciaux, de syndicats et de ministres fédéraux, notamment la ministre du Travail, a été saisi de ces recommandations et s'est engagé à y donner suite.

---

## Connaissance des pratiques et des règlements en matière de santé et de sécurité au travail

---

Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire faire connaître davantage les pratiques et la réglementation en matière de santé et de sécurité au moyen d'une évaluation à mi-mandat, en 2003.

En 2000-2001, à la suite de l'adoption du projet de loi C-12 modifiant la partie II du *Code canadien du travail*, nous nous sommes surtout efforcés de sensibiliser davantage les clients aux modifications qui ont été apportées. Ces modifications renforcent le système de responsabilité interne en donnant aux partenaires, dans le milieu de travail, un rôle plus important pour ce qui est de déterminer et de résoudre les problèmes relatifs à la santé et à la sécurité. En organisant des séances de groupe et des visites sur les lieux de travail, nous avons rejoint 12 000 représentants des employeurs et des employés. À l'appui de ces activités, nous avons produit des documents éducatifs, tenu des séances d'information à l'intention des clients et utilisé l'Internet pour diffuser de l'information. Ces mesures étaient pour nous les premières étapes d'une stratégie permanente et exhaustive axée sur l'éducation des clients, laquelle nécessite l'établissement de liens avec les organisations d'employeurs et d'employés. Un autre élément de cette stratégie consistait à inviter les associations nationales d'employeurs à établir dans leur site Web un lien vers le site Web national du Programme du travail<sup>50</sup>. Cette mesure permettra de diffuser efficacement de l'information à un auditoire plus vaste et ce à peu de frais.

---

## Équité du milieu de travail dans les établissements relevant de la compétence fédérale

---

Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, ce qui consiste à régler les plaintes de congédiement injuste déposées en vertu du *Code canadien du travail*.

En 2000-2001, les employés du Programme du travail sont intervenus plus de 7 200 fois auprès des employeurs et des travailleurs. Bien que les activités relatives aux normes du travail soient principalement de nature réactive, c'est-à-dire axées sur les plaintes, nous avons effectué beaucoup de travail de base en vue de réduire la charge de travail dans ce secteur en exécutant des interventions et des activités d'éducation proactives. Nous estimons toujours que les partenariats avec les employeurs et les employés des entreprises relevant du gouvernement canadien sont la clé des interventions efficaces.

Le Programme du travail de DRHC continue d'atteindre ses objectifs pour ce qui est de répondre rapidement aux plaintes de congédiement injuste (dans les deux jours) et de les régler. L'objectif fixé pour les agents des affaires du travail (AAT) est de régler 75 p. 100 des congédiements injustes afin d'éviter l'arbitrage et les frais élevés qui s'y rattachent. Nos AAT ont résolu 76,1 p. 100 des plaintes de congédiement injuste en 2000-2001. En outre, nous nous efforçons d'améliorer le service à la clientèle dans ce domaine en mettant au point d'autres mécanismes de règlement. Une façon d'y arriver est de donner aux plaignants la possibilité de régler eux-mêmes leur plainte en utilisant une trousse d'aide. Nous nous sommes efforcés de régler les plaintes en faisant un premier tri et en traitant ensuite les cas simples dès le premier contact.

---

<sup>50</sup> Consulter le site <http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca>

En 2000-2001, nous avons entrepris un projet pilote visant à mettre à l'essai un processus de règlement extrajudiciaire des différends dans les cas de congédiement injuste. Ce projet a été réalisé dans le secteur bancaire et, à plus petite échelle, dans le secteur du camionnage. L'étude des données statistiques recueillies dans le secteur bancaire révèle que 91,1 p. 100 des parties ont accepté la médiation lorsque cette possibilité leur a été offerte et que le taux de réussite de cette intervention s'élève à 85,4 p. 100. Étant donné la réussite manifeste du projet, nous avons étendu le règlement extrajudiciaire des différends à tout le Canada et à tous les secteurs d'activité le 1<sup>er</sup> avril 2001.

Les responsables du Programme du travail poursuivent leurs travaux de recherche sur les nouvelles questions qui touchent le milieu de travail, explorent différentes options stratégiques et fournissent de l'aide et de l'information aux différents intervenants. Ils cherchent à répondre aux besoins des personnes en âge de travailler et des employeurs, mais ils défendent aussi les intérêts de tous les Canadiens et les Canadiennes.

Par exemple, pour donner suite à l'engagement pris par le gouvernement dans le discours du Trône, en octobre 1999, c'est-à-dire « rendre plus favorables aux familles les milieux de travail assujettis à la réglementation fédérale », nous avons essayé de trouver des améliorations qui pourraient être apportées dans les milieux de travail pour aider davantage les parents qui travaillent. On a d'ailleurs modifié le *Code canadien du travail* afin de protéger pendant au plus un an l'emploi des parents qui utilisent la période de prestations plus longue au titre du congé de maternité et du congé parental prévu dans la *Loi sur l'assurance-emploi*. Toutes les provinces et tous les territoires ont modifié leurs codes du travail respectifs en ce sens ou prévoient le faire. Le Programme du travail a créé un nouveau site Web, qui porte sur la conciliation travail-vie, afin de diffuser des renseignements expliquant pourquoi les parties devraient prendre des mesures pour faciliter la conciliation de ces deux éléments en milieu de travail et comment elles peuvent le faire<sup>51</sup>. Nous avons affiché sur le site des travaux de recherche, l'un sur les dispositions des conventions collectives favorables à la conciliation travail-vie, l'autre sur l'expérience des garderies en milieu de travail. Tous les ministres qui, dans les différentes administrations du Canada, sont responsables des affaires du travail ont entrepris une étude sur les mesures favorables à la conciliation travail-vie qui existent au pays; ils ont convenu de collaborer, c'est-à-dire de se communiquer de l'information et d'exécuter ensemble des activités de promotion.

En octobre 2000, les ministres de la Justice et du Travail ont nommé la doyenne de la faculté de droit de l'Université de la Saskatchewan, M<sup>me</sup> Beth Bilson, à la présidence du Groupe de travail sur l'équité salariale. Ce groupe examinera les dispositions de la législation fédérale relatives à l'équité salariale. Le rapport du Groupe devrait être prêt à l'automne 2002.

---

<sup>51</sup> Consulter le site <http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/>

---

## Service de qualité aux Canadiens

---

Comme tous les éléments de DRHC, le Programme du travail améliore les services aux employeurs et aux travailleurs qui relèvent de sa compétence et, de plus en plus, aux nombreux Canadiens et Canadiennes qui s'intéressent aux questions relatives au travail. Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire fournir un service de très haute qualité aux Canadiens en appliquant des normes de service, notamment en ce qui concerne l'accès aux services, la rapidité de paiement et de service, les relations interactives avec les clients et l'amélioration du degré de satisfaction des clients à l'égard des services de DRHC.

Nous avons continué de respecter nos normes les plus élevés en ce qui a trait aux services offerts aux Canadiens par le Programme du travail. Par exemple, les agents des affaires du travail ont fourni un service d'intervention d'urgence de 24 heures sur 24 dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler. De plus, ils ont répondu aux plaintes de congédiement injuste en deux jours ouvrables. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons accru l'information et les services aux Canadiens sur l'Internet. Nous avons également commencé à établir des liens provenant de nombreuses autres sources d'information afin de mieux servir nos clients. Nous avons ainsi collaboré avec des employeurs, des associations d'employeurs et d'employés, d'autres ministères fédéraux et provinciaux ainsi qu'avec d'autres organismes dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail et de la normalisation.

Parce que l'information est très importante pour les clients du Programme du travail, nous avons maintenu une norme de service interne de 24 heures sur 24 pour répondre aux demandes de renseignements liées à la négociation collective et aux relations de travail, et cela pour un nombre toujours croissant de clients. Pour y parvenir, nous avons eu davantage recours aux nouvelles technologies.

## **Promotion du respect des droits des travailleurs et de la coopération internationale dans le domaine du travail**

Le respect des droits des travailleurs et la coopération dans le domaine du travail sont des valeurs canadiennes que nous transmettons d'une manière très concrète. Ainsi, le Programme du travail de DRHC a-t-il contribué au processus de négociation d'un accord de coopération entre le Canada et le Costa Rica dans le domaine du travail; ce dernier vient compléter l'accord de libre-échange signé avec ce pays au printemps de 2001.

De plus, le 6 juin 2000, le Canada a ratifié la Convention concernant l'interdiction des pires formes de travail des enfants et l'action immédiate en vue de leur élimination (n° 182) de l'Organisation internationale du Travail (OIT). Il s'est aussi engagé à verser 3 millions de dollars par année, pendant cinq ans, au Programme international pour l'abolition du travail des enfants qui relève de cette même organisation. Nous avons également entrepris un processus en vue d'obtenir l'accord des provinces et des territoires pour la ratification de la Convention sur le travail forcé (n° 29), l'une des conventions de base de l'OIT.

## Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

| Objectifs stratégiques<br>Fournir aux Canadiens et<br>aux Canadiennes :                  | Résultats qui se manifestent par :   | Objectif (O)<br>Résultat (R)   |
|--|--|--|
| Un milieu de travail<br>sécuritaire, juste, stable et<br>productif                       | <p>➤ <b>Un milieu sécuritaire, sain et équitable et des relations patronales-syndicales stables</b></p> <p>Pourcentage de différends liés à la négociation collective réglés en vertu de la partie I du <i>Code canadien du travail</i> sans arrêt de travail</p> <p>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) réglées de plein gré par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire</p> <p>Pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la partie III du <i>Code canadien du travail</i> réglées par des inspecteurs</p> | <p>O : 90 %<br/>R : 94 %</p> <p>O : 90 %<br/>R : 97,5 %</p> <p>O : 75 %<br/>R : 76,1 %</p> |
| Une gestion des<br>programmes et une<br>prestation des services<br>durables et efficaces | Connaissance et utilisation accrues de nos produits et services d'information, exprimées par le pourcentage d'augmentation annuel du nombre de demandes de renseignements ou de consultations sur la négociation collective et les relations de travail  | <p>O : 6 %<br/>R : 21 %</p>  |

## Saine gestion du Ministère

*Notre objectif stratégique :*

*Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes  
une gestion des programmes et une prestation  
des services durables et efficaces.*



Nous reconnaissons que DRHC atteint ses objectifs stratégiques par l'amélioration de sa gamme de services ou par l'émergence de nouveaux services, et par la réalisation de projets axés sur des priorités de gestion ministérielles. Au cours de 2000-2001, ces projets visaient à créer des services qui complètent l'éventail de services ministériels actuels portant notamment sur le développement et la coordination des politiques, les communications, les systèmes informatiques, le soutien technologique ainsi que les fonctions financières, administratives et les ressources humaines.

### **Amélioration du cadre de gestion et de responsabilité à DRHC**

Pour améliorer le processus décisionnel et accroître la responsabilisation, nous avons mis sur pied une nouvelle Direction générale des affaires ministérielles et de la planification. Cette dernière collabore étroitement avec toutes les sections du Ministère à l'établissement d'orientations stratégiques et de priorités ainsi qu'à l'élaboration et la mise en œuvre de plans intégrés d'activités ministérielles. Elle aide DRHC à améliorer sa capacité de suivre de près ses activités et de mesurer les progrès accomplis et son rendement par rapport aux objectifs figurant dans ses plans. De plus, la Direction générale établit des liens entre la gestion des questions d'actualité et les objectifs et orientations stratégiques à long terme faisant partie du programme global du Ministère et du gouvernement.

### **Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens**

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs. Ces réalisations nous permettent d'atteindre notre objectif stratégique. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001* y sont conformes.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 73.

## Gestion responsable des fonds publics

---

Cet aspect du rendement se mesure par les résultats obtenus pour améliorer l'intégrité des fonds publics.

### ➤ **Recouvrer les sommes dues à l'État**

DRHC gère le principal portefeuille de comptes débiteurs non fiscaux du gouvernement. Ce portefeuille totalise une valeur de 2,4 milliards de dollars dont 71 p. 100 correspondent aux prêts canadiens aux étudiants; 24 p. 100 aux prestations d'assurance-emploi; et 5 p. 100 aux prestations de sécurité du revenu. L'une des priorités du Ministère est de recouvrer rapidement, équitablement et systématiquement les dettes de ses débiteurs. Cette priorité montre notre engagement envers l'objectif stratégique qui a pour objet une gestion efficace des programmes.

En 2000-2001, deux résultats clés prouvent aux Canadiens et aux contribuables que le Ministère a été efficace dans le recouvrement des dettes envers l'État en récupérant :

- ◆ 198,4 millions de dollars liés aux programmes d'emploi et d'assurance-emploi (alors qu'il comptait se faire rembourser 187,2 millions de dollars);
- ◆ 125,9 millions de dollars ayant trait au Programme canadien de prêts aux étudiants (selon les prévisions, le montant recouvrable totalisait 157 millions de dollars).

Trois facteurs expliquent l'écart de 20 p. 100 entre les sommes prévues et le montant des prêts aux étudiants effectivement remboursés. Premièrement, notre processus régulier a été altéré lors de la mise en œuvre du nouveau système d'Offre à commandes principale et nationale pour les agences de recouvrement privées. Deuxièmement, les agences de recouvrement privées ont mis du temps à s'adapter aux nouvelles règles administratives concernant la marche à suivre pour recouvrer des comptes de DRHC. Ces nouvelles règles ont été appliquées afin d'éviter les plaintes. Troisièmement, nous avons assigné moins de comptes aux agences de recouvrement privées.

En plus de ces activités de recouvrement, notre plan de travail comprenait les trois engagements suivants :

- ◆ Mettre en fonctionnement, d'ici octobre ou novembre 2001, un système commun de comptes débiteurs de DRHC. La date initiale d'instauration du système avait dû être reportée en raison d'autres priorités des systèmes et de l'adoption de la méthode de la comptabilité d'exercice de l'information financière du gouvernement.
- ◆ Accroître le taux de recouvrement des dettes et réduire le nombre de radiations de celles-ci, grâce à la Stratégie des comptes débiteurs, selon laquelle DRHC collabore avec d'autres ministères et des organismes centraux à supprimer les obstacles à la perception efficace pour améliorer les échanges d'information sur les débiteurs de l'État afin de faciliter le recouvrement par compensation entre les ministères.

- ◆ Continuer de réexaminer, d'uniformiser et de mettre à jour les politiques de recouvrement des comptes débiteurs de programme, dans le cadre du processus permanent d'harmonisation de la politique sur les comptes débiteurs du Ministère. Pour offrir un service courtois, même dans des situations difficiles, nous avons préparé un dépliant intitulé *Politiques de recouvrement, Développement des ressources humaines Canada*, qui explique les droits et les obligations des clients ayant contracté une dette envers l'État.

Nous avons aussi amorcé un changement dans la gestion des anciens trop-payés de l'assurance-emploi. La responsabilité de recouvrer les paiements en trop à même les prestations d'assurance-emploi autrement payables aux débiteurs (retenue convenue) passe de la direction générale de l'assurance à celle des services financiers et administratifs en réponse à la recommandation du vérificateur général.

Nous poursuivons notre examen interne en vue d'améliorer l'efficacité des processus organisationnels et opérationnels, notamment en ce qui a trait aux communications entre les services régionaux et le service national de recouvrement.

Nous avons également participé à l'identification et la mise en œuvre des modifications à apporter aux systèmes et aux procédés de recouvrement pour en accroître l'efficacité. Ceci comprenait une participation à l'élaboration du nouveau régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants. Ce régime a été créé à la suite de l'expiration, le 31 juillet 2000, des ententes de prêts à risque partagé.

---

## Infrastructure ministérielle saine et souple afin de livrer l'information et les résultats aux Canadiens

---

L'infrastructure ministérielle est un aspect du rendement qui se mesure par les résultats obtenus lors de la fourniture de services de soutien et d'entretien de la technologie de l'information (TI) en vue d'améliorer la prestation de services aux Canadiens.

### ➤ **Systemes**

Les systèmes informatiques constituent l'élément essentiel des activités de prestation de services de DRHC aux Canadiens. Cependant, à titre de contribuables, ces Canadiens veulent que les investissements les plus efficaces dans les systèmes soient notre priorité. Au cours de 2000-2001, nous nous sommes attaqués au problème des demandes concurrentes d'investissements dans des systèmes nouveaux ou améliorés. Nous avons notamment élaboré un énoncé de vision de la TI, qui définit l'orientation globale des investissements futurs en TI et en gestion de l'information. Cet énoncé comprend une stratégie d'application efficace de la technologie pour améliorer l'accès des services aux particuliers, aux entreprises et à nos partenaires.

Nous avons également examiné les incidences de divers projets, dont Gouvernement en direct, sur ses systèmes<sup>52</sup>. L'examen a abouti à la création d'un projet de renouvellement de l'infrastructure de la TI, qui a pour objet de garantir que nous serons en mesure de soutenir efficacement ses activités futures. Des travaux sont maintenant en cours pour élargir notre infrastructure de base dans les trois principaux secteurs suivants : l'architecture de la TI, la sécurité de la TI et les outils logiciels communs aux nouvelles applications Internet.

Nous avons terminé 96 p. 100 des phases de projets de TI dans les limites budgétaires et les délais fixés, excédant notre objectif d'en achever 85 p. 100.

---

## Environnement de travail productif et main-d'œuvre durable

---

L'environnement de travail et la main-d'œuvre représentent des aspects du rendement qui se mesurent par les progrès accomplis dans la création d'un milieu de travail de choix grâce auquel notre personnel peut atteindre les résultats escomptés à l'intention des Canadiens, quel que soit le rôle qu'il joue.

### ➤ **Créer un milieu de travail de choix**

À DRHC, nous reconnaissons l'importance de la contribution des employés qui nous permet d'atteindre nos objectifs orientés vers la prestation de services aux Canadiens. En réaction à l'évolution prévue des rôles et du travail des employés qui assurent la prestation des services, et à leur vieillissement, nous avons mis au point des outils, des stratégies et des démarches pour aider les gestionnaires à intégrer la planification des ressources humaines à celle des activités. Nous avons créé un atelier national sur la planification des ressources humaines qui viendra compléter la formation offerte en gestion des ressources humaines. Notre direction générale des ressources humaines s'est associée à la direction générale de l'assurance-emploi pour lancer un projet de gestion du rendement des employés qui servira à définir une approche ministérielle future en matière de gestion du rendement.

En mettant l'accent aussi bien sur la conservation et le soutien des employés actuels que sur le recrutement de jeunes, nous disposerons d'effectifs solides pour l'avenir. Nous connaissons mieux et utilisons davantage le Programme cours et affectations de perfectionnement, le Programme de stagiaires en gestion et le Programme de recrutement postsecondaire. Les programmes actuels de préparation à l'emploi et le Programme de recrutement externe des minorités visibles ont également été mis à contribution. Nous avons aussi engagé 4 000 étudiants et nous leur avons offert des services d'orientation, grâce à des programmes tels que le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant, le Programme d'agent d'emploi d'été, le Programme étudiant des stagiaires autochtones et les programmes d'enseignement coopératif.

---

<sup>52</sup> Les activités menées par DRHC en 2000-2001 dans le cadre de Gouvernement en direct font l'objet d'une description à la [page 71](#).

Nous savons que notre personnel vit dans un milieu de travail en constante évolution. Cela fait ressortir la nécessité de promouvoir un milieu propre à l'apprentissage continu. Nous avons donc conçu diverses initiatives pour favoriser le développement d'une culture de l'apprentissage et du perfectionnement. DRHC a notamment produit une brochure d'orientation à l'intention des nouveaux employés et une séance pilote d'orientation diffusée par la Télévision des affaires (TVA) du Ministère. Les gestionnaires et les dirigeants disposent maintenant d'un plus large éventail d'outils et de ressources d'apprentissage et de perfectionnement.

Nous considérons que la santé de l'organisation passe par le mieux-être de chaque employé. C'est pourquoi nous avons lancé le programme « Mon millénaire, mon mieux-être », qui offre un site Intranet traitant des divers aspects du mieux-être, et un guide sur des activités de mieux-être au travail qui a été distribué aux employés. Nous avons également introduit un nouvel outil de mesure du mieux-être au travail : l'indice de la culture d'entreprise en matière de santé. Cet indice nous a permis d'établir une référence à partir de laquelle nous mesurerons les progrès accomplis dans ce domaine.

Au cours de l'année, nous avons atteint nos objectifs d'équité en matière d'emploi de personnes handicapées, de femmes et d'Autochtones. Nous avons également réalisé des progrès considérables dans l'embauche de minorités visibles, leur pourcentage étant passé de 5,3 p. 100 à 6 p. 100. Dans le cadre des vérifications effectuées par la Commission canadienne des droits de la personne, nous avons passé en revue les systèmes d'emploi et élaboré des plans d'action pour lever les obstacles en milieu de travail et parvenir à un taux de représentation équitable des membres des groupes désignés.

