



Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

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. Commencant 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 — 2002

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 BT31-4/43-2002

ISBN 0-660-62115-0



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 aux 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'engage 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 aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts 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. Les ministères et les organismes sont 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 aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer 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 des 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 à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement
pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Approuvé par :

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre du 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>
Messages des ministres	2
Aperçu du Ministère	
Notre ministère	4
Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes	5
Profil des dépenses de 2001-2002.....	7
Environnement de DRHC	
Contexte ministériel et opérationnel	8
Nos objectifs stratégiques et nos secteurs d'activité.....	11
Réalisations et rendement	
Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	12
Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité.....	19
Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.....	38
Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces	44
Renseignements supplémentaires	
Table des matières.....	56
Rendement financier	57
Comptes à fins déterminées.....	67
Détails sur les paiements de transfert	72
Rapports annuels législatifs	84
Rapports consolidés.....	95
Évaluations et vérifications.....	117
Sites Internet et références	121
Index	124



Le discours du Trône de 2001 énonçait un programme ambitieux pour le gouvernement du Canada, qui devait tout mettre en œuvre pour que les Canadiens et les Canadiennes participent activement à l'essor de notre économie et de notre société. Au cours de l'exercice 2001-2002, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a contribué largement à la réalisation de ce programme.

DRHC joue un rôle de premier plan dans les initiatives du gouvernement visant à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes les compétences nécessaires pour réussir dans une économie en évolution. Sa contribution au plan d'action du gouvernement à cet égard se trouve dans *Le Savoir, clé de notre avenir – Le perfectionnement des compétences au Canada*, l'un des deux éléments de la Stratégie d'innovation du Canada, où sont énoncés les enjeux, les objectifs et les jalons de ce plan.

Le Ministère offre des services aux Canadiens et aux Canadiennes de tous les âges, comme la Prestation nationale pour enfants, les prestations d'assurance-emploi améliorées, les programmes de prêts et de subventions aux étudiants ainsi que le Régime de pensions et les prestations de sécurité de la vieillesse.

Ces services, nous utilisons les techniques les plus modernes pour les fournir. Les travaux que nous avons entrepris pour les offrir en direct progressent à grands pas et nous donnons de plus en plus d'information électronique sur l'emploi, la formation, les questions sociales et les questions concernant le milieu de travail. Le gouvernement du Canada compte beaucoup sur nous pour devenir le gouvernement le plus « branché » du monde et pour faire de notre pays un pays fort et dynamique.

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

C'est avec plaisir que je vous fais part des progrès réalisés, l'an dernier, par le gouvernement du Canada dans les programmes qui m'ont été confiés, celui du travail et celui des sans-abri. D'importantes réalisations ont été effectuées dans ces domaines.

Le Programme du travail a poursuivi sa mission, qui consiste à promouvoir l'équité, la santé, la sécurité et la productivité en milieu de travail. Nous avons, entre autres, favorisé des relations patronales-syndicales constructives et fourni aux travailleurs et aux employeurs canadiens les outils nécessaires pour s'adapter aux nouvelles tendances du milieu de travail.



Dans le cadre de ce programme, nous avons mis l'accent sur la médiation et la conciliation, la santé et la sécurité au travail et la prise de règlements, en vertu du *Code canadien du travail*, sur l'ergonomie et la violence en milieu de travail. Nous avons poursuivi l'examen de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et nos travaux sur la scène internationale en vue d'assurer un juste équilibre entre les intérêts des employés, des syndicats et des employeurs.

Nous intervenons aussi activement et nous accordons autant d'importance aux partenariats et aux résultats dans le domaine de l'itinérance que dans celui du travail. En tant que coordonnatrice fédérale pour les sans-abri, j'ai pu voir les administrations et les organisations non gouvernementales de bien des villes travailler ensemble pour prévenir l'itinérance et aider les sans-abri, en établissant leurs propres priorités et en élaborant leurs propres solutions, et je suis très fière de l'esprit de collaboration dont le gouvernement et ces communautés ont fait preuve à cette occasion.