---

## Service de qualité aux Canadiens

---

Étant l'un des plus importants fournisseurs de services du gouvernement du Canada aux Canadiens, nous savons que des services de qualité sont essentiels à la réalisation de notre mission et à la perception des Canadiens à l'égard de leur gouvernement. Ainsi, cet aspect du rendement se mesure-t-il par les résultats constatés en matière de prestation de services de la plus haute qualité à l'aune des normes suivantes : l'accessibilité, les délais respectables de paiement et de services, les rapports interactifs avec les clients et l'amélioration du niveau de satisfaction de ceux-ci.

### ➤ **Modernisation de la fonction de contrôleur**

Le gouvernement reconnaît qu'il devra moderniser la fonction de contrôleur jouée par les gestionnaires, s'il souhaite accroître son rendement, c'est-à-dire améliorer l'efficacité et la cohérence de ses activités de gestion de façon à fournir aux Canadiens les meilleurs services possibles. DRHC aborde ce dossier dans une optique à long terme qui intègre de l'information financière et non financière sur le rendement, la mise en œuvre de procédures de gestion saine des risques et de systèmes de contrôle appropriés, et la mise à jour des politiques de gestion connexes.

Parmi les priorités pour 2000-2001, nous retrouvons l'organisation d'une séance de sensibilisation intitulée *Fonction de contrôleur moderne : La gestion axée sur les résultats*. De septembre 2000 à mars 2001, plus de 1 300 gestionnaires et hauts spécialistes fonctionnels de DRHC ont participé à ces séances ayant pour objet d'améliorer les connaissances de la fonction de contrôleur moderne, de discuter et d'échanger des idées sur les meilleures pratiques de gestion, et de permettre à chaque participant d'élaborer un plan de travail pour améliorer ses propres pratiques. De plus amples renseignements se trouvent dans la section intitulée Renseignements supplémentaires à la page 122.

Avec la collaboration des universités de Victoria, d'Ottawa et du Nouveau-Brunswick, nous avons créé un consortium d'enseignement de la fonction de contrôleur moderne. Ces universités offrent dorénavant des programmes de certificat de contrôleur moderne et de gestionnaire public qui s'adressent aux fonctionnaires<sup>53</sup>. Le programme de certificat de l'Université de Victoria entre dans sa troisième année, celui de l'Université d'Ottawa débute en janvier 2002.

Pour connaître les autres mesures prises en faveur de la fonction de contrôleur, veuillez consulter notre site Internet<sup>54</sup>.

### ➤ **Mise en œuvre d'une nouvelle politique de prestation de services**

La politique de prestation de services de DRHC se fonde sur l'engagement d'élaborer et de fournir des services en tenant compte des intérêts et des priorités des Canadiens. Ceci est important non seulement pour nous, mais aussi pour que notre réseau très étendu de bureaux locaux et de partenaires, et notre recours accru aux technologies positionnent le Ministère au centre des services du gouvernement du Canada. Nous poursuivons une politique visant la prestation de services par de multiples canaux : de personne à personne dans les centres des ressources humaines du Canada, par téléphone, par Internet et par la poste.

En 2000-2001, nos activités de planification étaient centrées sur les trois grands axes de services aux citoyens définis par le gouvernement du Canada. Ce sont les axes Service Canada, Gouvernement en direct et l'Initiative d'amélioration des services qui visent respectivement les buts suivants :

- ◆ mettre directement l'accent sur la satisfaction des clients (Initiative d'amélioration des services);
- ◆ améliorer l'accès des citoyens aux services (Service Canada);
- ◆ moderniser la prestation des services (Gouvernement en direct).

---

<sup>53</sup> Consulter le site <http://www.governance.uottawa.ca/certificate>

<sup>54</sup> Consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/>

## ➤ Initiative d'amélioration des services

Le Ministère a entrepris de mettre en œuvre l'Initiative d'amélioration des services qui avait été annoncée par le Conseil du Trésor en mai 2000. Il s'agit d'une initiative gouvernementale s'étalant sur cinq ans et ayant pour objet d'améliorer de 10 p. 100 le niveau de satisfaction des clients à l'égard des services gouvernementaux. Afin de définir un point de référence pour juger de l'amélioration des services, DRHC a commencé à élaborer un sondage sur la satisfaction des clients envers ses quatre principaux domaines de programme : sécurité du revenu, prestations de revenu d'assurance-emploi, programmes d'emploi et d'investissement dans la personne. Cela nous donnera un point de référence en ce qui concerne la satisfaction des clients et nous aidera à définir les zones d'amélioration.

Le sondage national *Les citoyens d'abord 2000* nous a permis de déterminer si le niveau de satisfaction des Canadiens à l'égard des principaux services fédéraux a augmenté au cours des dernières années<sup>55</sup>. Selon une échelle d'amélioration allant de 1 à 100, voici les résultats obtenus par DRHC :

- ◆ Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse : 71 (contre 69 en 1998);
- ◆ Centres de ressources humaines du Canada : 54 (contre 47 en 1998);
- ◆ Assurance-emploi : 51 (contre 45 en 1998).

## ➤ Service Canada

DRHC est l'un des principaux participants au projet pilote Service Canada lancé par le Conseil du Trésor. Service Canada offre aux Canadiens un guichet unique où il est possible d'accéder à un vaste éventail de services gouvernementaux. Ces services sont offerts de personne à personne, par téléphone et par voie électronique. En 2000-2001, 27 bureaux locaux de DRHC ont également fait office de centres d'accès de Service Canada. En plus d'offrir les services habituels de DRHC, ces bureaux fournissaient de l'information de base sur les programmes et les services du gouvernement du Canada.

Nous sommes également le Ministère responsable de deux projets élaborés pour examiner d'autres alternatives. D'abord le projet pilote de réseaux communautaires de Service Canada à Port Hawkesbury (où 11 centres d'accès de Service Canada sont hébergés par des fournisseurs de services communautaires) et le projet pilote Café Jeunesse Service Canada qui fournit aux jeunes de Montréal des renseignements sur les programmes et les services fédéraux.

## ➤ Gouvernement en direct

DRHC continue de respecter le calendrier de mise en ligne des services d'ici la fin de 2004, comme le veut le projet Gouvernement en direct (GED). Nous poursuivons les travaux à l'interne et collaborons avec d'autres ministères et organismes pour regrouper les services en fonction des intérêts et des avis des clients au lieu de les définir selon les programmes et les ministères. DRHC est à la tête de cinq groupements électroniques de services qui correspondent aux besoins de groupes particuliers ou sont d'intérêts généraux : information et services à l'intention des jeunes; emplois,

<sup>55</sup> Consulter le site <http://www.ipaciapc.ca/french/new/citizen.htm>

travailleurs, formation et carrières; aide financière et allocations; information et services à l'intention des personnes handicapées; et gestion des ressources humaines. DRHC a également participé à la mise en service d'un groupement électronique d'information et de services à l'intention des aînés qui a été réalisé sous la direction du ministère des Anciens combattants.

À la fin de 2000, le Ministère a atteint les objectifs du premier volet du projet GED, c'est-à-dire s'assurer que l'information sur ses programmes et services est en ligne et à jour, offrir une capacité de recherche élémentaire aux utilisateurs, doter tous les sites Web du Ministère d'une fonction automatique d'envoi d'accusé de réception par courriel, mettre en ligne les principaux formulaires concernant les programmes et services; favoriser, en même temps, la présentation de l'information en fonction des besoins des clients.

Durant l'année, nous avons également recensé les principaux services et élaboré un plan provisoire pour les mettre en ligne. À mesure que le Ministère précisera les contours de ses plans d'ensemble, il élaborera des plans de mise en ligne de services précis. À la fin de 2000-2001, nous avons mis au point des plans de mise en ligne des services d'assurance-emploi à l'intention des employeurs et des particuliers, ainsi que le Régime de pensions du Canada et les services de sécurité de la vieillesse.

En 2000-2001, DRHC a également entrepris les cinq projets pilotes. Ces projets portaient notamment sur l'amélioration des services à l'intention des chercheurs d'emploi, la mise en ligne des formulaires de relevé d'emploi et des formulaires de demande de prestations d'assurance-emploi, et le regroupement en ligne des services à l'intention des jeunes et des employeurs.

## ➤ Normes de Service

Nous évaluons la qualité des services de nos principaux programmes en fonction de normes nationales de services. Ces normes viennent compléter nos objectifs stratégiques.



**Nos normes de service**

- Vous avez droit à un service courtois et attentionné et à une information complète et exacte sur vos droits et vos obligations.
- Nous avons pour objectif de réduire au minimum le temps d'attente nécessaire pour rencontrer un préposé à la clientèle. Les temps d'attente seront affichés dans nos bureaux.
- Vous devriez normalement, si vous y êtes admissible, recevoir votre premier paiement en deçà de :
  - ❖ 28 jours dans le cas des prestations d'emploi et des mesures de soutien;
  - ❖ 28 jours dans le cas des prestations d'assurance-emploi;
  - ❖ 35 jours dans le cas des prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.
- Nous fournirons un service d'intervention d'urgence de 24 heures dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler dans des domaines de compétence fédérale.
- Nous répondrons aux plaintes de congédiement injuste relevant de la compétence fédérale en deçà de deux jours ouvrables.

Voici les résultats pour 2000-2001 :

- ♦ 95,4 p. 100 des prestataires d'emploi et de mesures de soutien ont reçu leur premier paiement dans un délai de 28 jours.
- ♦ 96,6 p. 100 des prestataires d'assurance-emploi ont reçu leur premier paiement dans un délai de 28 jours.

- ◆ Les prestataires de la Sécurité de la vieillesse ont reçu leur premier paiement dans un délai de 35 jours, conformément à la norme de service, puisque le délai moyen était de 28,8 jours<sup>56</sup>.
- ◆ Les prestataires du Régime de pensions du Canada n'ont pas reçu leurs premières prestations dans un délai de 35 jours, comme le prévoit la norme de service puisque le délai moyen était de 38,2 jours<sup>56</sup>.
- ◆ DRHC a fourni des services d'intervention d'urgence de 24 heures dans tous les cas d'accidents mortels et de refus de travailler.
- ◆ 98,9 p. 100 des plaintes de congédiement injustifié ont été traitées en deux jours ouvrables.

Plus de 20 bureaux de DRHC ont reçu une certification ISO (Organisation internationale de normalisation). En janvier 2001, notre bureau régional de l'Île-du-Prince-Édouard et cinq centres des ressources humaines du Canada ont reçu la certification ISO pour la qualité de leur système de subventions et de contributions.

## Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

| Objectif stratégique<br>Fournir aux Canadiens et<br>aux Canadiennes:            | Résultats qui se manifestent par:  | Objectif (O)<br>Résultat (R)   |
|---|--|--|
| Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Le niveau de satisfaction des clients à l'endroit des services de DRHC<sup>57</sup></b></li> <li>➤ <b>Le pourcentage de phases de projets en technologie de l'information menées à terme conformément au budget et au calendrier établis</b></li> <li>➤ <b>L'efficacité de la fonction de recouvrement</b></li> </ul> <p><u>Recouvrement des trop-payés</u><br/>Montants recouverts : Assurance-emploi et programmes d'emploi.</p> <p><u>Recouvrement de prêts</u><br/>Montants recouverts : Programme canadien de prêts aux étudiants<sup>58</sup>.</p> | <p>O : 85 %<br/>R : 96 %</p> <p>O : 187,2 M\$<br/>R : 198,4 M\$</p> <p>O : 157,0 M\$<br/>R : 125,9 M\$</p> |

<sup>56</sup> De nouvelles normes sont élaborées au sein du tableau de bord équilibré des programmes de la sécurité du revenu.

<sup>57</sup> Les sondages sont effectués en 2001-2002.

<sup>58</sup> Les raisons de l'écart dans les montants recouverts du Programme canadien de prêts aux étudiants sont décrites à la page 66.

## Introduction aux comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constitutives exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

DRHC est responsable de l'administration de quatre de ces comptes :

- ♦ le Compte d'assurance-emploi;
- ♦ le Régime de pensions du Canada;
- ♦ le Compte des rentes sur l'État;
- ♦ le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé dans les états financiers du gouvernement canadien. Le Régime est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avons fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*<sup>59</sup>. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

---

<sup>59</sup> Consulter le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102x.shtml>

## Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 1998-1999 à 2000-2001.

### COMPTE D'ASSURANCE-EMPLOI – ÉTAT DES OPÉRATIONS ET DE L'EXCÉDENT<sup>a</sup>

| (en millions de dollars)              | Réelles     | Réelles     | 2000-2001 <sup>b</sup> |             |
|---------------------------------------|-------------|-------------|------------------------|-------------|
|                                       | 1998-1999   | 1999-2000   | Prévisions             | Réelles     |
| <b>Taux de chômage</b>                | 8,1 %       | 7,3 %       |                        | 6,9 %       |
| <b>Recettes</b>                       |             |             |                        |             |
| Recettes tirées des cotisations       | 19 728      | 18 825      | 19 003                 | 18 999      |
| Pénalités                             | 79          | 74          | 74                     | 76          |
| Intérêts                              | 764         | 1 068       | 1 629                  | 1 565       |
| Total des recettes                    | 20 571      | 19 967      | 20 706                 | 20 640      |
| <b>Dépenses</b>                       |             |             |                        |             |
| Prestations                           | 11 834      | 11 280      | 11 583                 | 11 444      |
| Coûts administratifs                  | 1 360       | 1 406       | 1 417                  | 1 408       |
| Créances douteuses                    | 45          | 56          | 55                     | 26          |
| Total des dépenses                    | 13 239      | 12 742      | 13 055                 | 12 878      |
| <b>Excédent</b>                       |             |             |                        |             |
| Annuel                                | 7 332       | 7 225       | 7 651                  | 7 762       |
| Cumulatif                             | 20 977      | 28 202      | 35 853                 | 35 964      |
| <b>Taux préférentiel de l'employé</b> | <b>1998</b> | <b>1999</b> | <b>2000</b>            | <b>2001</b> |
| (% des gains assurables)              | 2,70 %      | 2,55 %      | 2,40 %                 | 2,25 %      |

La participation de l'employeur correspond à 1,4 fois le taux appliqué à l'employé.

- a. Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.
- b. Les prévisions pour 2000-2001 étaient présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

L'économie a continué de s'améliorer en 2000-2001, mais les prestations ont connu une légère hausse, principalement en raison des répercussions du projet de loi C-2. Malgré des taux de cotisation plus bas, les recettes tirées des cotisations d'assurance-emploi ont également légèrement augmenté à cause de la croissance de la main-d'œuvre visée et des salaires moyens. Ces facteurs, combinés à des gains d'intérêts plus forts, ont porté le surplus de l'assurance-emploi à 36 milliards de dollars au 31 mars 2001.

Des renseignements plus détaillés se trouvent dans les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi de 2000-2001. Ils sont inclus dans les *Comptes publics du Canada 2001*, volume 1, section 4<sup>60</sup>. DRHC possède également un site Internet consacré à la responsabilité et aux rapports en matière d'assurance-emploi<sup>61</sup>. Le site permet de consulter les statistiques ainsi que les rapports d'évaluation, les rapports actuariels et les données sur le pouvoir, les objectifs et les responsabilités du Compte.

<sup>60</sup> Consulter le site <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>

<sup>61</sup> Consulter le site [http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0\\_f.shtml](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml)

## Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Régime de pensions du Canada (RPC) de 1998-1999 à 2000-2001.

### RPC – RECETTES ET DÉPENSES

| (en millions de dollars)            | Réelles   | Réelles   | 2000-2001 <sup>a</sup> |         |
|-------------------------------------|-----------|-----------|------------------------|---------|
|                                     | 1998-1999 | 1999-2000 | Prévisions             | Réelles |
| <b>Recettes</b>                     |           |           |                        |         |
| Cotisations                         | 14 924    | 17 037    | 21 162                 | 21 407  |
| Revenu de placement                 | 3 891     | 4 238     | 4 351                  | 2 849   |
| <b>Total des recettes</b>           | 18 815    | 21 275    | 25 513                 | 24 256  |
| <b>Dépenses</b>                     |           |           |                        |         |
| Paiements de prestations            | 18 203    | 18 799    | 19 352                 | 19 494  |
| Frais d'administration              | 304       | 315       | 340                    | 335     |
| <b>Total des dépenses</b>           | 18 507    | 19 114    | 19 692                 | 19 829  |
| <b>Augmentation ou (diminution)</b> | 308       | 2 161     | 5 821                  | 4 427   |

### RPC – SOLDE DES FONDS

| (en millions de dollars)       | Réelles   | Réelles   | 2000-2001 <sup>a</sup> |         |
|--------------------------------|-----------|-----------|------------------------|---------|
|                                | 1998-1999 | 1999-2000 | Prévisions             | Réelles |
| <b>Solde de fin d'année</b>    | 39 100    | 41 261    | 47 082                 | 45 688  |
| Composé de :                   |           |           |                        |         |
| Fonds de placement du RPC      | 30 833    | 30 299    | 29 603                 | 29 591  |
| Office d'investissement du RPC | 12        | 2 392     | 9 110                  | 7 155   |
| Compte du RPC                  | 8 255     | 8 570     | 8 369                  | 8 942   |
| <b>Total du RPC</b>            | 39 100    | 41 261    | 47 082                 | 45 688  |
| <b>Augmentation</b>            | 308       | 2 161     | 5 821                  | 4 427   |

a. Les prévisions de 2000-2001 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002*.

La diminution des revenus de placements en 2000-2001 est attribuable à la perte encourue sur le marché boursier par l'Office d'investissement du RPC à la fin de l'an 2000<sup>62</sup>. D'autres renseignements pour l'exercice 2000-2001 sont contenus dans les états financiers du Compte du Régime de pensions du Canada, qui se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6<sup>63</sup>.

<sup>62</sup> Pour de plus amples renseignements concernant l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada, consulter le site <http://www.oirpc.ca>

<sup>63</sup> Consulter le site <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>

## Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 1998-1999 à 2000-2001.

### RECETTES ET DÉPENSES

#### COMPTE DES RENTES SUR L'ÉTAT

| (en millions de dollars)  | Réelles      | Réelles      | 2000-2001   |              |
|---|--------------|--------------|-------------|--------------|
|   | 1998-1999    | 1999-2000    | Prévisions  | Réelles      |
| <b>Provisions mathématiques –<br/>Solde au début de l'exercice</b>        | <b>623,9</b> | <b>585,8</b> | <b>s.o.</b> | <b>546,1</b> |
| Revenu  | 41,0         | 38,4         | s.o.        | 35,8         |
| Paiements et autres charges   | 76,0         | 72,4         | s.o.        | 68,4         |
| Excédent des paiements et autres<br>charges sur les revenus de l'exercice | 35,1         | 33,9         | s.o.        | 32,6         |
| Surplus actuariel   | 3,0          | 5,8          | s.o.        | 5,6          |
| <b>Provisions mathématiques –<br/>Solde à la fin de l'exercice</b>        | <b>585,8</b> | <b>546,1</b> | <b>s.o.</b> | <b>507,8</b> |

s.o. : sans objet

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6<sup>64</sup>.

<sup>64</sup> Consulter le site <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>

## Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 1998-1999 à 2000-2001.

### RECETTES ET DÉPENSES

| FONDS D'ASSURANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE                             |            |            |             |            |
|---|------------|------------|-------------|------------|
| (en millions de dollars)  | Réelles    | Réelles    | 2000-2001   |            |
|   | 1998-1999  | 1999-2000  | Prévisions  | Réelles    |
| <b>Recettes</b>   |            |            |             |            |
| <b>Solde d'ouverture</b>  | <b>8,9</b> | <b>8,6</b> | <b>s.o.</b> | <b>8,3</b> |
| Rentrées et autres crédits  | 0,3        | 0,2        | s.o.        | 0,2        |
| Paiements et autres débits  | 0,6        | 0,6        | s.o.        | 0,5        |
| Excédent des paiements et autres débits sur les revenus de l'exercice | (0,3)      | (0,4)      | s.o.        | (0,3)      |
| <b>Solde de fermeture</b>   | <b>8,6</b> | <b>8,3</b> | <b>s.o.</b> | <b>8,0</b> |

s.o. : sans objet

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6<sup>65</sup>.

<sup>65</sup> Consulter le site <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>

***Rendement financier***

|   |    |
|---|----|
| <i>Aperçu du rendement financier</i> .....  | 80 |
| <i>Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés</i> .....   | 81 |
| <i>Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues<br/>et des dépenses réelles</i> .....                           | 82 |
| <i>Tableau 3 : Structure du Ministère et comparaison des dépenses<br/>totales prévues et des dépenses réelles</i> ..... | 83 |
| <i>Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles</i> .....  | 84 |
| <i>Tableau 5 : Paiements de transfert législatifs et non législatifs<br/>par secteur d'activité</i> .....               | 85 |
| <i>Tableau 6 : Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur<br/>l'aide financière aux étudiants</i> .....            | 87 |

***Détails sur les paiements de transfert*** ..... 88***Rapports annuels législatifs***

|  |     |
|--|-----|
| <i>Programme canadien de prêts aux étudiants</i> ..... | 100 |
| <i>Sécurité de la vieillesse</i> .....                 | 109 |
| <i>Autres rapports annuels législatifs</i> .....       | 111 |

***Consolidation de rapports\****

|   |     |
|---|-----|
| <i>Entente-cadre sur l'union sociale</i> .....          | 112 |
| <i>Gestion du matériel, achats et marchés</i> .....     | 113 |
| <i>Stratégie de développement durable</i> .....         | 114 |
| <i>Initiatives réglementaires</i> .....                 | 118 |
| <i>Modernisation de la fonction de contrôleur</i> ..... | 122 |

***Évaluations et vérifications*** ..... 123***Nos principaux partenaires*** ..... 126\* L'Initiative d'amélioration des services se trouve à la [page 71](#), sous Saine gestion du Ministère.

## Aperçu du rendement financier

Les tableaux financiers des pages qui suivent fournissent de l'information sur :

- ♦ les dépenses prévues au début de l'année, telles qu'indiquées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*;
- ♦ le montant total des autorisations de dépenser approuvées en 2000-2001, selon le rajustement des priorités, les postes annoncés dans le budget de 2000 et les rajustements techniques;
- ♦ les dépenses réelles en 2000-2001, telles qu'indiquées dans les Comptes publics de 2000-2001;
- ♦ une tendance pluriannuelle (1998-1999 à 2000-2001), le cas échéant, qui donne une perspective financière des activités de DRHC (voir tableaux 2 à 5, pages 82 à 86).

En 2000-2001, le Ministère était autorisé à dépenser 27 197 millions de dollars ou 375 millions de dollars de moins que ce qui avait été prévu, soit 27 572 millions de dollars. Cet écart était principalement attribuable à :

- ♦ une diminution nette de 385 millions de dollars dans les paiements législatifs visant principalement trois postes. Mentionnons d'abord une diminution de 310 millions de dollars au titre du Programme canadien de subventions pour l'épargne-études, occasionnée par une participation inférieure à celle que l'on prévoyait. Viennent ensuite, une diminution de 171 millions de dollars associée au Programme canadien de prêts aux étudiants et une augmentation de 59 millions de dollars en paiements de la Sécurité de la vieillesse, ce qui témoigne de changements dans le montant des prestations mensuelles moyennes et dans le nombre prévu de bénéficiaires;
- ♦ une augmentation nette de 49 millions de dollars du budget de fonctionnement et au titre des subventions et des contributions. Cette hausse découle principalement de l'injection de 109 millions de dollars dans les ressources nettes de fonctionnement reçues pour répondre aux différentes exigences du Ministère comme la gestion de l'information et les technologies, la mise en œuvre d'un régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants et les conventions collectives signées en 2000-2001 ainsi que d'une diminution nette de 60 millions de dollars en subventions et en contributions, diminution liée au report de fonds en 2001-2002.

Les dépenses réelles de 27 007 millions de dollars étaient de 190 millions de dollars inférieures au montant total de l'autorisation de dépenser (27 197 millions de dollars), en raison du fait qu'on a dépensé 167 millions de dollars de moins que prévu au chapitre des subventions et des contributions. Cet écart peut être attribué à l'incidence importante de l'examen des subventions et des contributions sur l'ensemble des programmes de même qu'aux phases de planification et aux phases contractuelles plus longues que prévu pour la participation aux programmes et aux investissements. Il y a également eu une autorisation non utilisée de 23 millions de dollars dans le budget de fonctionnement net, laquelle s'explique largement par les délais dans l'exécution des programmes et des projets différés.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

| Développement des ressources humaines   | 2000-2001           |                          |                     |
|---|---------------------|--------------------------|---------------------|
|   | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales | Dépenses<br>réelles |
| Crédits (en millions de dollars)  |                     |                          |                     |
| <b>Ministère</b>  |                     |                          |                     |
| 1 Dépenses de fonctionnement  | 460,2               | 569,1                    | 546,7               |
| 5 Subventions et contributions  | 992,1               | 932,8                    | 765,7               |
| 6 Radiation de dettes – Compte des rentes sur l'État  | -                   | 0,0                      | 0,0                 |
| (L) Ministre du DRH – Traitement et allocation pour automobile  | 0,1                 | 0,1                      | 0,1                 |
| (L) Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile  | 0,1                 | 0,1                      | 0,1                 |
| (L) Paiements d'intérêts aux termes de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>   | 34,8                | 1,4                      | 1,4                 |
| (L) Obligations aux termes de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>  | 62,5                | 65,9                     | 65,9                |
| (L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>   | 673,4               | 533,4                    | 533,4               |
| (L) Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.1 de la <i>Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines</i> | 744,0               | 433,5                    | 433,5               |
| (L) <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> – Subventions canadiennes pour études   | 120,1               | 56,6                     | 56,6                |
| (L) <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> – Financement direct  | -                   | 68,6                     | 68,6                |
| (L) Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État  | 0,0                 | 0,0                      | 0,0                 |
| (L) Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs   | 2,0                 | 2,1                      | 2,1                 |
| (L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands  | 50,1                | 66,1                     | 66,1                |
| (L) Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la <i>Loi sur l'administration financière</i>   | 23,0                | 16,8                     | 16,8                |
| (L) Versements de la Sécurité de la vieillesse  | 18 746,0            | 18 839,8                 | 18 839,8            |
| (L) Versements du Supplément de revenu garanti  | 5 064,0             | 5 031,1                  | 5 031,1             |
| (L) Versements d'Allocations  | 390,0               | 387,6                    | 387,6               |
| (L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés <sup>a</sup>   | 170,6               | 191,4                    | 191,4               |
| (L) Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de l'État  | -                   | 0,6                      | 0,3                 |
| (L) Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents  | -                   | 0,1                      | 0,1                 |
| (L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique   | -                   | 0,2                      | 0,2                 |
| Total du Ministère  | 27 533,0            | 27 197,3                 | 27 007,6            |
| <b>Total – Budget des dépenses principal, partie II</b>   | <b>27 533,0</b>     | <b>27 197,3</b>          | <b>27 007,6</b>     |
| Plus : Initiatives annoncées dans le Budget de 2000 <sup>b</sup>  | 39,0                | s.o.                     | s.o.                |
| <b>Total du Ministère – Dépenses budgétaires nettes ajustées</b>  | <b>27 572,0</b>     | <b>27 197,3</b>          | <b>27 007,6</b>     |
| <b>Plus: Non budgétaire</b>   |                     |                          |                     |
| Prêts consentis en vertu de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>  | -                   | 1 800,0                  | 1 415,3             |
| <b>Plus: Comptes à fins déterminées<sup>c</sup> :</b>   |                     |                          |                     |
| Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)   | 13 073,4            | 13 055,1                 | 12 877,8            |
| Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)   | 19 938,0            | 19 691,9                 | 19 828,9            |
| Coûts des autres comptes à fins déterminées   | -                   | 69,4                     | 69,0                |
| Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le compte de l'a.-e. et du RPC   | (128,1)             | (134,5)                  | (141,2)             |
| <b>Total des dépenses</b>   | <b>60 455,4</b>     | <b>61 679,2</b>          | <b>61 057,4</b>     |

s.o. : sans objet

- a. Ce poste législatif comprend la part des contributions du gouvernement en tant qu'employeur à la Caisse de retraite de la fonction publique, au Régime de prestations de décès, au Compte d'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et au Régime de pensions du Québec. Le montant est partiellement recouvrable des Comptes d'assurance-emploi et du RPC.
- b. Ces initiatives comprennent 30 millions de dollars pour le Fonds d'intégration des personnes handicapés, 6 millions de dollars pour l'intégrité des programmes et 3 millions de dollars pour l'élimination du travail des enfants au niveau international. Les autorisations totales et les dépenses réelles liées à ses initiatives sont comprises à même les crédits 1 et 5.
- c. Les autorisations pour l'assurance-emploi et le RPC reflètent les prévisions de 2000-2001 telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

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.

TABLEAU 2 : COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES

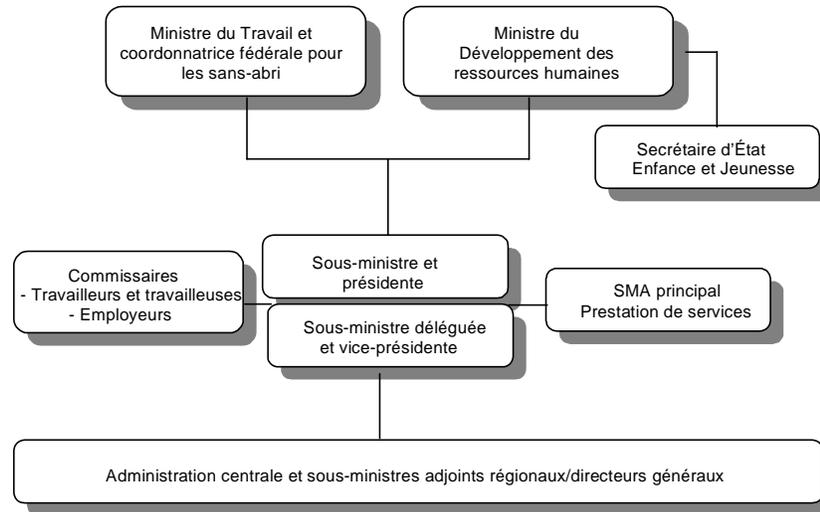
(en millions de dollars)

|   | ETP           | Fonctionnement | Capital | Subventions et contributions approuvées | Total partiel : dépenses brutes | Subventions et contributions prévues par la loi | Total : dépenses brutes | Moins : recettes disponibles | Total : dépenses nettes |
|---|---------------|----------------|---------|---|---------------------------------|---|-------------------------|------------------------------|-------------------------|
| <b>Secteurs d'activité</b>  |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              |                         |
| Sécurité du revenu  | 3 587         | 277,4          | -       | -                                       | 277,4                           | 24 200,0  | 24 477,4                | (164,8)                      | 24 312,7                |
|   | 3 752         | 274,1          | -       | -                                       | 274,1                           | 24 258,5  | 24 532,7                | (160,1)                      | 24 372,6                |
|   | <b>3 747</b>  | <b>260,0</b>   | -       | -                                       | <b>260,0</b>                    | <b>24 258,5</b>                                 | <b>24 518,5</b>         | <b>(151,9)</b>               | <b>24 366,6</b>         |
| Prestations de revenu d'assurance-emploi                                  | 7 623         | 507,9          | -       | -                                       | 507,9                           |   | 507,9                   | (447,3)                      | 60,6                    |
|   | 7 522         | 516,8          | -       | 0,0                                     | 516,8                           | 0,2   | 517,0                   | (452,1)                      | 64,9                    |
|   | <b>7 427</b>  | <b>512,3</b>   | -       | <b>0,0</b>                              | <b>512,3</b>                    | <b>0,2</b>                                      | <b>512,5</b>            | <b>(449,3)</b>               | <b>63,3</b>             |
| Investissement dans les ressources humaines                               | 3 379         | 496,0          | -       | 1 017,4                                 | 1 513,4                         | 1 636,8   | 3 150,1                 | (256,3)                      | 2 893,8                 |
|   | 3 817         | 468,1          | -       | 929,9                                   | 1 398,0                         | 1 134,5   | 2 532,5                 | (233,3)                      | 2 299,1                 |
|   | <b>3 745</b>  | <b>444,1</b>   | -       | <b>763,9</b>                            | <b>1 208,0</b>                  | <b>1 134,5</b>                                  | <b>2 342,5</b>          | <b>(213,7)</b>               | <b>2 128,7</b>          |
| Travail   | 673           | 156,3          | -       | 3,9                                     | 160,2                           | -   | 160,2                   | (47,3)                       | 112,9                   |
|   | 653           | 167,9          | -       | 2,9                                     | 170,8                           | 0,0   | 170,8                   | (46,6)                       | 124,2                   |
|   | <b>650</b>    | <b>166,6</b>   | -       | <b>1,8</b>                              | <b>168,4</b>                    | <b>0,0</b>                                      | <b>168,4</b>            | <b>(46,6)</b>                | <b>121,8</b>            |
| Soutien à la prestation de services                                       | 2 701         | 270,1          | -       | -                                       | 270,1                           | -   | 270,1                   | (192,4)                      | 77,8                    |
|   | 4 156         | 510,7          | -       | 0,0                                     | 510,7                           | 0,0   | 510,7                   | (345,1)                      | 165,6                   |
|   | <b>4 151</b>  | <b>498,4</b>   | -       | <b>0,0</b>                              | <b>498,4</b>                    | <b>0,0</b>                                      | <b>498,4</b>            | <b>(337,7)</b>               | <b>160,7</b>            |
| Services ministériels   | 2 705         | 357,5          | -       | -                                       | 357,5                           | -   | 357,5                   | (243,4)                      | 114,1                   |
|   | 2 912         | 464,7          | -       | 0,0                                     | 464,7                           | 0,0   | 464,7                   | (293,8)                      | 170,9                   |
|   | <b>2 898</b>  | <b>452,4</b>   | -       | <b>0,0</b>                              | <b>452,4</b>                    | <b>0,0</b>                                      | <b>452,4</b>            | <b>(286,0)</b>               | <b>166,4</b>            |
| <b>Total</b>  | 20 668        | 2 065,3        | -       | 1 021,2                                 | 3 086,5                         | 25 836,8  | 28 923,3                | (1 351,3)                    | 27 572,0                |
|   | 22 812        | 2 402,3        | -       | 932,8                                   | 3 335,1                         | 25 393,2  | 28 728,3                | (1 531,0)                    | 27 197,3                |
|   | <b>22 618</b> | <b>2 333,9</b> | -       | <b>765,7</b>                            | <b>3 099,6</b>                  | <b>25 393,2</b>                                 | <b>28 492,8</b>         | <b>(1 485,2)</b>             | <b>27 007,6</b>         |
| <i>Moins</i> : Recettes non disponibles                                   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | (287,3)                 |
|   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | (430,0)                 |
|   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | <b>(430,0)</b>          |
| <i>Plus</i> : Coût estimatif des services offerts par d'autres ministères |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | 14,5                    |
|   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | 16,6                    |
|   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | <b>16,6</b>             |
| <b>Coût net pour le Ministère</b>   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | 27 299,2                |
|   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | 26 784,0                |
|   |               |                |         |   |                                 |   |                         |                              | <b>26 594,2</b>         |

**Légende :****Pour chaque secteur d'activité :**

|                 |                                    |
|-----------------|------------------------------------|
| Première ligne  | Dépenses prévues en 2000-2001      |
| Deuxième ligne  | Autorisations totales en 2000-2001 |
| Troisième ligne | Réelles en 2000-2001               |

**TABLEAU 3 : STRUCTURE DU MINISTÈRE ET COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES**



| (en millions de dollars)                             | Réelles <sup>c</sup><br>1998-1999 | Réelles <sup>c</sup><br>1999-2000 | 2000-2001        |                       | Réelles         |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------|-----------------------|-----------------|
|  |                                   |                                   | Dépenses prévues | Autorisations totales |                 |
| <b>Secteurs d'activité</b>                           |                                   |                                   |                  |                       |                 |
| Sécurité du revenu                                   | 23 052,4                          | 23 670,5                          | 24 477,4         | 24 532,7              | 24 518,5        |
| Prestations de revenu d'assurance-emploi             | 615,6                             | 583,2                             | 507,9            | 517,0                 | 512,5           |
| Investissement dans les ressources humaines          | 2 755,3                           | 2 351,8                           | 3 150,2          | 2 532,5               | 2 342,5         |
| Travail  | 156,7                             | 158,7                             | 160,2            | 170,8                 | 168,4           |
| Soutien à la prestation de services                  | 324,7                             | 488,8                             | 270,1            | 510,7                 | 498,4           |
| Services ministériels                                | 379,4                             | 413,2                             | 357,5            | 464,7                 | 452,4           |
| <b>Total des dépenses brutes</b>                     | <b>27 284,1</b>                   | <b>27 666,1</b>                   | <b>28 923,3</b>  | <b>28 728,3</b>       | <b>28 492,8</b> |
| Recettes disponibles                                 | (1 335,4)                         | (1 521,1)                         | (1 351,3)        | (1 531,0)             | (1 485,2)       |
| <b>Total des dépenses nettes</b>                     | <b>25 948,7</b>                   | <b>26 145,0</b>                   | <b>27 572,0</b>  | <b>27 197,3</b>       | <b>27 007,6</b> |
| <b>Comptes à fins déterminées<sup>a</sup></b>        |                                   |                                   |                  |                       |                 |
| <b>Assurance-emploi (a.-e.)</b>                      |                                   |                                   |                  |                       |                 |
| Dépenses   | 13 239,3                          | 12 741,7                          | 13 073,0         | 13 055,0              | 12 877,8        |
| Recettes   | (20 571,5)                        | (19 967,1)                        | (19 888,0)       | (20 706,0)            | (20 639,9)      |
| <b>Surplus annuel de l'a.-e.</b>                     | <b>7 332,2</b>                    | <b>7 225,4</b>                    | <b>6 815,0</b>   | <b>7 651,0</b>        | <b>7 762,1</b>  |
| <b>Régime de pensions du Canada (RPC)</b>            |                                   |                                   |                  |                       |                 |
| Dépenses   | 18 507,0                          | 19 114,0                          | 19 938,0         | 19 692,0              | 19 828,9        |
| Recettes   | (18 815,0)                        | (21 275,0)                        | (23 159,0)       | (25 513,0)            | (24 256,0)      |
| <b>Surplus annuel du RPC</b>                         | <b>308,0</b>                      | <b>2 161,0</b>                    | <b>3 221,0</b>   | <b>5 821,0</b>        | <b>4 427,1</b>  |
| <b>Autres Comptes à fins déterminées<sup>b</sup></b> |                                   |                                   |                  |                       |                 |
| Dépenses   | 76,6                              | 72,9                              | 0,0              | 0,0                   | 69,0            |
| Recettes   | (41,3)                            | (38,7)                            | 0,0              | 0,0                   | (36,0)          |
| <b>Autres surplus (déficits) annuels</b>             | <b>(35,3)</b>                     | <b>(34,2)</b>                     | <b>0,0</b>       | <b>0,0</b>            | <b>(33,0)</b>   |

a. Pour les Comptes à fins déterminés de l'assurance-emploi et du RPC, les autorisations totales reflètent les prévisions telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

b. Les autres Comptes à fins déterminés comprennent le Compte des rentes sur l'État et le Fonds d'assurance de la fonction publique.

c. Les chiffres reflètent la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation de 2000-2001.

TABLEAU 4 : DÉTAILS DES RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES

| (en millions de dollars)   | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          | Réelles        |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------------|
|  |                      |                      | Recettes<br>prévues | Autorisations<br>totales |                |
| <b>Recettes disponibles<sup>a</sup></b>                            |                      |                      |                     |                          |                |
| Par secteur d'activité :   |                      |                      |                     |                          |                |
| Sécurité du revenu   | 142,7                | 142,0                | 164,8               | 160,1                    | 151,9          |
| Prestations de revenu d'assurance-emploi                           | 552,2                | 516,1                | 447,3               | 452,1                    | 449,3          |
| Investissement dans les ressources humaines                        | 149,1                | 229,1                | 256,3               | 233,3                    | 213,7          |
| Travail  | 47,1                 | 48,6                 | 47,3                | 46,6                     | 46,6           |
| Soutien à la prestation de services                                | 187,3                | 336,5                | 192,4               | 345,1                    | 337,7          |
| Services ministériels  | 256,9                | 248,9                | 243,4               | 293,7                    | 286,0          |
| <b>Total des recettes disponibles</b>                              | <b>1 335,4</b>       | <b>1 521,1</b>       | <b>1 351,3</b>      | <b>1 531,0</b>           | <b>1 485,2</b> |
| <b>Recettes non disponibles<sup>b</sup></b>                        |                      |                      |                     |                          |                |
| Par type de recettes :   |                      |                      |                     |                          |                |
| Recouvrement des coûts relatifs aux avantages sociaux des employés | 121,3                | 131,9                | 128,1               | 142,1                    | 142,1          |
| Redressements des crédateurs de l'exercice précédent               | 16,3                 | 60,1                 | -                   | 117,8                    | 117,8          |
| Prêts canadiens aux étudiants                                      | 179,4                | 149,6                | 158,0               | 119,7                    | 119,7          |
| Autres comptes recevables  | -                    | 9,8                  | -                   | 20,8                     | 20,8           |
| Surplus actuariel  | 7,6                  | 5,8                  | -                   | 5,6                      | 5,6            |
| Divers   | 27,4                 | 34,8                 | 1,2                 | 23,9                     | 23,9           |
| <b>Total des recettes non disponibles</b>                          | <b>351,9</b>         | <b>392,0</b>         | <b>287,3</b>        | <b>430,0</b>             | <b>430,0</b>   |

- a. Comprennent les coûts administratifs recouvrables des Comptes de l'assurance-emploi et du RPC. Les chiffres ont été corrigés par secteur d'activité pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation de 2000-2001.
- b. DRHC ayant maintenant un seul crédit d'opération, toutes les recettes non disponibles sont créditées au Trésor à même un seul crédit. Le fractionnement de ces recettes par secteur d'activité ne peut être déterminé; c'est pourquoi il est présenté par type de recettes. Le détail des recettes non disponibles est présenté dans les Comptes publics, Volume II, partie I.

**TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ**

| (en millions de dollars)   | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          | Réelles         |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|
|  |                      |                      | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales |                 |
| <b>Subventions</b>   |                      |                      |                     |                          |                 |
| <b>Investissement dans les ressources humaines</b>   |                      |                      |                     |                          |                 |
| (L) Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux conditions prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une industrie, de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région | 5,9                  | 3,7                  | 2,0                 | 2,1                      | 2,1             |
| (L) Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes du Règlement de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>   | 108,8                | 103,0                | 120,1               | 56,6                     | 56,6            |
| (L) Subventions aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au profit des bénéficiaires nommés par ces REEE, selon les termes du règlement de la subvention canadienne pour l'épargne-études de la <i>Loi sur le ministère du développement des ressources humaines</i>   | 267,3                | 334,1                | 744,0               | 433,5                    | 433,5           |
| Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale   | 2,3                  | 1,3                  | 7,2                 | 7,2                      | 0,6             |
| Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation  | 26,2                 | 24,7                 | 28,2                | 28,2                     | 24,2            |
| Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social   | -                    | 5,1                  | 7,0                 | 7,0                      | 5,7             |
| Subventions pour assurer la sécurité du revenu et toute autre aide financière aux pêcheurs et aux travailleurs d'usine touchés par la crise dans le secteur de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique   | 283,0                | 0,4                  | 1,0                 | 1,0                      | 0,0             |
| Subvention au fonds d'investissement de la Fondation d'apprentissage du Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100 <sup>e</sup> anniversaire   | -                    | 12,0                 | -                   | -                        | -               |
| Subvention au Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100 <sup>e</sup> anniversaire   | -                    | 3,0                  | -                   | -                        | -               |
| Subventions à des organismes bénévoles, aux gouvernements municipaux et régionaux, aux organisations professionnelles et aux autres centres d'excellence dans le but d'appuyer la mise en œuvre de projets novateurs pour faciliter l'intégration des personnes handicapées  | 3,8                  | -                    | -                   | -                        | -               |
| Subventions aux organismes nationaux bénévoles de services sociaux en vue de partager les coûts de fonctionnement des bureaux nationaux  | 1,2                  | -                    | -                   | -                        | -               |
| Subvention aux Réseaux canadiens de recherche en politiques inc.   | 9,0                  | -                    | -                   | -                        | -               |
|  | 707,6                | 487,2                | 909,4               | 535,6                    | 522,7           |
| <b>Travail</b>   |                      |                      |                     |                          |                 |
| (L) Indemnisation des marins marchands – Indemnités supplémentaires versées à certaines veuves de marins marchands   | 0,0                  | 0,0                  | 0,0                 | 0,0                      | 0,0             |
| Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies   | 0,0                  | 0,0                  | 0,0                 | 0,0                      | 0,0             |
| Prévention des incendies du Canada   | 0,0                  | 0,0                  | 0,0                 | 0,0                      | 0,0             |
| Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail  | 0,0                  | 0,0                  | 0,0                 | 0,0                      | 0,0             |
| Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes  | 0,0                  | 0,0                  | 0,0                 | 0,0                      | 0,0             |
|  | 0,1                  | 0,1                  | 0,1                 | 0,1                      | 0,1             |
| <b>Sécurité du revenu</b>  |                      |                      |                     |                          |                 |
| (L) Versements de la Sécurité de la vieillesse   | 17 563,8             | 18 089,1             | 18 746,0            | 18 839,8                 | 18 839,8        |
| (L) Versements du Supplément de revenu garanti   | 4 834,7              | 4 933,9              | 5 064,0             | 5 031,1                  | 5 031,1         |
| (L) Versements d'allocations   | 382,9                | 391,5                | 390,0               | 387,6                    | 387,6           |
|  | 22 781,3             | 23 414,4             | 24 200,0            | 24 258,5                 | 24 258,5        |
| <b>Total des subventions</b>   | <b>23 488,9</b>      | <b>23 901,7</b>      | <b>25 109,5</b>     | <b>24 794,1</b>          | <b>24 781,3</b> |

**Tableau 5 : Paiements législatifs et de transfert par secteur d'activité (suite)**

| (en millions de dollars)  | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          | Réelles         |
|---|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|
|   |                      |                      | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales |                 |
| <b>Contributions</b>  |                      |                      |                     |                          |                 |
| <b>Investissement dans les ressources humaines</b>  |                      |                      |                     |                          |                 |
| Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien  | 757.7                | 623.1                | 609.6               | 604.1                    | 507.7           |
| Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder  | 189.0                | 189.2                | 192.0               | 192.0                    | 189.2           |
| Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable   | 6.7                  | 4.7                  | 3.4                 | 3.4                      | 3.3             |
| (L) Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>  | 3.6                  | 1.7                  | 34.8                | 1.4                      | 1.4             |
| (L) Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>  | 155.4                | 73.7                 | 62.5                | 65.9                     | 65.9            |
| (L) Paiements liés aux modalités de financement direct accordés en vertu de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>  | -                    | -                    | -                   | 41.5                     | 41.5            |
| (L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>  | 516.6                | 510.4                | 673.4               | 533.4                    | 533.4           |
| Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants   | 41.5                 | 13.9                 | 46.2                | 5.2                      | 4.4             |
| Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage)   | -                    | -                    | 2.8                 | 2.8                      | 0.6             |
| Sans-abri – Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organismes, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème de l'itinérance au Canada   | -                    | -                    | 120.0               | 75.0                     | 24.2            |
| Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation   | 4.1                  | 4.9                  | -                   | 4.0                      | 4.0             |
| (L) Paiements aux provinces et aux territoires en vertu du <i>Régime d'assistance publique du Canada</i> (loi) et de la <i>Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces</i>  | 8.1                  | 56.1                 | -                   | -                        | -               |
| Contributions aux ministères et aux organismes gouvernementaux provinciaux et territoriaux, aux administrations municipales, aux entreprises, aux établissements de santé publique et d'enseignement, aux organismes autochtones, y compris aux bandes indiennes et aux conseils tribaux, ainsi qu'aux particuliers pour appuyer les nouvelles orientations stratégiques découlant de la réforme de la sécurité sociale, et pour faire l'essai de méthodes innovatrices pour rendre les programmes sociaux plus efficaces à les adapter à nos moyens financiers | 44.6                 | 1.9                  | -                   | -                        | -               |
|   | <b>1 727,3</b>       | <b>1 479,5</b>       | <b>1 744,7</b>      | <b>1 528,8</b>           | <b>1 375,6</b>  |
| <b>Prestations de revenu d'assurance-emploi</b>   |                      |                      |                     |                          |                 |
| (L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique   | 0.3                  | 0.2                  | -                   | 0.2                      | 0.2             |
| <b>Travail</b>  |                      |                      |                     |                          |                 |
| Programme de partenariat syndical-patronal  | 1.4                  | 1.2                  | 1.6                 | 1.6                      | 0.7             |
| Commission du travail   | 0.9                  | 0.9                  | 2.2                 | 1.2                      | 1.1             |
|   | <b>2.3</b>           | <b>2.1</b>           | <b>3.8</b>          | <b>2.8</b>               | <b>1.8</b>      |
| <b>Total des contributions</b>  | <b>1 729,9</b>       | <b>1 481,9</b>       | <b>1 748,5</b>      | <b>1 531,8</b>           | <b>1 377,6</b>  |
| <b>Total des paiements et de transfert législatifs et non législatifs</b>   | <b>25 218,9</b>      | <b>25 383,6</b>      | <b>26 858,0</b>     | <b>26 326,0</b>          | <b>26 158,9</b> |

a. Les fonds de programme pour les sans-abri qui n'ont pas été dépensés sont reportés aux années ultérieures. Cette flexibilité financière permettra de s'assurer que les groupes communautaires aient suffisamment de temps pour élaborer leurs plans afin d'éliminer l'itinérance, sans perdre le financement dont ils ont besoin.

### Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*

Des modifications à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* ont été introduites dans le *Projet de loi d'exécution du budget 2000*. Ces modifications confèrent les pouvoirs législatifs nécessaires à l'instauration d'un régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants<sup>66</sup>. Le gouvernement du Canada est autorisé à conclure des accords de prêts directement avec les étudiants. Il peut également conclure des accords avec des fournisseurs de services en vue de l'administration des prêts, et avec des institutions financières en vue du versement des prêts.

Le montant de 1,8 milliard de dollars en Autorisations totales représente le total des prêts pouvant être négociés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et la valeur des prêts directs émis aux étudiants à partir du 1<sup>er</sup> août 2000.

**TABLEAU 6 : Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants***

| (en millions de dollars)   | Réelles<br>1998-1999 | Réelles<br>1999-2000 | 2000-2001           |                          | Réelles |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|---------|
|  |                      |                      | Dépenses<br>prévues | Autorisations<br>totales |         |
| <b>Investissement dans les ressources humaines</b>                                     |                      |                      |                     |                          |         |
| Prêts consentis en vertu de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> | s.o.                 | s.o.                 | s.o.                | 1 800,0                  | 1 415,3 |
| <b>Total</b>   | s.o.                 | s.o.                 | s.o.                | 1 800,0                  | 1 415,3 |

s.o. : sans objet

<sup>66</sup> Pour de plus amples renseignements, consulter la [page 100](#) du rapport sur le Programme canadien de prêts aux étudiants.

## Détails sur les paiements de transfert

Développement des ressources humaines Canada gère un nombre élevé de programmes de paiements de transfert. Ces programmes soutiennent les gens, les communautés, les secteurs privé et bénévole, les travailleurs, d'autres ordres de gouvernement et les organisations autochtones dans leurs efforts concertés pour améliorer le développement humain. Nous sommes assujettis à la politique révisée en matière de paiements de transfert, qui a été rendue publique le 1<sup>er</sup> juin 2000. Aux termes de celle-ci, les ministères sont tenus de produire des rapports sur les programmes de paiements de transfert d'une valeur d'au moins 5 millions de dollars. Ce faisant, nous montrons notre volonté d'assurer une saine gestion, d'exercer un contrôle et de rendre des comptes à l'égard des paiements de transfert.

Conformément à cette politique, nous avons produit de la documentation qui décrit chacun des programmes financés à même le Trésor, notamment les objectifs et les résultats attendus ainsi que les jalons vers l'atteinte de ces objectifs. Nous avons également préparé un tableau précisant les modalités de ces paiements ainsi qu'une fiche technique pour chacun des programmes évalués à plus de 5 millions de dollars.

Les dépenses réelles reflètent les coûts des programmes et excluent les ressources de fonctionnement nécessaires pour les exécuter.

### PAIEMENTS DE TRANSFERT NON LÉGISLATIFS PAR GAMME DE SERVICES (RÉELS 2000-2001 : 765,7 MILLIONS DE DOLLARS [M\$])

| Programmes connexes (Modalités) | Pour plus d'information,<br>voir la fiche technique n° |
|---------------------------------|--|
|---------------------------------|--|

#### Investissement dans les ressources humaines (IRH)

##### Subventions

*Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale (Réels : 0,6 M\$)*

*Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation (Réels : 24,2 M\$)*

Programme national d'alphabétisation

Fiche technique 1

*Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social (Réels : 5,7 M\$)*

Programme de partenariats pour le développement social

Fiche technique 2

**Programmes connexes (Modalités)****Pour plus d'information,  
voir la fiche technique n°****Contributions**

*Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien (Réels : 507,7 M\$)*

|  |                   |
|--|-------------------|
| Fonds d'intégration des personnes handicapées                      | Fiche technique 3 |
| Programme de développement des ressources humaines autochtones     | Fiche technique 4 |
| Fonds du Canada pour la création d'emplois                         | Fiche technique 5 |
| Initiatives emploi jeunesse  | Fiche technique 6 |
| Adaptation et développement de l'emploi dans le secteur des pêches | Fiche technique 7 |
| Programme de partenariats pour le développement social             | Fiche technique 2 |

*Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder (Réels : 189,2 M\$)*

|  |                   |
|--|-------------------|
| Aide fédérale, provinciale et territoriale à l'employabilité des personnes handicapées | Fiche technique 8 |
|--|-------------------|

*Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable (Réels : 3,3 M\$)*

*Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants (Réels : 4,4 M\$)*

|  |                   |
|--|-------------------|
| Programme de partenariats pour le développement social | Fiche technique 2 |
|--|-------------------|

| <b>Programmes connexes (Modalités)</b>   | <b>Pour plus d'information, voir la fiche technique n°</b> |
|--|--|
| <p><i>Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage)</i><br/>(Réels : 0,6 M\$)</p>  |  |
| <p><i>Sans-abri – Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organismes, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada</i><br/>(Réels : 24,2 M\$)</p> <p style="padding-left: 40px;">Les sans-abri (Initiatives de partenariats en action Communautaire), Jeunes (sans-abri); Stratégie visant les Autochtones en milieu urbain</p> | Fiche technique 9  |
| <p><i>Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation</i> (Réels : 4,0 M\$)</p> <p style="padding-left: 40px;">Programme national d'alphabétisation</p>  | Fiche technique 1  |

| <b>Programmes connexes (Modalités)</b>  | <b>Pour plus d'information, voir la fiche technique n°</b> |
|---|--|
| <p><b>Travail</b></p>   |  |
| <p><b>Subventions</b></p>   |  |
| <p><i>Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies</i> (Réels : 0,0 M\$)</p>                      |  |
| <p><i>Prévention des incendies du Canada</i> (Réels : 0,0 M\$)</p>  |  |
| <p><i>Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail</i> (Réels : 0,0 M\$)</p> |  |
| <p><i>Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes</i><br/>(Réels : 0,0 M\$)</p>                                 |  |
| <p><b>Contributions</b></p>   |  |
| <p><i>Programme de partenariat syndical-patronal</i> (Réels : 0,7 M\$)</p>  |  |
| <p><i>Commission du travail</i> (Réels : 1,1 M\$)</p>   |  |

**FICHE TECHNIQUE N<sup>o</sup> 1 : PROGRAMME NATIONAL D'ALPHABÉTISATION  
(RÉELS 2000-2001 : 28,2 M\$)**

|  |   |
|--|---|
| Objectifs                              | <p>Accorder une aide financière (et technique) pour la mise en œuvre d'activités visant l'un ou l'autre des objectifs globaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) accroître la sensibilisation du public et sa compréhension des problèmes reliés à une société insuffisamment alphabétisée;</li> <li>b) promouvoir la coordination et l'échange d'information entre tous les organismes qui se préoccupent d'alphabétisation;</li> <li>c) améliorer l'accessibilité et la participation des personnes intéressées par les programmes d'alphabétisation, y compris dans le milieu de travail;</li> <li>d) appuyer l'élaboration et la diffusion du matériel didactique touchant l'alphabétisation;</li> <li>e) appuyer les projets de recherche appliquée ou de recherche-action qui répondent aux besoins des apprenants et des formateurs en alphabétisation;</li> <li>f) encourager la poursuite d'avenues et de solutions nouvelles en alphabétisation à l'aide de projets innovateurs au sein de la communauté, du monde syndical et du secteur des affaires;</li> <li>g) renforcer la capacité des principales organisations et institutions préoccupées par l'alphabétisation de prendre la défense et de faire la promotion du dossier.</li> </ul> |
| Résultats                              | <p>Un pays plus sensibilisé à la nécessité de privilégier l'alphabétisation.</p> <p>Plus de partenaires d'un bout à l'autre du Canada qui intègrent l'alphabétisation à leurs activités.</p>  |
| Jalons vers l'atteinte des objectifs : | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Date de renouvellement 31 mars 2005</li> <li>→ Évaluation complétée 1995 : Évaluation des expériences</li> <li>→ Évaluation prévue 2002-2003 : Évaluation de DRHC à titre d'organisation prônant le savoir</li> </ul>  |

**FICHE TECHNIQUE N<sup>o</sup> 2 : PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL\***  
**(RÉELS 2000-2001 : 22,3 M\$)**

---

**Objectifs** Programme de recherche et de développement qui appuie les organismes du secteur social sans but lucratif dont les activités sont en harmonie avec le mandat de DRHC. Ces activités visent à déterminer, à développer et à promouvoir les meilleurs modèles de prestation de services et de pratiques à l'échelle nationale, et à habiliter les collectivités à combler leurs propres besoins en développement social ainsi qu'à répondre aux aspirations des populations qui sont à risque ou qui pourraient l'être.

Pour atteindre ces objectifs, on s'appuiera sur un cadre d'analyse et de responsabilisation, en partenariat avec le secteur bénévole.

---

**Résultats** Résultats qualitatifs dans les domaines suivants :

- ♦ recherche accrue, dans une perspective nationale, sur les principaux enjeux, modèles et pratiques ayant trait au développement social;
- ♦ accroissement du potentiel des organismes bénévoles;
- ♦ augmentation des chances, pour les Canadiens, de participer à la vie communautaire grâce aux organismes bénévoles;
- ♦ développement des services à la communauté et diminution des obstacles pour les Canadiens présentant des handicaps intellectuels ou physiques.

---

Jalons vers l'atteinte des objectifs :

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| → Date de renouvellement | 31 mars 2005                      |
| → Évaluation complétée   | Aucune à ce jour                  |
| → Évaluation prévue      | 2001 : Évaluation des expériences |

---

\* Comprend tous les programmes qui utilisent les modalités et conditions du Programme de partenariats pour le développement social : Initiative du secteur bénévole, une part des initiatives de Visions de la garde d'enfants et les initiatives fédérales en faveur des personnes handicapées ainsi que le programme lui-même.

**FICHE TECHNIQUE N<sup>o</sup> 3 : FONDS D'INTÉGRATION DES PERSONNES  
HANDICAPÉES  
(RÉELS 2000-2001 : 20,6 M\$)**

|  |  |
|--|--|
| Objectifs                              | <p>Aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver ou à travailler à leur compte, et augmenter ainsi leur participation à l'activité économique et leur indépendance financière.</p> <p>La concrétisation de cet objectif sera le fruit d'un travail de partenariat avec les organismes non gouvernementaux représentant les personnes handicapées, le secteur privé et les gouvernements provinciaux et de l'adoption d'approches innovatrices qui font appel aux meilleures pratiques pour favoriser l'intégration économique des personnes handicapées.</p> |
| Résultats                              | <p>Au total, 4 186 personnes ont reçu de l'aide; de ce nombre, 1 971 ont trouvé un emploi.</p>   |
| Jalons vers l'atteinte des objectifs : | <p>→ Date de renouvellement 31 mars 2002</p> <p>→ Évaluation complétée 1998 : Évaluation des expériences</p> <p>→ Évaluation prévue 2001 : Bilan</p>   |

**FICHE TECHNIQUE N° 4 : PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT  
DES RESSOURCES HUMAINES AUTOCHTONES  
(PDRHA)  
(RÉELS 2000-2001 : 239,3 M\$)**

|   |   |
|---|---|
| <p>Objectifs</p>  | <p>Aider les organismes autochtones à élaborer et à mettre en œuvre des programmes relatifs au marché du travail, aux jeunes et à la garde d'enfants qui répondent aux besoins locaux et régionaux des Autochtones.</p> <p>Ce Programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) aidera les gens à se préparer en vue d'obtenir et de garder un emploi, ce qui entraînera des économies dans les programmes de soutien du revenu;</li> <li>b) aidera les jeunes autochtones (une personne normalement âgée de 15 à 30 ans) à se préparer pour le marché du travail, à trouver et à conserver un emploi et à réussir la transition vers le marché du travail, ce qui entraînera une hausse de l'emploi;</li> <li>c) augmentera la fourniture de services de garde d'enfants de qualité au sein des communautés inuites et des Premières nations, ce qui entraînera une hausse de l'offre de services distincts et divers dans ces collectivités, à un niveau comparable à celui qu'on offre à l'ensemble de la population.</li> </ul> |
| <p>Résultats*</p>   | <p>Au total, 35 502 clients autochtones ont reçu de l'aide; de ce nombre, 11 944 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs indépendants.</p>  |
| <p>Jalons vers l'atteinte des objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Date de renouvellement</li> <li>→ Évaluation complétée</li> <li>→ Évaluations prévues</li> </ul> | <p>31 mars 2004</p> <p>Aucune à ce jour</p> <p>La planification du cadre d'évaluation est prévue pour mars 2001. L'évaluation finale devrait être complétée en mars 2004 et comprendra des éléments du bilan principal avec des recherches réduites sur les expériences.</p>  |

\* Les résultats se fondent sur le financement total affecté au programme et provenant du Trésor ainsi que de la partie II de l'assurance-emploi. Les résultats exclusivement liés au Trésor ne sont pas disponibles.