Le Programme du travail et l'Initiative nationale pour les sans-abri contribuent de façon importante à la force et à l'ouverture du Canada, comme en témoignent les réalisations de cette année.

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

Notre ministère

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) représente l'instrument d'intervention sociale du gouvernement du Canada. Notre mission exprime notre but ultime et notre vision¹ nous oriente vers ce que nous devons faire et la façon de le faire.

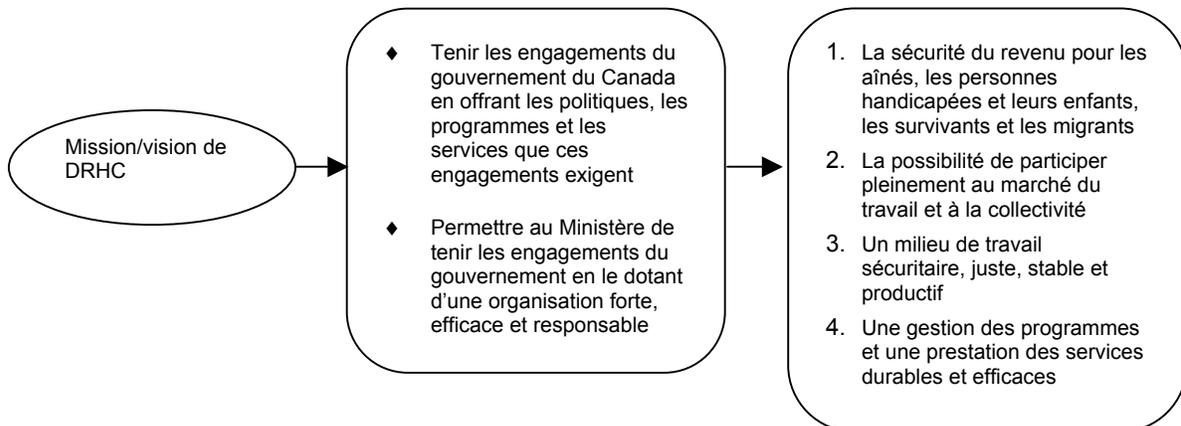
Notre **mission** est de : « permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité ».

La *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines* établit le **mandat** de DRHC envers le gouvernement, les Canadiens et les Canadiennes. Ce mandat consiste à développer les ressources humaines du Canada en vue d'améliorer le niveau de l'emploi, de favoriser l'égalité des chances et de promouvoir la sécurité sociale et à gérer les questions relatives au travail qui n'ont été confiées à aucun autre ministère, conseil ou organisme du gouvernement du Canada, mais qui relèvent de la compétence du Parlement. Nous voulons servir les Canadiens et les Canadiennes de tous les âges (soit les enfants, les jeunes, les adultes en âge de travailler et les aînés) et ceux et celles qui ont des besoins particuliers (soit, entre autres, les Autochtones, les personnes handicapées et les sans-abri). Nous exerçons notre mandat en mettant l'accent sur le service à la clientèle.

Le Ministère s'est fixé quatre objectifs stratégiques correspondant aux avantages que nos activités visent à apporter aux Canadiens et aux Canadiennes grâce à une gestion efficace et axée sur les citoyens.

Nous avons aussi défini les activités de base qui nous permettent de tenir nos engagements envers les Canadiens et les Canadiennes en maintenant l'excellente qualité des **programmes** et des **services** que nos employés de l'Administration centrale et des régions offrent par l'intermédiaire du Réseau de prestation de services. Ces programmes ont été mis sur pied, pour la plupart, en vertu de **lois** comme la *Loi sur l'assurance-emploi*, la *Loi sur le Régime de pensions du Canada*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.

Le diagramme ci-dessous représente les objectifs généraux et les objectifs stratégiques découlant de notre mission et de notre vision.