**FICHE TECHNIQUE N° 5 : FONDS DU CANADA POUR LA CRÉATION  
D'EMPLOIS (FCCE)  
(RÉELS 2000-2001 : 31,8 M\$)**

|  |   |
|--|---|
| Objectif                               | <p>Appuyer la création d'emplois durables dans les régions à taux de chômage élevé et aider les collectivités touchées à se donner les moyens de tendre vers l'autonomie.</p> <p>Cet objectif sera atteint avec le concours de partenaires comme les provinces et les territoires, les agences de développement économique régional, d'autres ministères fédéraux, des partenaires locaux et le secteur privé dans le cadre d'une démarche tenant compte des priorités locales et régionales.</p> |
| Résultats                              | Emplois devant être créés en 2000-2001 : 6 136  |
| Jalons vers l'atteinte des objectifs : |   |
| → Date de renouvellement               | Le programme est aboli (les engagements financiers déjà pris seront respectés)  |
| → Évaluation complétée                 | 1998 – Le Fonds transitoire pour la création d'emplois : évaluation des expériences   |
| → Évaluation prévue                    | Aucune  |

**FICHE TECHNIQUE N<sup>o</sup> 6 : INITIATIVES EMPLOI JEUNESSE  
(RÉELS 2000-2001 : 189,1 M\$)**

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| Objectif                               | Aider les jeunes à se préparer au marché du travail, à obtenir et conserver un emploi et à réussir leur entrée sur le marché du travail, ce qui devrait entraîner un relèvement du taux d'emploi.   |   |  |
| Résultats                              | <p>Au total, 76 664 jeunes et étudiants ont obtenu une expérience de travail; parmi ceux-ci 49 854 étudiants ont participé à Placement carrière-été (PCE). Les autres jeunes (26 810) ont participé à des expériences de travail au sein des programmes tels que Jeunes stagiaires Canada, Jeunesse internationale et Service jeunesse Canada.</p> <p>Les résultats démontrent que 7 942 ont trouvé un emploi et 48 087 sont retournés aux études*.</p> |   |  |
| Jalons vers l'atteinte des objectifs : |   |   |  |
| → Date de renouvellement               | 31 mars 2005  |   |  |
| → Évaluations complétées               | 1997 :  | Bilan du projet Placement carrière-été  |  |
|  | 1998-1999 :   | Bilan du Service jeunesse Canada  |  |
|  |   | Stratégie emploi jeunesse : Évaluation des expériences relatives au programme Jeunes stagiaires Canada et aux initiatives du programme Jeunesse de DRHC |  |
|  |   | Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ)   |  |
|  | 2000-2001 :   | Évaluation de Service jeunesse Canada (étude longitudinale)   |  |
|  |   | Bilan de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada de DRHC dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse                                       |  |
|  |   | Phase I de l'évaluation interministérielle de la SEJ  |  |
| → Évaluations prévues                  | 2001-2002 :   | Phases II et III de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada  |  |
|  |   | Phase II de l'évaluation interministérielle de la SEJ (fusionne la SEJ avec les autres programmes fédéraux à l'intention de la jeunesse)                |  |

\* Ce résultat comprend les étudiants qui sont retournés aux études après une expérience de travail dans le cadre de PCE. Selon les évaluations de suivi du PCE, 94 p. 100 des jeunes retournent aux études.

**FICHE TECHNIQUE N° 7 : ADAPTATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI  
DANS LE SECTEUR DES PÊCHES  
(RÉELS 2000-2001 : 6,4 M\$)**

|  |   |
|--|---|
| Objectif                               | <p>1) Aider des personnes à se préparer en vue d'un emploi, à obtenir un emploi et à le conserver. De telles mesures permettront de réaliser un rendement sur l'investissement grâce à une réduction de la dépendance envers l'aide gouvernementale et des recettes fiscales supplémentaires grâce à un emploi accru.</p> <p>2) Les mesures suivantes sont établies en vue d'atteindre cet objectif :</p> <p>a) des subventions salariales encouragent les employeurs à engager des personnes qu'ils n'auraient pas engagées normalement sans subventions;</p> <p>b) le travail indépendant aide des personnes à se créer de l'emploi en lançant une entreprise;</p> <p>c) la création d'emplois favorise le développement de l'emploi communautaire (en dehors de la pêche) qui donne des possibilités d'acquérir de l'expérience professionnelle menant à un emploi permanent;</p> <p>d) le développement des compétences aide des personnes à acquérir les connaissances (de base ou avancées) requises pour un emploi, grâce à une aide directe;</p> <p>e) l'aide à la mobilité fournit une aide financière à chaque travailleur ou groupe de travailleurs afin de faciliter sa réinstallation permanente depuis sa région de résidence vers des régions où il peut trouver de l'emploi; ou couvrir les coûts associés à la recherche d'un nouvel emploi et d'un logement convenable lorsqu'il décroche un nouvel emploi.</p> |
| Résultats                              | <p>Objectif : 765 clients ont obtenu un emploi.<br/>Réal : 832 clients ont obtenu un emploi.</p>  |
| Jalons vers l'atteinte des objectifs : | <p>→ Date de renouvellement      Sans objet</p> <p>→ Évaluation complétée      Aucune à ce jour</p> <p>→ Évaluation prévue      2001-2002 : Bilan des Mesures d'adaptation et de restructuration des pêches</p>   |

**FICHE TECHNIQUE N<sup>o</sup> 8 : AIDE FÉDÉRALE, PROVINCIALE ET TERRITORIALE À L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (AEPH)  
(RÉELS 2000-2001 : 189,2 M\$)**

---

---

|  |   |
|--|---|
| Objectif                               | L'initiative vise à financer différentes mesures provinciales et territoriales qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer à un emploi, à trouver un emploi et à le garder.  |
| Résultats                              | Le principal engagement consiste à aider les personnes handicapées à se préparer au marché du travail, à se trouver un emploi et à le conserver. L'AEPH met l'accent sur la responsabilité; les gouvernements fédéral et provinciaux ont élaboré ensemble les indicateurs de résultats. Les résultats ne seront pas connus tant que le rapport national n'aura pas été rendu public à l'automne 2001. |
| Jalons vers l'atteinte des objectifs : |   |
| → Date de renouvellement               | 31 mars 2005  |
| → Évaluations complétées               | 1999-2000 : Évaluation de la capacité<br>2000-2001 : Début du travail sur l'étude longitudinale et les pratiques prometteuses   |
| → Évaluations prévues                  | 2001-2002 : Études bilatérales avec les provinces<br>2002-2003 : Études bilatérales avec les provinces  |

---

**FICHE TECHNIQUE N° 9 : LES SANS-ABRI (INITIATIVES DE PARTENARIATS EN ACTION COMMUNAUTAIRE); JEUNES (SANS-ABRI); STRATÉGIE VISANT LES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN (RÉELS 2000-2001 : 24,2 M\$)**

|  |  |
|--|--|
| Objectifs                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Veiller à ce que personne ne se retrouve à la rue malgré lui, en s'assurant de la disponibilité d'un nombre suffisant de refuges et de structures d'entraide adéquates.</li> <li>(2) Réduire fortement le nombre de personnes qui ont besoin d'un refuge, d'une maison de transition ou d'un logement supervisé (en offrant, par exemple, des services de santé, des logements à prix modique, des centres de transition, des interventions précoces et des mesures de prévention).</li> <li>(3) Aider les sans-abri qui le peuvent à devenir autosuffisants.</li> <li>(4) Aider les collectivités à renforcer leur capacité de répondre aux besoins de leur population de sans-abri.</li> <li>(5) Améliorer les situations sociale et financière des sans-abri, de même que leur état de santé.</li> </ol> |
| Résultats                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Partenariats et réseaux nouveaux ou renforcés</li> <li>♦ Meilleur partage des leçons apprises et plus grande connaissance du processus de planification et des projets</li> <li>♦ Aptitudes et connaissances nouvelles ou améliorées au sein des structures</li> <li>♦ Évaluation nouvelle ou améliorée des besoins et des lacunes à l'échelle locale</li> <li>♦ Élaboration de plans communautaires sur l'évaluation des besoins, le ciblage des lacunes et l'établissement de priorités</li> <li>♦ Projets portant sur les priorités (incluant les besoins urgents)</li> <li>♦ Projets de recherche portant sur des questions locales</li> </ul>  |
| Jalons vers l'atteinte des objectifs : |  |
| → Date de renouvellement               | Le programme prendra fin le 31 mars 2003   |
| → Vérification complétée               | Novembre 2000 à mars 2001 : Vérification de l'efficacité de la structure de gestion du programme, des processus et des contrôles de gestion.   |
| → Vérification prévue                  | Juillet à octobre 2001 : Vérification de tous les systèmes de prestation, de contrôles et de paiements du programme de contribution ainsi que des opérations et des processus inhérents.   |
| → Évaluation complétée                 | Aucune   |
| → Évaluation prévue                    | 2001-2002 et 2002-2003 : Évaluation des expériences, études de cas et études des collectivités.  |

## Programme canadien de prêts aux étudiants

En 2000-2001, le fait marquant pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été le passage des mesures de financement à risques partagés, que nous avons établies avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, au financement direct des prêts aux étudiants en août 2000<sup>67</sup>.

Nous avons dû repenser les processus d'application mis en œuvre afin de financer directement les prêts aux étudiants. Selon les nouvelles ententes, le gouvernement du Canada finance lui-même les étudiants et deux fournisseurs de services administrent et gèrent ces prêts.

Nous avons élaboré des mesures temporaires afin d'assurer la prestation ininterrompue de l'aide financière aux étudiants d'ici la mise en œuvre complète du programme de prêts directs. Ainsi avons-nous conclu des ententes provisoires avec les institutions prêteuses administrant des prêts à risques partagés afin qu'elles déboursent au nom du gouvernement le montant des prêts directs pour études à temps plein. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001.

### Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et non sur les activités du Ministère entourant son application. Les dépenses figurant dans les tableaux financiers sont avant tout les dépenses législatives autorisées par la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.

### Méthode comptable

Les tableaux financiers sont préparés en conformité des conventions comptables et des concepts généralement reconnus au Canada, tels que reflétés dans le *Manuel de comptabilité pour le secteur public* de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

### Conventions comptables particulières

#### ➤ Revenus

Le PCPE possède deux sources de revenus : les intérêts gagnés sur les prêts directs, et les sommes récupérées sur les prêts garantis et les prêts directs. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être

---

<sup>67</sup> Pour de plus amples renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, consulter le site [http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student\\_loans/](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/)

crédités au Trésor. Ils n'apparaissent pas avec les dépenses dans les comptes du PCPE, mais ils sont déclarés séparément dans les états financiers de Développement des ressources humaines Canada et du gouvernement.

- ♦ Intérêts gagnés sur les prêts directs – Les étudiants emprunteurs sont tenus de payer l'intérêt simple sur leurs prêts lorsqu'ils terminent leurs études à temps plein. Quand ils quittent l'école, ils peuvent opter pour un taux d'intérêt variable (taux préférentiel + 2,5 p. 100) ou un taux fixe (taux préférentiel + 5 p. 100). Les montants figurant dans les tableaux financiers représentent uniquement l'intérêt couru sur le solde impayé des prêts directs et remboursables au gouvernement; les emprunteurs continuent de payer directement aux prêteurs privés l'intérêt couru sur les prêts garantis ou à risques partagés.
- ♦ Sommes récupérées sur les prêts directs – Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts directs.
- ♦ Sommes récupérées sur les prêts garantis – Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés tous les prêts consentis avant le 1<sup>er</sup> août 1995 qui sont en souffrance (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé en totalité, après quoi DRHC tente de récupérer ces montants). Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts garantis non remboursés.

### ➤ **Subventions canadiennes pour études**

Les Subventions canadiennes pour études améliorent l'accès à l'éducation postsecondaire. Quatre programmes viennent en aide : 1) aux étudiants ayant une incapacité permanente, pour les frais d'études liés à leur incapacité (jusqu'à 5 000 dollars par année); 2) aux étudiants ayant des personnes à charge (jusqu'à 3 120 dollars par année); 3) aux étudiants à temps partiel dans le besoin, pour leurs frais d'études (jusqu'à 1 200 dollars par année), et 4) aux étudiantes de doctorat dans certains domaines (jusqu'à 3 000 dollars par année pendant un maximum de trois ans).

### ➤ **Frais d'intérêts liés aux emprunts**

Le capital requis pour les prêts directs est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances. Le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé dans les opérations de financement global du ministère des Finances. Les montants apparaissant dans les tableaux financiers représentent le coût attribué au PCPE au titre des prêts directs.

### ➤ **Frais de recouvrement**

Les frais de recouvrement correspondent à ce qu'il en coûte pour faire appel à une agence privée dans le but de recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts garantis versés avant le 31 juillet 1995, qui sont présentement en défaut et que le gouvernement a remboursés au prêteur privé, et les prêts directs versés après le 31 juillet 2000 qu'un tiers fournisseur de services a renvoyés au Ministère parce qu'ils n'étaient pas

remboursés. Selon les pratiques comptables de Développement des ressources humaines Canada, les frais de recouvrement sont imputés à un compte central du Ministère et ne figurent pas parmi les autres dépenses du PCPE.

➤ **Ententes provisoires**

Comme nous le mentionnons en introduction, des mesures temporaires concernant les institutions prêteuses administrant des prêts à risques partagés ont été conclues afin qu'elles déboursent au nom du gouvernement le montant des prêts directs pour études à temps plein. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001, date à laquelle le gouvernement a remboursé aux prêteurs 85 p. 100 du capital qu'ils ont avancé au cours de la période de transition. L'autre 15 p. 100 sera remboursé aux institutions prêteuses après une vérification complète de la documentation. Les ententes prévoyaient aussi une rémunération sous forme de frais de transaction ainsi que le paiement d'intérêts sur les sommes avancées pour le compte du gouvernement. Par ailleurs, un contrat a été conclu avec Postes Canada pour la livraison des prêts directs pour études à temps partiel. Les postes appelés Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) et Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) indiquent le coût de ces ententes provisoires.

- ♦ Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) – Cette dépense représente les frais d'intérêts, calculés au taux préférentiel, payés mensuellement aux institutions prêteuses par le PCPE sur les avances non remboursées de prêts directs pour études à temps plein.
- ♦ Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) – Cette dépense représente les frais de transaction payés par le PCPE durant la période de transition pour chaque prêt d'études à temps plein consenti par l'institution prêteuse participante. Ces frais de transition incluent également les sommes versées à Postes Canada pour chacun des prêts pour études à temps partiel effectués au cours de la période. Le coût est calculé en fonction des certificats d'admissibilité négociés par l'étudiant.

➤ **Coûts des fournisseurs de service**

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2001, dans le cadre du programme de prêts directs, le PCPE fait appel à des tiers fournisseurs de services pour administrer le versement des prêts, leur gestion en cours d'études et leur remboursement une fois les études terminées. Ce poste représente les coûts associés aux services prévus à l'entente.

➤ **Prime de risque**

La prime de risque constitue une partie de la rémunération versée aux institutions prêteuses ayant participé au programme de prêts à risques partagés entre le 1<sup>er</sup> août 1995 et le 31 juillet 2000. Elle correspondait à 5 p. 100 de la valeur des prêts consolidés (normalement la valeur des prêts consentis aux étudiants) et était calculée et payée au moment où ces derniers terminaient leurs études et commençaient à rembourser leur dette. En retour, les prêteurs assumaient tous les risques associés au non-remboursement des prêts.

➤ **Reprise**

Selon les dispositions des contrats conclus avec les institutions prêteuses, le gouvernement achète du prêteur les prêts étudiants non remboursés depuis au moins 12 mois et dont la somme totale n'excède pas 3 p. 100 du solde mensuel moyen des prêts en cours de remboursement mais non remboursés de l'institution prêteuse. Le montant versé est fixé à 5 p. 100 de la valeur des prêts en question.

➤ **Frais d'administration des provinces et des territoires**

Conformément à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement a conclu avec les provinces participantes et avec le Yukon des ententes visant à faciliter l'administration du PCPE. Les provinces et le territoire administrent les activités de mise en application et d'évaluation du programme fédéral d'aide aux étudiants et reçoivent en contrepartie des frais d'administration.

➤ **Bonification d'intérêts pendant les études**

L'une des principales caractéristiques du programme fédéral d'aide aux étudiants est que les étudiants emprunteurs ne sont pas tenus de payer les intérêts sur leurs prêts tant qu'ils étudient, et pour les prêts négociés avant le 1<sup>er</sup> août 1993, durant six mois après la fin des études. Dans le cadre des programmes de prêts garantis et à risques partagés, le gouvernement payait les intérêts aux institutions prêteuses pour le compte des étudiants. Dans le cadre du nouveau programme, il renonce à tout intérêt sur les prêts tant que l'emprunteur poursuit ses études. En raison de ce changement, aucun poste de bonification d'intérêts n'apparaît pour les prêts directs dans les tableaux financiers.

➤ **Exemption d'intérêts**

Les emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt peuvent obtenir de l'aide financière couvrant les intérêts. La transition des prêts garantis et à risques partagés aux prêts directs n'a pas affecté l'exemption d'intérêts sur les prêts en défaut de paiement du point de vue de l'emprunteur, mais la méthode de comptabilisation des coûts connexes a changé. Pour les prêts consentis avant le 1<sup>er</sup> août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses une indemnisation pour intérêts perdus, équivalente au montant des prêts faisant l'objet d'une exemption d'intérêts. Dans le cas des prêts consentis après le 1<sup>er</sup> août 2000, on ne calcule pas les intérêts courus si l'emprunteur bénéficie d'une exemption d'intérêts.

➤ **Réduction de la dette en cours de remboursement**

Le programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR) aide les emprunteurs aux prises avec de sérieuses difficultés financières. La RDR est un programme fédéral d'aide au remboursement dans le cadre duquel le gouvernement canadien, une fois que toutes les autres mesures d'exemption d'intérêts ont été épuisées, réduit jusqu'à un montant abordable le capital impayé des prêts consentis aux étudiants admissibles. Pour les prêts consentis avant le 1<sup>er</sup> août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses le montant du capital de la dette de l'étudiant réduit par le

gouvernement canadien en vertu de la RDR. Pour les années précédant l'année financière 2000-2001, les dépenses et les prévisions de la réduction de la dette en cours de remboursement étaient sous la mention « Exemption d'intérêts ». Dans le cas des prêts consentis après le 1<sup>er</sup> août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt. Étant donné qu'un étudiant emprunteur doit avoir épuisé l'exemption d'intérêts (cinq ans) pour être admissible à la RDR, on retrouve dans les tableaux financiers ci-joints les montants qui correspondent aux prêts antérieurs au 1<sup>er</sup> août 2000.

➤ **Réclamations payées et prêts pardonnés**

Entre l'entrée en vigueur du Programme, en 1964, et le 31 juillet 1995, le gouvernement garantissait pleinement tous les prêts consentis à des étudiants par des prêteurs privés. Il rembourse aux prêteurs privés tout prêt d'études non remboursé (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé dans sa totalité, après quoi DRHC tente de récupérer ces montants). Les ententes à risques partagés permettaient aux prêts émis entre le 1<sup>er</sup> août 1995 et le 31 juillet 2000 d'être garantis dans certaines circonstances. Ce poste représente les coûts associés à cette garantie de prêt.

Conformément à la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital non remboursé de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

➤ **Créances irrécouvrables**

En vertu du programme de prêts directs, les prêts d'études sont dorénavant la propriété du gouvernement et il doit les comptabiliser en tant qu'éléments d'actif. Par conséquent, les principes comptables généralement reconnus (PCGR) exigent que soit établie une disposition entourant les pertes éventuelles associées à ces prêts. Cette disposition doit être établie au cours de l'année de versement du prêt, et ce, même s'il se peut que les pertes ne surviennent que bien des années plus tard. Le poste de dépense est calculé en pourcentage de la valeur des prêts consentis au cours d'une année, d'après les données antérieures. La disposition n'est rattachée qu'au portefeuille des prêts directs. Ce poste de dépense est intégré aux opérations de financement global du ministère des Finances. Le montant présenté ici correspond au coût qui est attribué au PCPE.

➤ **Paiements compensatoires aux provinces non participantes**

Les paiements aux provinces non participantes sont des montants transférés aux provinces et aux territoires qui choisissent de ne pas participer au PCPE. En retour, ces administrations ont droit à des montants compensatoires qui les aident à payer le fonctionnement d'un programme similaire.

## **Engagements**

Le 31 mars 2001, les engagements du Ministère pour les ententes provisoires avec les institutions prêteuses totalisaient 85,9 millions de dollars pour l'année 2000 et 170 millions de dollars pour les marchés conclus en 2001 avec des fournisseurs de services.

## **Incertitude relative à la mesure**

La dette des prêts d'études consentis et des Subventions canadiennes pour études, d'un montant total de 1,8 milliard de dollars en 2000-2001, est sujette à l'incertitude relative à la mesure. On parle d'incertitude relative à la mesure lorsqu'il y a écart entre le montant reconnu et un autre montant raisonnablement possible. Le Ministère a émis certaines hypothèses lors de la détermination de la dette, comme le nombre d'étudiants demandant de l'aide et les futurs taux d'intérêts, de recouvrement et de non-remboursement. Les montants réels versés peuvent varier considérablement par rapport à l'estimation.

**TABLEAU 1 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PROGRAMMES COMBINÉS**

| (en millions de dollars)                                    | 1998-1999    | 1999-2000    | 2000-2001              |              |
|---|--------------|--------------|------------------------|--------------|
|   | Réel         | Réel         | Prévision <sup>a</sup> | Préliminaire |
| <b>Revenus</b>  |              |              |                        |              |
| Intérêts gagnés sur les prêts directs                       | 0,0          | 0,0          | 0,0                    | 0,1          |
| Sommes récupérées sur les prêts directs                     | 0,0          | 0,0          | 0,1                    | 0,2          |
| Sommes récupérées sur les prêts garantis                    | 188,8        | 154,5        | 130,0                  | 125,7        |
| <b>Total des revenus</b>                                    | <b>188,8</b> | <b>154,5</b> | <b>130,1</b>           | <b>126,0</b> |
| <b>Dépenses</b>   |              |              |                        |              |
| <i>Paiements de transfert</i>                               |              |              |                        |              |
| Subventions canadiennes pour études                         | 108,8        | 103,0        | 120,1                  | 56,6         |
| <b>Total des paiements de transfert</b>                     | <b>108,8</b> | <b>103,0</b> | <b>120,1</b>           | <b>56,6</b>  |
| <i>Administration des prêts</i>                             |              |              |                        |              |
| Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A et B)          | 0,0          | 0,0          | 0,1                    | 0,2          |
| Frais de recouvrement                                       | 24,9         | 19,3         | 14,9                   | 16,8         |
| <i>Ententes provisoires</i>                                 |              |              |                        |              |
| - Frais d'intérêts versés aux institutions financières      | 0,0          | 0,0          | 61,8                   | 41,5         |
| - Frais de transactions versés aux institutions financières | 0,0          | 0,0          | 24,1                   | 25,9         |
| Coûts des fournisseurs de services                          | 0,0          | 0,0          | 2,9                    | 1,2          |
| Prime de risque   | 75,5         | 81,8         | 84,5                   | 88,1         |
| Reprise   | 0,5          | 1,6          | 2,1                    | 2,1          |
| Frais d'administration des provinces et territoires         | 9,5          | 9,1          | 14,5                   | 9,6          |
| <b>Total des frais d'administration des prêts</b>           | <b>110,4</b> | <b>111,7</b> | <b>204,9</b>           | <b>185,4</b> |
| <i>Coût de l'aide gouvernementale</i>                       |              |              |                        |              |
| <i>Avantages consentis aux étudiants</i>                    |              |              |                        |              |
| Bonification d'intérêts pendant les études                  | 210,2        | 204,0        | 164,2                  | 180,5        |
| Exemption d'intérêts  | 58,5         | 82,6         | 94,9                   | 107,4        |
| Réduction de la dette en cours de remboursement             | 0,0          | 0,6          | 44,0                   | 2,0          |
| Réclamations payées   | 152,2        | 70,7         | 71,0                   | 62,9         |
| Prêts pardonnés   | 8,3          | 9,3          | 9,0                    | 9,2          |
| Créances irrécouvrables                                     | 0,0          | 0,0          | 185,4                  | 185,4        |
| <b>Total du coût de l'aide gouvernementale</b>              | <b>429,3</b> | <b>367,2</b> | <b>568,5</b>           | <b>547,4</b> |
| <b>Total des dépenses</b>                                   | <b>648,5</b> | <b>581,9</b> | <b>893,4</b>           | <b>789,4</b> |
| <b>Résultats d'exploitation législatifs nets</b>            | <b>459,7</b> | <b>427,4</b> | <b>763,3</b>           | <b>663,4</b> |
| Paiements aux provinces non participantes                   | 160,9        | 126,1        | 138,3                  | 138,9        |
| <b>Résultats d'exploitation législatifs finaux</b>          | <b>620,5</b> | <b>553,4</b> | <b>901,6</b>           | <b>802,3</b> |

a. Les prévisions pour 2000-2001 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

**TABLEAU 2 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PRÊTS GARANTIS ET À RISQUES PARTAGÉS SEULEMENT**

| (en millions de dollars)                            | 1998-1999    | 1999-2000    | 2000-2001              |              |
|---|--------------|--------------|------------------------|--------------|
|   | Réel         | Réel         | Prévision <sup>a</sup> | Préliminaire |
| <b>Revenus</b>                                      |              |              |                        |              |
| Sommes récupérées sur les prêts garantis            | 188,8        | 154,5        | 130,0                  | 125,7        |
| <b>Total des revenus</b>                            | <b>188,8</b> | <b>154,5</b> | <b>130,0</b>           | <b>125,7</b> |
| <b>Dépenses</b>                                     |              |              |                        |              |
| <i>Paiements de transfert</i>                       |              |              |                        |              |
| Subventions canadiennes pour études                 | 108,8        | 103,0        | 0,0                    | 0,0          |
| <b>Total des paiements de transfert</b>             | <b>108,8</b> | <b>103,0</b> | <b>0,0</b>             | <b>0,0</b>   |
| <i>Administration des prêts</i>                     |              |              |                        |              |
| Frais de recouvrement                               | 24,9         | 19,3         | 14,9                   | 16,8         |
| Prime de risque                                     | 75,5         | 81,8         | 84,5                   | 88,1         |
| Reprise   | 0,5          | 1,6          | 2,1                    | 2,1          |
| Frais d'administration des provinces et territoires | 9,5          | 9,1          | 14,5                   | 9,6          |
| <b>Total des frais d'administration des prêts</b>   | <b>110,4</b> | <b>111,7</b> | <b>116,0</b>           | <b>116,6</b> |
| <i>Coût de l'aide gouvernementale</i>               |              |              |                        |              |
| <i>Avantages consentis aux étudiants</i>            |              |              |                        |              |
| Bonification d'intérêts pendant les études          | 210,2        | 204,0        | 164,2                  | 180,5        |
| Exemption d'intérêts                                | 58,5         | 82,6         | 94,9                   | 107,4        |
| Réduction de la dette en cours de remboursement     | 0,0          | 0,6          | 44,0                   | 2,0          |
| Réclamations payées                                 | 152,2        | 70,7         | 71,0                   | 62,9         |
| Prêts pardonnés                                     | 8,3          | 9,3          | 9,0                    | 9,2          |
| <b>Total du coût de l'aide gouvernementale</b>      | <b>429,3</b> | <b>367,2</b> | <b>383,1</b>           | <b>362,0</b> |
| <b>Total des dépenses</b>                           | <b>648,5</b> | <b>581,9</b> | <b>499,1</b>           | <b>478,6</b> |
| <b>Résultats d'exploitation législatifs nets</b>    | <b>459,7</b> | <b>427,4</b> | <b>369,1</b>           | <b>352,9</b> |
| Paiements aux provinces non participantes           | 160,9        | 126,1        | 138,3                  | 138,9        |
| <b>Résultats d'exploitation législatifs finaux</b>  | <b>620,5</b> | <b>553,4</b> | <b>507,4</b>           | <b>491,8</b> |

a. Les prévisions pour 2000-2001 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

**TABEAU 3 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PRÊTS DIRECTS SEULEMENT**

| (en millions de dollars)                                   | 1998-1999  | 1999-2000  | 2000-2001              |              |
|--|------------|------------|------------------------|--------------|
|  | Réel       | Réel       | Prévision <sup>a</sup> | Préliminaire |
| <b>Revenus</b>   |            |            |                        |              |
| Intérêts gagnés sur les prêts directs                      | 0,0        | 0,0        | 0,0                    | 0,1          |
| Sommes récupérées sur les prêts directs                    | 0,0        | 0,0        | 0,1                    | 0,2          |
| <b>Total des revenus</b>                                   | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> | <b>0,1</b>             | <b>0,3</b>   |
| <b>Dépenses</b>  |            |            |                        |              |
| <i>Paiements de transfert</i>                              |            |            |                        |              |
| Subventions canadiennes pour études                        | 0,0        | 0,0        | 120,1                  | 56,6         |
| <b>Total des paiements de transfert</b>                    | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> | <b>120,1</b>           | <b>56,6</b>  |
| <i>Administration des prêts</i>                            |            |            |                        |              |
| Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A et B)         | 0,0        | 0,0        | 0,1                    | 0,2          |
| Frais de recouvrement                                      | 0,0        | 0,0        | 0,0                    | 0,0          |
| <i>Ententes provisoires</i>                                |            |            |                        |              |
| - Frais d'intérêts versés aux institutions financières     | 0,0        | 0,0        | 61,8                   | 41,5         |
| - Frais de transaction versés aux institutions financières | 0,0        | 0,0        | 24,1                   | 25,9         |
| Coûts des fournisseurs de services                         | 0,0        | 0,0        | 2,9                    | 1,2          |
| Frais d'administration des provinces et territoires        | 0,0        | 0,0        | 0,0                    | 0,0          |
| <b>Total des frais d'administration des prêts</b>          | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> | <b>88,9</b>            | <b>68,8</b>  |
| <i>Coût de l'aide gouvernementale</i>                      |            |            |                        |              |
| <i>Avantages consentis aux étudiants</i>                   |            |            |                        |              |
| Exemption d'intérêts                                       | 0,0        | 0,0        | 0,0                    | 0,0          |
| Créances irrécouvrables                                    | 0,0        | 0,0        | 185,4                  | 185,4        |
| <b>Total du coût de l'aide gouvernementale</b>             | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> | <b>185,4</b>           | <b>185,4</b> |
| <b>Total des dépenses</b>                                  | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> | <b>394,3</b>           | <b>310,8</b> |
| <b>Résultats d'exploitation législatifs nets</b>           | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> | <b>394,2</b>           | <b>310,5</b> |
| Paiements aux provinces non participantes                  | 0,0        | 0,0        | 0,0                    | 0,0          |
| <b>Résultats d'exploitation législatifs finaux</b>         | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> | <b>394,2</b>           | <b>310,5</b> |

a. Les prévisions pour 2000-2001 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

## Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'un des éléments essentiels du système canadien de revenu de retraite. Les prestations comprennent la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme de la Sécurité de la vieillesse est financé à partir des recettes fiscales générales du gouvernement canadien.

Les tableaux suivants contiennent des renseignements sur les prestations mensuelles, les prestataires et les paiements selon la province ou le territoire.

**TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES PRESTATIONS MENSUELLES MAXIMALES**

| (en dollars)   |                 |                              |          |            |           |                    |
|--|-----------------|------------------------------|----------|------------|-----------|--------------------|
| Exercice financier   | Pension de base | Supplément de revenu garanti |          | Allocation |           | Augmentation       |
|  |                 | Célibataire                  | Marié(e) | Ordinaire  | Prolongée |                    |
| <b>Prestation mensuelle par exercice financier</b>             |                 |                              |          |            |           |                    |
| 2000-2001 Réelles  |                 |                              |          |            |           |                    |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2001                                   | 431,36          | 512,65                       | 333,92   | 765,28     | 844,88    | 0,6 %              |
| 1 <sup>er</sup> octobre 2000                                   | 428,79          | 509,59                       | 331,93   | 760,72     | 839,84    | 1,1 %              |
| 1 <sup>er</sup> juillet 2000                                   | 424,12          | 504,05                       | 328,32   | 752,44     | 830,70    | 0,9 %              |
| 1 <sup>er</sup> avril 2000                                     | 420,31          | 499,55                       | 325,39   | 745,73     | 823,29    | 0,1 %              |
| 2000-2001 Budget des dépenses                                  |                 |                              |          |            |           |                    |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2001                                   | 428,15          | 331,43                       | 508,83   | 759,59     | 838,60    | 0,5 %              |
| 1 <sup>er</sup> octobre 2000                                   | 426,03          | 329,79                       | 506,31   | 755,82     | 834,44    | 0,2 %              |
| 1 <sup>er</sup> juillet 2000                                   | 425,29          | 239,22                       | 505,43   | 754,50     | 832,98    | 0,0 %              |
| 1 <sup>er</sup> avril 2000                                     | 425,29          | 329,22                       | 505,43   | 754,50     | 832,98    | 1,3 %              |
| 1999-2000 Réelles  |                 |                              |          |            |           |                    |
| 1 <sup>er</sup> janvier 2000                                   | 419,92          | 499,05                       | 325,06   | 744,98     | 822,47    | 0,6 %              |
| 1 <sup>er</sup> octobre 1999                                   | 417,42          | 496,07                       | 323,12   | 740,54     | 817,57    | 0,9 %              |
| 1 <sup>er</sup> juillet 1999                                   | 413,70          | 491,65                       | 320,24   | 733,94     | 810,28    | 0,6 %              |
| 1 <sup>er</sup> avril 1999                                     | 411,23          | 488,72                       | 318,33   | 729,56     | 805,44    | 0,1 %              |
| <b>Moyennes par exercice financier (prestations annuelles)</b> |                 |                              |          |            |           |                    |
| 2000-2001 Réelles  | 5 113,74        | 6 077,52                     | 3 958,68 | 9 072,51   | 10 016,13 | 2,5 % <sup>a</sup> |
| 2000-2001 Budget des dépenses                                  | 5 114,28        | 3 688,98                     | 6 078,00 | 9 073,23   | 10 017,00 |                    |
| 1999-2000 Réelles  | 4 986,81        | 5 926,47                     | 3 860,25 | 8 847,06   | 9 767,28  |                    |

a. Augmentation annuelle entre les réelles de 1999-2000 et les réelles de 2000-2001.

**FIGURE 2 : NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR TYPE DE PRESTATIONS**

| Province<br>ou territoire              | Mars 2000                               |   |               |                      | Mars 2001                               |   |               |                   |
|--|---|---|---------------|----------------------|---|---|---------------|-------------------|
|  | Sécurité<br>de la<br>vieillesse<br>(SV) | Supplément<br>de revenu<br>garanti<br>(SRG) | Allocation    | SRG<br>% de la<br>SV | Sécurité<br>de la<br>vieillesse<br>(SV) | Supplément<br>de revenu<br>garanti<br>(SRG) | Allocation    | SRG<br>% de<br>SV |
| Terre-Neuve                            | 62 622                                  | 42 574                                      | 4 441         | 67,99                | 63 480                                  | 42 577                                      | 4 399         | 67,07             |
| Île-du-Prince-Édouard                  | 17 915                                  | 9 494                                       | 689           | 52,99                | 18 102                                  | 9 386                                       | 682           | 51,85             |
| Nouvelle-Écosse                        | 123 511                                 | 58 097                                      | 4 687         | 47,04                | 124 853                                 | 56 911                                      | 4 492         | 45,58             |
| Nouveau-Brunswick                      | 97 048                                  | 51 254                                      | 4 173         | 52,81                | 98 348                                  | 50 818                                      | 4 198         | 51,67             |
| Québec                                 | 925 457                                 | 446 128                                     | 33 267        | 48,21                | 944 494                                 | 446 811                                     | 32 723        | 47,31             |
| Ontario                                | 1 388 280                               | 380 979                                     | 25 289        | 27,44                | 1 417 264                               | 378 640                                     | 24 205        | 26,72             |
| Manitoba                               | 154 102                                 | 59 640                                      | 3 869         | 38,70                | 154 740                                 | 58 404                                      | 3 762         | 37,74             |
| Saskatchewan                           | 145 943                                 | 59 833                                      | 3 878         | 41,00                | 145 997                                 | 58 309                                      | 3 728         | 39,94             |
| Alberta                                | 288 746                                 | 103 639                                     | 7 899         | 35,89                | 296 732                                 | 104 418                                     | 7 648         | 35,19             |
| Colombie-Britannique                   | 488 769                                 | 151 621                                     | 9 064         | 31,02                | 498 045                                 | 153 053                                     | 9 241         | 30,73             |
| Yukon                                  | 1 671                                   | 629   | 38            | 37,64                | 1 700                                   | 601   | 43            | 35,35             |
| Territoires du Nord-Ouest <sup>a</sup> | 2 259                                   | 1 465                                       | 151           | 64,85                | 2 319                                   | 1 477                                       | 162           | 63,69             |
| International <sup>b</sup>             | 58 850                                  | 9 965                                       | 176           | 16,93                | 62 387                                  | 9 760                                       | 123           | 15,64             |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>3 755 173</b>                        | <b>1 375 318</b>                            | <b>97 621</b> | <b>36,62</b>         | <b>3 828 461</b>                        | <b>1 371 165</b>                            | <b>95 406</b> | <b>35,82</b>      |

- a. Comprend les données pour le Nunavut.  
 b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

**FIGURE 3 : PAIEMENTS DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, ET PAR TYPE DE PRESTATIONS, POUR L'EXERCICE FINANCIER 2000-2001**

| (en millions de dollars)               | Sécurité<br>de la<br>vieillesse | Supplément<br>de revenu<br>garanti | Allocation   | TOTAL           |
|--|---------------------------------|------------------------------------|--------------|-----------------|
| Terre-Neuve                            | 323,5                           | 152,4                              | 20,5         | 496,5           |
| Île-du-Prince-Édouard                  | 91,9                            | 33,8                               | 3,0          | 128,7           |
| Nouvelle-Écosse                        | 635,8                           | 193,6                              | 17,8         | 847,2           |
| Nouveau-Brunswick                      | 500,5                           | 176,1                              | 18,4         | 694,9           |
| Québec                                 | 4 759,7                         | 1 590,6                            | 125,4        | 6 475,7         |
| Ontario                                | 6 997,1                         | 1 425,3                            | 97,2         | 8 519,6         |
| Manitoba                               | 781,2                           | 207,4                              | 16,1         | 1 004,8         |
| Saskatchewan                           | 747,4                           | 203,4                              | 16,5         | 967,3           |
| Alberta                                | 1 466,0                         | 381,8                              | 32,8         | 1 880,6         |
| Colombie-Britannique                   | 2 436,2                         | 584,1                              | 37,4         | 3 057,7         |
| Yukon                                  | 8,6                             | 2,2                                | 0,2          | 11,0            |
| Territoires du Nord-Ouest <sup>a</sup> | 12,1                            | 6,7                                | 1,1          | 19,9            |
| International <sup>b</sup>             | 80,0                            | 73,6                               | 1,0          | 154,6           |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>18 839,8</b>                 | <b>5 031,1</b>                     | <b>387,6</b> | <b>24 258,5</b> |

- a. Comprend les données pour le Nunavut.  
 b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

## Autres rapports annuels législatifs

Vous trouverez ci-dessous d'autres rapports annuels législatifs qui sont intégrés dans d'autres parties de ce rapport ou publiés dans les *Comptes publics du Canada*.

### **Parties I et III du *Code canadien du travail***

Ces données se trouvent dans la partie intitulée Travail, de la section intitulée Rendement de nos services de base.

### ***Loi sur l'assurance du service civil***

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6<sup>68</sup>. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

### ***Loi relative aux rentes sur l'État***

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6<sup>68</sup>. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

---

<sup>68</sup> Consulter le site <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>

## Entente-cadre sur l'union sociale

Les dispositions relatives à la responsabilisation, que comporte l'Entente-cadre sur l'union sociale (ECUS), obligent les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à faire preuve de plus de transparence et à rendre davantage compte de leurs activités aux Canadiens. Ces dispositions visent les objectifs suivants :

- ♦ atteindre les résultats escomptés, grâce aux programmes sociaux, et les mesurer;
- ♦ obtenir la participation des Canadiens à l'élaboration des priorités sociales et à l'examen des résultats obtenus;
- ♦ garantir l'équité et la transparence des pratiques.

Avec la collaboration du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), DRHC a poursuivi en 2001 ses efforts en vue d'incorporer les principes de responsabilisation de l'ECUS aux rapports qu'il prépare à l'intention du Parlement et des Canadiens. DRHC est l'un des ministères pilotes qui travaillent avec le SCT à mettre par écrit la participation fédérale aux projets de l'ECUS. Il a consigné et évalué les principaux volets de responsabilisation prévus dans l'entente, en préparant des modèles de responsabilisation traitant de plusieurs projets de DRHC<sup>69</sup>.

Nous continuons de coordonner l'examen fédéral des programmes et services pour déterminer s'ils respectent les dispositions sur la liberté de circulation énoncées dans l'ECUS. Grâce aux progrès considérables déjà réalisés, on prévoit que 96 p. 100 des travailleurs réglementés bénéficieront d'ententes qui facilitent leur mobilité. À compter de cette année, le recensement des obstacles à la mobilité fera également partie de l'exercice de responsabilisation du SCT<sup>70</sup>.

---

<sup>69</sup> Les modèles de responsabilisation de l'ECUS sont accessibles sur le site Web du Conseil du Trésor, à l'adresse suivante : [http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa_f.asp)

<sup>70</sup> Pour de plus amples renseignements, voir le segment Réalisations en matière de politique à la [page 17](#) et le segment Investissement dans les ressources humaines à la [page 41](#).

## Gestion du matériel, achats et marchés

Les responsables des services d'approvisionnement, des contrats et de la gestion des biens de DRHC ont le mandat de fournir des services de gestion du cycle de vie du matériel qui sont conformes aux politiques et procédures du gouvernement. L'ensemble de la filière de gestion du matériel est à l'examen pour améliorer l'efficacité des fonctions de gestion de matériel, d'approvisionnement et de négociation de contrats.

Résultats obtenus :

- ♦ Nous réorganisons la structure de gestion du matériel pour qu'elle reflète les besoins de DRHC.
- ♦ Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2001, le processus ministériel d'inventaire des biens de plus de 10 000 dollars respecte le Système d'information financière.
- ♦ Nous avons mis sur pied une équipe de formation et de perfectionnement chargée de voir à ce que la communauté ministérielle de gestion du matériel ait accès aux cours et outils d'apprentissage continu et de perfectionnement professionnel pour qu'elle fournisse des services efficaces et économiques aux clients et qu'elle anime des séances d'information et de formation à l'intention de ceux-ci.
- ♦ Nous élaborons une nouvelle politique ministérielle de gestion du matériel. Pour la mettre en œuvre, nous introduirons de nouvelles procédures, mettrons à jour l'actuel programme de formation du personnel et aiderons les directions générales à gérer le cycle de vie du matériel.