¹ Pour en savoir plus sur la vision de DRHC, consultez la *Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC* sur le site <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml>

Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes

Les Canadiens ont recours aux programmes et services de DRHC tout au long de leur vie. Par exemple, en 2001-2002, nous avons reçu, dans les centres d'appel, 42 millions d'appels téléphoniques, versé des prestations des programmes de la sécurité du revenu à 4,6 millions de Canadiens, traité 2,9 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi et accordé 1,5 milliard de dollars en prêts d'études et subventions pour études à plus de 440 000 étudiants. Nous avons également donné des renseignements au sujet des services sociaux, du milieu de travail et du marché du travail dans nos publications, sur nos sites Web et par l'intermédiaire du personnel.

« Servir l'intérêt public, c'est trouver un équilibre entre les besoins des citoyens, ceux des clients et ceux des contribuables. »

[Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes]

Nous offrons nos programmes et nos services par l'entremise des gens, des partenariats et de la technologie. Les clients peuvent en fait accéder aux programmes et services de DRHC de diverses façons, soit en personne, via les terminaux interactifs, par téléphone, par Internet et par la poste. Nous veillons à ce que les services de DRHC soient intégrés et axés sur les clients en prenant nos décisions à l'égard de la conception et de la prestation des services en fonction de l'Initiative de la modernisation du service pour les Canadiens et de la politique de prestation de services de DRHC.

Le Réseau de prestation de services de DRHC compte presque 26 000 employés répartis dans 100 centres de ressources humaines du Canada (CRHC) et 220 bureaux satellites dans les collectivités. Il comprend 21 centres d'appel (11 centres d'appel de l'assurance-emploi et 10 centres des services téléphoniques des Programmes de la sécurité du revenu), 4 centres des technologies de l'information régionaux et plus de 5 000 terminaux interactifs. Dans son site Web, DRHC donne des renseignements détaillés sur ses programmes. Le site Guichet emplois de DRHC est de loin le site Web le plus populaire du gouvernement.

L'accord conclu avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), en vertu duquel DRHC a pris en charge le 1^{er} avril 2002 la gestion du Réseau de services en personne de Service Canada lancé à l'initiative du SCT, montre bien le savoir-faire qu'a acquis DRHC dans la prestation de services. DRHC gère, depuis, un service qui fournit aux Canadiens de l'information sur tous les programmes et services qu'offre le gouvernement du Canada par l'entremise de 64 centres d'accès de DRHC, 156 de Postes Canada et 8 de Patrimoine canadien. De plus, il avait été convenu qu'à compter de la même date DRHC dirigerait et gèrerait le site Point d'accès Canadiens², soit le « portail principal » du site du gouvernement appelé « Site du Canada³ ». Les citoyens peuvent obtenir à un seul site des renseignements sur tous les programmes et services du gouvernement du Canada.

« Il est indispensable, pour atteindre les objectifs que le pays s'est fixés, que les institutions fédérales soient bien gérées et attentives aux besoins des citoyens, qu'elles collaborent étroitement avec les autres ordres du gouvernement, avec le secteur privé et avec le secteur à but non lucratif. »

[Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes]

² Pour plus de renseignements sur le site Point d'accès Canadiens, voir http://canada.gc.ca/cdns/indiv_f.html