## Stratégie de développement durable

En 2000-2001, nous avons continué à travailler pour atteindre nos objectifs relatifs à la Stratégie de développement durable (SDD), fixés en 1997, tout en nous préparant à déposer la deuxième stratégie, la SDD-II, en février 2001<sup>71</sup>.

Au cours de 2000-2001, nous avons terminé la mise au point de notre plan d'action environnemental en direct, un outil branché sur le Web qui permet de fixer des cibles nationales et de suivre le rendement environnemental aux paliers régional et national. DRHC a fait des progrès notables dans la poursuite de cibles en ce qui concerne l'approvisionnement écologique et la gestion des déchets, car il en a atteint certaines et dépassé d'autres. En outre, nous avons participé aux activités du nouveau groupe de travail interministériel sur le développement durable en matière sociale et culturelle. Nous avons aussi collaboré au déroulement d'activités et discuté des répercussions sociales du développement durable. L'intégration du développement durable à notre culture ministérielle représente toujours un défi et nous y avons travaillé dans le cadre de diverses initiatives, notamment des séances de formation et des campagnes de sensibilisation. Le tableau ci-dessous illustre d'autres résultats en matière de rendement.

| <b>1<sup>er</sup> objectif principal : Assurer un fonctionnement interne et une prestation des services extérieurs écologiques</b> |   |
|--|---|
| <b>Mesure du rendement et activités</b>  | <b>Progrès réalisés et mesure correctrice</b>   |
| Système de gestion de l'environnement (SGE)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Des méthodes révisées qui seront appliquées à l'automne 2001, avec la parution du guide du SGE.</li> </ul>   |
| Plan d'action environnemental (PAE)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ La mise en œuvre du plan d'action environnemental en direct (PAE en direct) est terminée. Ce plan fixe des cibles nationales et suit le rendement environnemental.</li> <li>♦ Le PAE en direct a été instauré dans les régions au cours de l'été 2000. Nous avons offert des séances de formation et distribué du matériel de référence.</li> </ul>  |
| Approvisionnement écologique   | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Les achats de produits et de services écologiques de DRHC ont atteint 6,3 millions de dollars en 2000-2001.</li> <li>♦ La cible nationale est d'augmenter la valeur des achats écologiques de 5 p. 100 d'ici le 31 mars 2002.</li> <li>♦ Les achats de produits et services offerts par les entreprises autochtones sont passés à 5,5 millions de dollars en 2000-2001, dépassant la cible de 1,75 million de dollars fixée au 31 mars 2001.</li> <li>♦ Des agents d'approvisionnement régionaux sélectionnés ont suivi des séances de sensibilisation et de formation à l'approvisionnement écologique en novembre 2000.</li> </ul> |

71 On peut consulter la Stratégie de développement durable de DRHC à l'adresse suivante : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml>

| <b>Mesure du rendement et activités</b>  | <b>Progrès réalisés et mesure correctrice</b>   |
|--|---|
| Gestion des déchets  | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ La quantité de déchets envoyés à la décharge a diminué de 70,3 p. 100, ce qui est bien au delà des niveaux de référence de 1988 fixés à l'administration centrale et dépasse de 50 p. 100 la cible établie pour le 31 mars 2001.</li> <li>♦ La cible nationale consiste à réduire de 50 p. 100 la quantité de déchets envoyés à la décharge dans toutes les régions d'ici le 31 mars 2002 (au delà des niveaux de référence de 1988).</li> <li>♦ Mettre en œuvre des programmes de réduction à la source et de réutilisation des matériaux susceptibles d'être exécutés dans toutes les régions et de toucher 25 p. 100 du personnel d'ici le 31 mars 2002.</li> </ul> |
| Conservation de l'eau et de l'énergie  | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ La sensibilisation à la conservation de l'eau et de l'énergie est comprise dans le Défi écologisation de DRHC, un outil Web servant à sensibiliser davantage les employés aux questions environnementales.</li> <li>♦ Tous les employés peuvent déjà avoir accès à des documents de sensibilisation grâce au PAE en direct.</li> <li>♦ La cible nationale consiste à intégrer la sensibilisation à la conservation de l'eau et de l'énergie au programme de sensibilisation général et toucher ainsi 10 p. 100 du personnel d'ici le 31 mars 2002.</li> </ul>  |
| Gestion du parc automobile   | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Nous avons évalué tous les achats de nouveaux véhicules afin de déterminer la possibilité de les convertir au carburant de remplacement.</li> <li>♦ Nous avons acheté cinq véhicules à carburant unique.</li> <li>♦ Nous élaborons un programme pour nous assurer que tous les utilisateurs des parcs automobiles maintiennent efficacement les véhicules au plan écologique, avant le 31 mars 2002.</li> </ul>  |
| Taux de participation du personnel aux approches innovatrices visant « l'avenir du milieu de travail » | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Environ 30 p. 100 de tous les employés travaillent soit à temps partiel, soit selon des horaires variables ou en vertu d'ententes de télétravail.</li> <li>♦ Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié sa politique permanente sur le télétravail en l'an 2000. DRHC prépare une approche intégrée de mise en œuvre pour l'année financière 2001-2002.</li> </ul>   |

| Mesure du rendement et activités  | Progrès réalisés et mesure correctrice  |
|---|---|
| Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation des services | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Les paiements suivants ont été effectués par virement automatique : 84 p. 100 des paiements de la Sécurité de la vieillesse, 80 p. 100 des paiements du Régime de pensions du Canada et plus de 50 p. 100 des paiements de l'assurance-emploi.</li> <li>♦ Plus de 70 p. 100 des demandes de prestations d'assurance-emploi ont été traitées électroniquement.</li> <li>♦ Nous avons annoncé 536 317 offres d'emploi électroniquement dans notre banque nationale d'emplois et les demandeurs d'emploi l'ont consultée à 32 millions de reprises.</li> <li>♦ Le Service de placement électronique a fait l'objet d'environ 627 869 consultations.</li> <li>♦ La ligne 1 800 des Initiatives emploi jeunesse a reçu 44 086 appels et le site en direct du Réseau d'information jeunesse du Canada a fait l'objet de 882 415 consultations.</li> <li>♦ Nous appliquons actuellement la <i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> alors que toutes les décisions en matière de financement de projets doivent tenir compte des répercussions de ces derniers sur l'environnement.</li> </ul> |
| Respect des exigences de la partie II du <i>Code canadien du travail</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Nous avons résolu 98 p. 100 des cas de non-conformité de bon gré (à l'exclusion des situations dangereuses).</li> </ul>  |

**2<sup>e</sup> objectif principal : Tenir compte du développement durable dans les politiques et les programmes**

| Mesure du rendement et activités  | Progrès réalisés et mesure correctrice  |
|---|---|
| Analyse améliorée des répercussions sur l'environnement   | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ S'il y a lieu, nous continuons à insérer les examens des répercussions sur l'environnement dans l'analyse des politiques en cours.</li> </ul>  |
| Intégration des objectifs et des critères de développement durable  | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Nous continuons à intégrer les perspectives de développement durable dans notre travail portant sur la création et le renforcement des capacités collectives.</li> </ul>   |
| Meilleur partage des renseignements sur les dimensions sociales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Avec d'autres ministères préoccupés par la politique sociale, nous avons mis sur pied le groupe de travail sur le développement durable en matière sociale et culturelle, préparé un plan de travail à des fins de collaboration et discuté des répercussions sociales du développement durable.</li> </ul>  |
| Participation à un réseau interministériel de consultation sur les questions horizontales relatives à la Stratégie de développement durable (SDD) pour préparer la SDD-II de DRHC | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Nous continuons à participer, en collaboration avec d'autres ministères, à la consultation sur des questions horizontales relatives au mandat de DRHC pour préparer et mettre en œuvre les SDD-I et II (dimensions socioculturelles du développement durable; collectivités durables; connaissances et renseignements sur le développement durable; et développement durable et santé des Canadiens).</li> </ul> |

**3<sup>e</sup> objectif principal : Intégrer le développement durable à la culture organisationnelle de DRHC**

| <b>Mesure du rendement et activités</b>  | <b>Progrès réalisés et mesure correctrice</b>   |
|--|---|
| Histoires de réussite et sensibilisation | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ La révision du site Web du Système de gestion de l'environnement comprend l'ajout d'un lien pour les pratiques exemplaires et facilite un meilleur partage des renseignements.</li> <li>♦ Au cours de l'été 2000, tous les coordonnateurs et les gestionnaires environnementaux des régions ont été sensibilisés à la SDD et au PAE en direct. Ils ont reçu de la formation.</li> <li>♦ Nous avons sensibilisé les participants à la SDD lors du colloque sur les Services administratifs de la région de l'Ontario tenu en octobre 2000.</li> </ul> |
| Semaine de l'environnement               | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ En juin 2000, DRHC a célébré la Semaine de l'environnement en accueillant les participants à un comptoir d'information, en donnant des conseils écologiques, en participant à un défi transport à l'échelle du Canada, en vendant des arbres d'Arbre Canada et en organisant d'autres activités de sensibilisation écologique.</li> </ul>  |
| Activités de sensibilisation             | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Amélioration continue de la trousse de sensibilisation au Défi écologisation, qui est un outil interactif visant à promouvoir une plus grande sensibilisation environnementale dans la culture organisationnelle de DRHC. À distribuer aux régions à l'automne 2001.</li> </ul>  |

## Initiatives réglementaires

### Sécurité du revenu

| Objet de l'initiative de législation ou de réglementation   | Résultats escomptés   | Critères de mesure du rendement   | Résultats obtenus   |
|---|---|---|---|
| <p>Modernisation des prestations : les modifications à la législation visent à étendre aux conjoints de même sexe les prestations et les obligations prévues par le Régime de pensions du Canada (RPC), la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> (SV) et les règlements qui s'y rapportent.</p> | <p>Les modifications législatives élargissent la protection en vertu du <i>RPC</i> et de la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> aux partenaires de fait de même sexe, au même compte que les partenaires de sexe opposé. Les modifications aux Règlements sur le RPC et la SV les rendront conformes aux lois révisées.</p> | <p>Modifications apportées au RPC et à la <i>Loi sur la SV</i> par le Parlement en vue d'élargir la protection aux partenaires de fait de même sexe. Les Règlements sur le RPC et la SV ont été modifiés pour les rendre conformes au Régime de pensions du Canada et à la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i>.</p> | <p>Depuis le 31 juillet 2000, le RPC et la <i>Loi sur la SV</i> ont été modifiés par le Parlement afin que les partenaires de même sexe puissent toucher des prestations.</p> <p>Environ 300 personnes reçoivent des prestations en vertu de ces modifications. Les Règlements sur le RPC et la SV ont été modifiés le 30 novembre 2000.</p> <p>Les règlements sont maintenant conformes au Régime de pensions du Canada et à la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i>.</p> |

## Prestations de revenu d'assurance-emploi

| Objet de l'initiative de législation ou de réglementation   | Résultats escomptés   | Critères de mesure du rendement                 | Résultats obtenus   |
|---|---|---|---|
| Prestations parentales :<br>Des modifications au Règlement sur l'assurance-emploi (pêche) doivent compléter la mise en œuvre de la prolongation des prestations parentales accordées en vertu de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> .   | Des modifications au Règlement sur l'assurance-emploi (pêche) afin de donner droit aux prestations parentales bonifiées aux pêcheurs indépendants.  | Mise en œuvre des modifications réglementaires. | Modifications réglementaires publiées dans la partie II de la <i>Gazette du Canada</i> le 14 février 2001. (SOR 2001-74)  |
| Frontières régionales :<br>Le Règlement sur l'assurance-emploi relatif aux régions économiques utilisées afin de déterminer les normes d'admissibilité ainsi que la durée de la période de prestations.   | Le réarrangement des régions économiques à 58 régions.  | Mise en œuvre des modifications réglementaires. | Modifications réglementaires publiées dans la partie II de la <i>Gazette du Canada</i> , le 27 septembre 2000. (SOR 2000-355)   |
| Modernisation : Offrir des prestations comparables aux conjoints de fait du même sexe. Il s'agit de prestations comparables à celles qui sont offertes aux conjoints de fait de sexe opposé. La <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> et son règlement d'application seront exécutoires et ce, sans modifier la définition actuelle du mariage. | Les couples du même sexe recevront les mêmes prestations d'assurance-emploi que les couples de sexe opposé pour l'adoption d'un enfant.<br><br>Des prestations d'une durée limitée seront octroyées à l'extérieur du Canada afin d'accompagner un membre de la famille immédiate du prestataire pour des traitements médicaux dispensés à l'étranger. | Mise en œuvre des modifications réglementaires. | Les modifications aux règlements ont été publiées préalablement dans la partie I de la <i>Gazette du Canada</i> , le 28 avril 2001.<br><br>Modifications réglementaires publiées dans la partie II de la <i>Gazette du Canada</i> , le 15 août 2001 (SOR 2001-290). |

## Investissement dans les ressources humaines

| <i>Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants (RFAFE) et Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants (RFPE)</i>  |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Objet de l'initiative de législation ou de réglementation</b>  | <b>Résultats escomptés</b>   | <b>Critères de mesure du rendement</b>   | <b>Résultats obtenus</b>  |
| Harmonisation : Des modifications au RFAFE et au RFPE sont nécessaires pour mettre en œuvre des ententes d'harmonisation avec les provinces.  | L'harmonisation permettra de réduire les dédoublements et de verser les prêts aux étudiants avec une plus grande efficacité.   | Diminution du temps consacré au traitement des prêts étudiants, et meilleur service aux emprunteurs grâce à la rationalisation.                                      | Plusieurs modifications pourraient se révéler nécessaires, mais il faudra d'abord harmoniser la période allouée aux étudiants pour confirmer leur inscription de manière à conserver leur droit à une exemption d'intérêt. La mise en œuvre est prévue en août 2002.<br><br>Les modifications seront analysées dans des évaluations bilans ultérieures. |
| Modernisation des prestations : Modifications au RFAFE et au RFPE en vue d'offrir l'égalité de traitement aux conjoints de fait et aux conjoints homosexuels dans la mise en œuvre du Programme canadien de prêts aux étudiants, conformément à la <i>Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations</i> . | L'harmonisation du Programme canadien de prêts aux étudiants avec les autres programmes du gouvernement du Canada.<br><br>Aucune répercussion majeure n'est attendue à la suite de ces modifications. Lorsqu'il est question du revenu du conjoint, on tiendra désormais compte du revenu du conjoint de fait ou du conjoint de même sexe. | Cette mesure s'inscrit dans une initiative de modification de tous les règlements et des lois en vue de moderniser les prestations à l'échelle du gouvernement.      | Une publication préalable de 15 jours a été approuvée par le Comité spécial du Conseil (CSC) et a eu lieu du 16 mai au 4 juin 2001. Nous n'avons reçu aucun commentaire.<br><br>Le Règlement sur la modernisation des prestations du PCPE a été approuvé par le CSC le 13 juin 2001 et est entré en vigueur le 1 <sup>er</sup> août 2001.               |
| Paiements à titre gratuit (remise de dette en cours de remboursement) : Modifications au RFAFE et au RFPE pour rendre la remise de dette en cours de remboursement (RDR) plus accessible et plus efficace.  | L'accessibilité accrue à la RDR fera grimper le taux de participation des étudiants emprunteurs, ce qui réduira d'autant les taux de manquement au remboursement.  | Accessibilité accrue de la RDR à un plus grand nombre d'emprunteurs.<br><br>Réduction du niveau d'endettement des étudiants connaissant des difficultés financières. | Les consultations initiales auprès des intervenants et des provinces ont donné des résultats favorables. Le ministère des Finances examine la proposition et une date de mise en œuvre sera fixée.  |

## Travail

| Objet de l'initiative de législation ou de réglementation   | Résultats escomptés   | Critères de mesure du rendement  | Résultats obtenus  |
|---|---|--|--|
| <p>Partie II (Sécurité des bâtiments) du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail : Moderniser et élargir la réglementation en matière de sécurité et de santé à l'égard des conditions de travail afférentes aux immeubles et aux installations de manutention des grains, aux antennes, aux tours et aux structures supportant les antennes.</p>   | <p>La réduction ou l'élimination des blessures accidentelles et des décès subis par des employés qui travaillent dans les immeubles, les installations de manutention des grains, les antennes, les tours et les structures supportant les antennes et dans les environs.</p> | <p>La réduction du taux d'incidence des blessures et des accidents mortels où la chute d'un véhicule ou d'une structure mobile est rapportée comme la cause principale d'un accident invalidant. Ces statistiques seront compilées en se basant sur les formulaires de Rapport d'enquête sur les situations comportant des risques (RESCR) qui sont soumis par les employeurs conformément à une exigence réglementaire.</p> | <p>Le règlement est entré en vigueur le 28 septembre 2000.</p> |
| <p>Matériel, équipement, dispositifs et vêtements de sécurité en vertu du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail (RCSST) - (partie XII du RCSST - Systèmes de protection contre les chutes)</p> <p>Modifier la réglementation pour assurer la protection des travailleurs qui grimpent sur les réservoirs des camions, les plates-formes, les ailes d'avion, les wagons de chemin de fer et d'autre équipement mobile.</p> <p>Mettre à jour la partie XII du RCSST afin d'assurer aux employés qui travaillent sur des véhicules et d'autres structures mobiles le même niveau de protection que celui dont bénéficient déjà tous les autres travailleurs assujettis à la partie II du <i>Code du travail du Canada</i>.</p> | <p>La réduction ou l'élimination des blessures accidentelles et des décès subis par des employés qui travaillent sur des véhicules ou des structures mobiles à une hauteur excédant 2,4 mètres.</p>   | <p>La réduction du taux d'incidence des blessures et des accidents mortels où la chute d'un véhicule ou d'une structure mobile est rapportée comme la cause principale d'un accident invalidant. Ces statistiques seront compilées en se basant sur les formulaires de Rapport d'enquête sur les situations comportant des risques (RESCR) qui sont soumis par les employeurs conformément à une exigence réglementaire.</p> | <p>Le règlement devrait être en vigueur tôt en 2002.</p>       |

## Modernisation de la fonction de contrôleur

Dans la fonction publique d'aujourd'hui, les gestionnaires sont appelés à atteindre de nombreux objectifs et à établir des priorités. DRHC a mis en œuvre les principes de la modernisation de la fonction de contrôleur pour aider les gestionnaires à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires à l'amélioration des pratiques de gestion. La modernisation de la fonction de contrôleur intègre notamment les notions de gestion des risques, d'atteinte de résultats efficaces et de mise en pratique de diverses valeurs et de principes d'éthique. Les travaux en faveur de cette fonction ont continué de représenter une priorité en 2000-2001.

Afin d'améliorer les pratiques de gestion et d'aider les gestionnaires à comprendre et limiter les risques opérationnels qu'ils prennent, DRHC a créé un cadre de gestion intégrée des risques et défini les activités d'évaluation de ces risques avec la collaboration des gestionnaires de toute son organisation. Il a également élaboré un cours d'une journée sur la gestion des risques pour aider les gestionnaires à mieux comprendre l'importance d'une approche systématique à la gestion des risques dans le processus quotidien de prise de décisions.

Pour accroître la responsabilisation et améliorer ainsi les activités de gestion, le Ministère intègre maintenant aux objectifs de rendement des cadres un engagement permanent de leur part, afin qu'ils exercent les fonctions de contrôleur moderne. DRHC a également commencé à passer en revue les profils personnalisés des compétences en leadership pour y incorporer les compétences concernant la modernisation de la fonction de contrôleur qui aideront les gestionnaires et le personnel à comprendre et accomplir cette fonction, et les obligeront à rendre compte des résultats obtenus. Enfin, il a apporté des modifications à son processus de planification ministérielle, de façon à établir des liens plus clairs entre l'établissement des priorités, l'affectation des ressources et la mission, les stratégies et les plans du Ministère.

Le Ministère a publié un *Guide sur les valeurs et les principes d'éthique* qui a suscité des discussions considérables. Des débats ont également eu lieu grâce à la création d'un site Intranet comportant des études de cas hypothétiques de dilemmes à résoudre au travail, afin de promouvoir l'application plus cohérente d'un processus décisionnel axé sur les valeurs donnant matière à discussion.

D'autres renseignements se trouvent aux pages 69 et 70 du présent rapport.

## Évaluations et vérifications

DRHC s'est engagé à obtenir les meilleurs résultats possibles dans l'application de ses programmes, la prestation de ses services et son fonctionnement, et ce, avec un souci constant d'efficience et d'efficacité. L'évaluation de nos programmes, de nos services et de nos politiques nous permet d'en connaître les incidences. Les évaluations nous donnent l'occasion de nous pencher sur tous les éléments d'un programme, à partir de la structure de l'organisation qui le met en œuvre, et de ses fonctions, des politiques et procédures à ses réalisations. L'évaluation en matière de politique permet d'examiner les résultats atteints et de juger de leur incidence et de leurs effets.

Étant donné le rôle de premier plan que nous jouons au titre de l'élaboration des politiques nationales, nous étoffons ces évaluations en effectuant des analyses et de la recherche sur les grandes leçons apprises (études-bilan) en ce qui a trait aux importantes questions sociales et de main-d'œuvre. Ces études-bilan permettent à tous les gouvernements au Canada, de même qu'aux groupes qu'intéressent ces questions, de tirer profit de ce que le Canada et les autres pays ont de mieux à offrir en termes d'expérience et sur le plan de la recherche.

Nous faisons également des vérifications et fournissons des services de consultation et de conseil. Ces services combinés donnent au sous-ministre l'assurance que les principaux aspects des stratégies de gestion des risques du Ministère, le cadre de contrôle et les pratiques ainsi que les renseignements utilisés pour prendre des décisions et rendre compte sont judicieux.

Le tableau ci-dessous répertorie en fonction des résultats clés du Ministère, les études, les vérifications et les examens publiés en 2000-2001<sup>72</sup>.

| Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :  | Selon les résultats des documents suivants :   |
|---|--|
| <b>La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants</b> | Vérification : <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Exposé récapitulatif des frais administratifs imputés au compte du Régime de pensions du Canada pour l'année se terminant le 31 mars 2000</li> </ul>   |
| <b>La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité</b>                                | Évaluations : <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Évaluation sommative des Centres de ressources objectif Emploi de l'Ontario</li> <li>♦ Évaluation formative de l'Institute of Indigenous Government – Colombie-Britannique</li> <li>♦ Évaluation formative de « Se prendre en main ! » du Manitoba</li> </ul> |

<sup>72</sup> Vous trouverez la liste des récentes évaluations et études spéciales au <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/> et la liste des récents rapports de vérifications au <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml>

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :</b></p>                   | <p><b>Selon les résultats des documents suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Évaluation provisoire de Succès Nouvelle-Écosse 2000</li> <li>♦ Évaluation sommative de l'Information sur le marché du travail – Saskatchewan</li> <li>♦ Évaluation sommative de Travail-études – Saskatchewan</li> <li>♦ Évaluation sommative des Services d'orientation professionnelle – Saskatchewan</li> <li>♦ Les effets de l'adoption des critères d'admissibilité fondés sur les heures de travail</li> <li>♦ Les répercussions de l'assurance-emploi sur les personnes qui travaillent moins de 15 heures par semaine</li> <li>♦ Les répercussions de l'assurance-emploi sur les personnes qui deviennent ou redeviennent membres de la population active</li> <li>♦ La <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> : incidence financière nette sur les travailleurs à temps plein et sur les travailleurs à temps partiel</li> <li>♦ Évaluation de l'incidence de diverses composantes du projet de loi C-12 sur la durée des périodes de chômage</li> <li>♦ Évaluation des répercussions des projets des semaines réduites de 1997-1998 sur le régime d'assurance-emploi et résultats sur le marché du travail</li> <li>♦ Les répercussions de l'assurance-emploi sur la durée des périodes de chômage et les prestations</li> <li>♦ Les répercussions du projet de loi C-12 sur les heures de travail hebdomadaires</li> <li>♦ Les répercussions du projet de loi C-12 sur les nouveaux venus et les rentrants</li> <li>♦ La règle de l'intensité : Les répercussions sur les chômeurs</li> <li>♦ Évaluation de l'Efficacité des Programmes et Services d'Emploi à l'Intention des Jeunes</li> <li>♦ Évaluation sommative de Service jeunesse Canada</li> <li>♦ Stratégie emploi jeunesse : Évaluation formative de Jeunes stagiaires Canada et d'autres initiatives jeunesse de DRHC</li> <li>♦ Le supplément familial de l'assurance-emploi et le revenu relatif des familles à deux revenus ayant des enfants</li> <li>♦ Les répercussions du supplément familial</li> </ul> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Guide de l'animateur pour les Ententes de développement des ressources humaines autochtones</li> </ul> |
| <p><b>Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif</b></p> | <p>Vérification :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Examen du Programme de sécurité et de santé au travail de la Direction générale du travail</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :</b></p>                                      | <p><b>Selon les résultats des documents suivants :</b></p>   |
| <p><b>Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces</b></p> | <p>Vérifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Processus de vérification de la conformité dans le cadre du programme de la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE)</li> <li>♦ Examen du Système de gestion ministériel (SGM) – Module de renseignement sur les paies (RH)</li> <li>♦ Vérification du Système en développement de Gouvernement en direct (GED)</li> </ul> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Groupes de discussion</li> </ul> |

## Nos principaux partenaires

DRHC effectue beaucoup de travail en partenariat avec un grand nombre de ministères du gouvernement et d'organismes non gouvernementaux. Quotidiennement, les liens avec nos partenaires actuels se resserrent et de nouveaux partenariats sont créés. Nos partenaires jouent un rôle actif et direct en matière de prestation de services ou apportent leur soutien au processus. Nous avons tous un rôle à jouer pour améliorer le service à la clientèle et pour obtenir des résultats significatifs auprès des Canadiens.

| ✓ Sécurité du revenu<br>✓ Travail<br>✓ Prestations de revenu d'assurance-emploi<br>✓ Investissement dans les ressources humaines |   |   |   | Rôle de soutien (S)<br>et/ou rôle direct (D)   |
|--|---|---|---|--|
| ↓  | ↓ | ↓ | ↓ | ↓  |
| MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU CANADA   |   |   |   |  |
| ✓  | ✓ | ✓ | ✓ | <b>Justice</b> pour les questions d'ordre juridique, les conseils et l'appui. <i>S</i>   |
| ✓  |   |   |   | <b>Finances</b> pour les décisions stratégiques et l'appui en matière de mesures prévues par la loi. <i>S</i>  |
| ✓  |   | ✓ | ✓ | <b>Agence des douanes et du revenu du Canada</b> pour la perception des cotisations au RPC et les renseignements sur le revenu, la déduction des cotisations à l'assurance-emploi et l'évaluation de l'assurabilité et la gestion REEE de concert avec le programme de Subvention canadienne pour l'épargne-études. <i>S/D</i>   |
|  | ✓ |   | ✓ | <b>Affaires étrangères et Commerce international</b> pour les questions relatives à l'éducation et à l'adoption au niveau international ainsi que les questions de travail international. <i>S/D</i>   |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | <b>Statistique Canada</b> pour les données et les renseignements de nature statistique et économique. <i>S</i>   |
| ✓  | ✓ | ✓ | ✓ | <b>Travaux publics et Services gouvernementaux</b> pour le paiement des prestations (dépôt direct ou impression de chèques), l'administration de biens immobiliers excédentaires dans le Fonds des sans-abri, et l'application de la <i>Loi sur les justes salaires et les heures de travail</i> . <i>S/D</i>  |
|  |   |   | ✓ | <b>Tous les ministères et organismes</b> engagés dans les activités fédérales concernant les questions d'incapacité, le Programme d'action national pour les enfants et l'Initiative du secteur bénévole (Santé, Bureau du Conseil privé), et <b>13 ministères et organismes</b> mettant en œuvre la Stratégie emploi jeunesse et pour l'élaboration et la mise en œuvre de l'initiative du gouvernement à l'intention des sans-abri. <i>S/D</i> |
|  |   |   | ✓ | <b>Plus de 20 ministères et organismes</b> mettront davantage l'accent sur la collaboration et la coordination interministérielles, le partage d'information et l'établissement de priorités touchant les politiques reliées aux programmes jeunesse, aux questions touchant les jeunes en situation de risque et au groupe électronique jeunesse du GED. <i>S</i>   |
| ✓  | ✓ | ✓ | ✓ | <b>Secrétariat du Conseil du Trésor</b> pour la prévention des incendies, Service Canada, Gouvernement en direct pour les services aux Canadiens, les modifications réglementaires et les questions d'alphabétisation, les questions relatives aux enfants, aux personnes âgées et à la société vieillissante. <i>S</i>  |
|  | ✓ |   | ✓ | <b>Industrie</b> pour le soutien des activités relatives au milieu de travail, aux employeurs, à l'autoroute de l'information, à la prestation de services et à d'autres initiatives. <i>S</i>   |
|  | ✓ |   | ✓ | <b>Citoyenneté et Immigration</b> pour les questions relatives aux travailleurs étrangers, à la mobilité des étudiants et aux adoptions internationales. <i>S</i>  |
|  | ✓ |   | ✓ | <b>Affaires indiennes et du Nord Canada</b> pour les questions de développement humain et social relatives à l'autonomie gouvernementale des Autochtones. <i>S/D</i>   |
|  |   |   | ✓ | <b>Pêches et Océans Canada</b> et les <b>organismes d'expansion régionale</b> pour les programmes relatifs au marché du travail et à la pêche. <i>S/D</i>  |
|  | ✓ |   |   | <b>Transports</b> pour l'exécution des programmes de sécurité et de santé au travail. <i>S/D</i>   |
| ✓  |   |   |   | <b>Bureau du surintendant des institutions financières</b> pour les services actuariels. <i>S</i>  |

| ✓ Sécurité du revenu                        | ✓ Travail | ✓ Prestations de revenu d'assurance-emploi | ✓ Investissement dans les ressources humaines | Rôle de soutien (S)<br>et/ou rôle direct (D)   |
|---|-----------|--|---|--|
| ↓   | ↓         | ↓  | ↓   | ↓  |
| <b>MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU CANADA</b> |           |  |   |  |
| ✓   |           |  |   | <b>Anciens combattants</b> pour le partage de l'information sur des clients mutuels. S   |
|   | ✓         |  |   | <b>Santé Canada</b> fournit des conseils et de l'aide pour ce qui est des questions de santé au travail. S   |
|   | ✓         |  |   | <b>Office national de l'énergie</b> pour les programmes de santé et de sécurité au travail. S  |
|   |           | ✓  |   | <b>Commission de la fonction publique</b> – Partenariat établi dans le cadre du projet de reconnaissance GED pour la création d'un site intégré de recherche d'emploi. S   |
| ✓   | ✓         | ✓  | ✓   | <b>Gendarmerie royale du Canada</b> pour les enquêtes en cas de fraude. S  |
| <b>PROVINCES ET TERRITOIRES</b>             |           |  |   |  |
| ✓   | ✓         | ✓  | ✓   | <b>Gouvernements provinciaux et territoriaux, agences et organismes</b> pour l'élaboration, la mise en œuvre et/ou la coordination de programmes et de services conformes aux accords fédéraux-provinciaux-territoriaux et à l'entente-cadre sur l'union sociale, pour la collaboration à des projets de protocoles bilatéraux sur la jeunesse, les échanges de renseignements et l'amélioration du service à la clientèle. S/D  |
| <b>AUTRES</b>                               |           |  |   |  |
| ✓   | ✓         | ✓  |   | <b>Gouvernements étrangers et organismes internationaux</b> pour les questions relatives au travail, à l'éducation et à l'adoption au niveau international, pour l'échange de vues et d'expériences, la promotion du savoir-faire, des connaissances et des services canadiens et pour encourager la coopération, l'application de la loi et les pratiques optimales dans le contexte de la mondialisation; pour les accords internationaux sur la sécurité sociale en vue d'établir les normes d'admissibilité pour la SV, le RPC et les régimes de pensions étrangers. D |
|   |           | ✓  |   | <b>Secteur privé</b> pour appuyer la prestation de programmes et de services. S/D  |
|   | ✓         | ✓  | ✓   | <b>Employeurs, employés et organisations qui les représentent</b> pour favoriser le respect des lois et des meilleures pratiques; pour encourager l'application de partenariats et de pratiques efficaces tant au niveau sectoriel qu'au travail. S/D  |
|   | ✓         | ✓  |   | <b>Organismes bénévoles incluant ceux qui représentent des groupes particuliers</b> pour collaborer à l'élaboration et à l'exécution de politiques et de programmes, pour la prestation de programmes mis sur pied en vertu de divers accords et collaborer à titre de partenaires à améliorer l'accès aux produits d'information. S/D   |
|   |           | ✓  |   | <b>Établissements et associations d'enseignement et de formation</b> pour la mise en œuvre de programmes d'aide aux étudiants et d'information sur le marché du travail, l'apprentissage et le développement social ainsi que les échanges en éducation. D   |
| ✓   | ✓         |  |   | <b>Commissions des accidents du travail</b> pour régler les demandes d'indemnisation et verser les prestations aux agents de l'État conformément à la <i>Loi sur l'indemnisation des agents de l'État</i> , pour le partage d'information et la coordination d'initiatives en vue d'améliorer le service aux clients mutuels. S/D  |
|   |           | ✓  |   | <b>Autorités et organismes autochtones</b> pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes destinés aux peuples autochtones, et ce, en vertu de divers accords. D  |
| ✓   |           |  |   | <b>Régie des rentes du Québec</b> pour les échanges de renseignements sur le Régime de rentes du Québec et la prestation de services aux clients mutuels. D  |
|   | ✓         |  |   | <b>Commission canadienne des droits de la personne</b> pour les questions se rapportant à l'équité en matière d'emploi et à l'équité salariale. S  |

Cette liste ne représente pas tous les ministères et organismes travaillant avec DRHC.

## Sites Internet et références

Le site de DRHC : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca>

### Lois et règlements

- Lois et règlements gouvernant DRHC : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/actsx.shtml>

### Aperçu de DRHC

- *Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC* :  
<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml>

### Réalisations en matière de politique

- Aider les familles et les enfants : initiatives du gouvernement du Canada :  
[http://socialunion.gc.ca/nca/supporting\\_f.html](http://socialunion.gc.ca/nca/supporting_f.html)
- *La Prestation nationale pour enfants : Rapport d'étape 2000* :  
<http://socialunion.gc.ca/NCB-progress2000/ftdm.html>
- Les rapports des tables rondes confirment que le Canada doit se préparer à relever les défis que posent les compétences et l'apprentissage :  
<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/news/hrfb/01-06-21x.shtml>
- Rapport de contrôle et d'évaluation Régime d'assurance-emploi 2000 :  
<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/2000/sum00x.shtml>
- Direction générale de la recherche appliquée : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb/>
- *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées* :  
[http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison\\_f.html](http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html)
- *À l'unisson 2000 : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées : document d'orientation* :  
<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/pubs/2/1/MP43-390-2000F-1.html>

### Sécurité du revenu

- Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada :  
<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml>
- Programme de réadaptation professionnelle :  
[http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational\\_f.shtml](http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational_f.shtml)

### Prestations de revenu d'assurance-emploi

- Assurance-emploi en direct : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml>

### Investissement dans les ressources humaines

- *Rapports de contrôle et d'évaluation – Régime d'assurance-emploi* :  
<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml>
- L'Accord sur le commerce intérieur, chapitre 7 - La mobilité de la main-d'œuvre :  
<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/stratpol/mobilite/index.html>

- Centre for Families Work and Well-Being : <http://www.worklifecanada.ca> (seulement en anglais)
- « You Bet I Care! » : <http://www.childcarecanada.org/research/complete/ybic2.html> (seulement en anglais)
- Information d'emploi pour les jeunes : <http://www.youth.gc.ca>
- Secrétariat national pour les sans-abri : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa>
- Le Conseil canadien de la Réadaptation et du Travail : <http://www.ccrw.ca/>
- Programme canadien de prêts aux étudiants : [http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student\\_loans/](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/)
- International Audit Literacy Survey Series – Research Papers : <http://www.nald.ca/nls/inpub/nlspub0.htm#4> (seulement en anglais)
- Forum canadien sur l'apprentissage : <http://www.caf-fca.org>
- Groupe de travail sur le secteur bénévole : <http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/>
- Année internationale des volontaires 2001 : [http://www.iyv2001.org/iyv\\_fren/index.htm](http://www.iyv2001.org/iyv_fren/index.htm) et <http://www.aivcanada.org/>
- Notre millénaire : [http://www.archives.ca/05/0528\\_f.html](http://www.archives.ca/05/0528_f.html)
- Gouvernement du Canada : <http://www.canada.gc.ca>
- Information sur les subventions et contributions : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml>
- Subventions et contributions – Programmes de DRHC qui aident les canadiennes et canadiens : <http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/Defaultx.asp>

### Travail

- NÉGOTHÈQUE – Base de données sur les relations du travail comportant un outil de recherche : [http://206.191.16.138/gol/main\\_f.shtml](http://206.191.16.138/gol/main_f.shtml)
- Programme du travail : <http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca>
- La conciliation travail-vie dans les milieux de travail canadiens : <http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/>

### Saine gestion du Ministère

- Certificat supérieur en gestion publique et gouvernance : <http://www.governance.uottawa.ca/certificate>
- Fonction moderne de contrôleur à DRHC : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/>
- *Projet Les citoyens d'abord* : <http://www.ipaciapc.ca/french/new/citizen.htm>

### D'autres sites

- *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002* : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102x.shtml>
- *Comptes publics du Canada 2001* : <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>
- Office d'investissement du Régime de pensions du Canada : <http://www.oirpc.ca/>
- La commission et la loi de l'assurance-emploi : [http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0\\_f.shtml](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml)

- Modèle de responsabilisation de l'Entente-cadre pour l'union sociale (ECUS) 2000 – Guide pour la préparation de rapports du gouvernement fédéral :  
[http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa_f.asp)
- Stratégie de développement durable de DRHC :  
<http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml>
- Évaluation et développement des données à DRHC :  
<http://www11.hrhc-drhc.gc.ca/>
- Services de vérification interne et de gestion des risques – Vérifications et examens complétés : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml>

### **Questions et demandes du public**

Si vous avez des questions sur les programmes et services du Ministère, veuillez communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Consultez les pages réservées au gouvernement du Canada dans votre annuaire téléphonique pour connaître l'emplacement du bureau le plus près de chez vous. Vous pouvez aussi vous adresser au Centre de renseignements au public de DRHC.

Pour obtenir les publications de DRHC, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements au public au 1 (819) 994-6313.

## Index

### A

Adultes en âge de travailler, iii, iv, 4, 16 - 18, 24 - 52, 98  
 Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), 44, 86, 98  
 Aînés, iv, 4, 8, 19 - 29  
 Autochtones, iv, v, 4, 7, 8, 15, 18, 39, 41 - 45, 51, 56, 69, 88, 89, 94, 99, 124 - 127

### C

*Code canadien du travail*, iv, 5, 60 - 62, 64, 116, 121

### E

Enfants, ii, iii, iv, 4, 8, 14, 15, 22, 32, 42, 46, 47, 124  
 Entente-cadre sur l'union sociale (ECUS), 39, 112, 127

### G

Gouvernement en direct, vii, viii, 21, 28, 36, 39, 43, 50, 68, 71, 72, 125, 126

### I

Information sur le marché du travail (IMT), 41, 43, 50, 124  
 Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC), vi, 51, 52, 90, 99  
 Initiative des partenariats sectoriels, 48  
 Initiative d'amélioration des services, 71  
 Initiative du secteur bénévole (ISB), 49

### J

Jeunes, iii, 8, 15, 16, 39 - 52, 56, 60, 71, 72, 89, 94, 96, 99, 116, 124, 126

### L

*Loi sur l'assurance-emploi*, iii, 5, 16, 30, 33, 40, 119, 124

### M

Mobilité de la main d'œuvre, 17, 41, 112  
 Milieu de travail de choix, 68, 69  
 Modernisation de la fonction de contrôleur, vi, 69, 70, 122

### N

Numéros d'assurance social (NAS), 31, 35

### O

Organisation internationale du travail (OIT), 63

### P

Personnes handicapées, v, 4, 8, 18, 21 - 29, 39, 42, 44 - 46, 69, 86, 89, 93, 98, 101  
 Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS), 40, 47, 55, 56, 72  
 Prestations d'assurance-emploi, iii, 6, 8, 13, 15, 30 - 37, 41, 56, 71, 72, 75, 116, 119, 124  
 Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC), v, 20 - 29  
 Prêts canadiens aux étudiants, iii, vii, 13, 46, 55, 56, 66, 67, 73, 87, 100 - 108, 120  
 Projets-pilotes pour les travailleurs âgés, 18

## R

Régime de pensions du Canada (RPC),  
iv, 5, 13, 19 - 29, 71, 73, 76, 81, 83,  
116, 118, 123, 126, 127

## S

Sans-abri, v, vi, 39, 44, 45, 51, 52, 55,  
86, 90, 99, 126

Santé et sécurité, iv, 58 - 63, 121, 124,  
126

Sécurité de la vieillesse (SV), 5, 13,  
19 - 29, 71, 73, 85, 109, 110, 118,  
127

Service Canada, 71

Service fédéral de médiation et de  
conciliation (SFMC), 59

Subvention canadienne pour  
l'épargne-études (SCEE), 13, 47, 85,  
125, 126

Subventions canadiennes pour études,  
46, 101, 106

Subventions et contributions, vi, 38,  
52 - 54, 85, 86, 88 - 99

Supplément de revenu garanti (SRG),  
21 - 23, 28, 29, 85, 109, 110

## T

Travail partagé, 40, 41