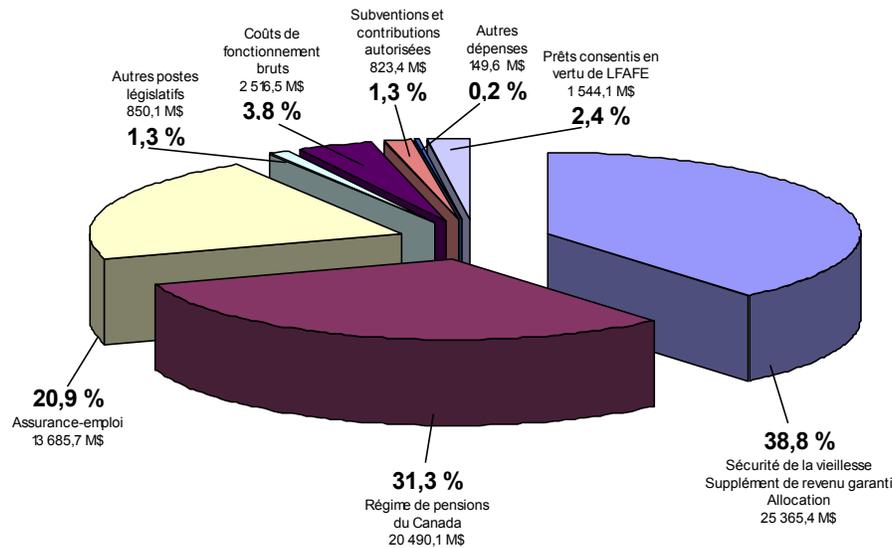
³ Pour plus de renseignements sur le Site du Canada, voir http://www.Canada.gc.ca/main_f.html

Pour faire en sorte que les politiques, les programmes et les services soient mieux coordonnés, plus efficaces et plus efficaces, nous misons souvent sur des partenariats avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, de même qu'avec des organismes autochtones. Nos partenaires utilisent les fonds de DRHC pour concevoir et offrir des programmes et des services qui correspondent aux priorités du marché du travail et aux priorités sociales communes. Par ailleurs, nous travaillons de plus en plus avec les secteurs bénévole et privé, les syndicats, les éducateurs et les collectivités pour atteindre nos objectifs. Nous exigeons des partenaires qu'ils rendent compte des résultats et de l'utilisation appropriée et efficace des fonds publics, comme nous le faisons pour les unités internes de DRHC.

Profil des dépenses de 2001-2002

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 (65 milliards de dollars), plus de 60 milliards, soit, 92 p. 100 de cette somme, sont versés directement aux Canadiens et aux Canadiennes par le biais des programmes d'assurance-emploi (a.-e.), du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV), des Prêts canadiens aux étudiants, ainsi que d'autres paiements de transfert législatifs.

TOTAL CONSOLIDÉ : 65 424,9 M\$



DÉPENSES BRUTES DE DRHC		PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS	
Budgétaires		Subventions et contributions :	
Coûts nets de fonctionnement	882,5	Programmes de la Sécurité de la vieillesse	25 365,4
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		Autres paiements législatifs:	
Régime de pensions du Canada	246,9	Prêts canadiens aux étudiants	449,0
Compte d'assurance-emploi	1 318,1	Subvention canadienne pour l'épargne-études	334,2
Indemnisation des accidentés du travail	69,0	Autres	1,3
Coûts bruts de fonctionnement	2 516,5	Total	26 149,9
Subventions et contributions autorisées	823,4	Prestations du Régime de pensions du Canada	20 490,1
Total des dépenses brutes	3 339,9	Prestations d'assurance-emploi	
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC	149,6	Partie I	11 602,0
Non budgétaires		Partie II	2 083,7
Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)	1 544,1	Autres comptes à fins déterminées ^a	65,6
		Total des paiements de transfert législatifs	60 391,3

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

Contexte ministériel et opérationnel

Les politiques et les programmes de DRHC sont conçus pour faire face aux changements concernant la société, l'économie et le marché du travail qui ont le plus d'importance pour les Canadiens et leurs collectivités. En 2001-2002, le contexte dans lequel nous avons travaillé a été modifié par divers facteurs qui nous ont obligés à réaffecter nos ressources et à ajuster nos priorités afin de mieux respecter notre mandat.

Après la croissance relativement forte de 1998-2000, la croissance économique de 2001-2002 s'est avérée plus faible que prévue. Le Canada a connu un ralentissement économique au début de 2001 qui s'est aggravé à la suite des attentats terroristes perpétrés contre les États-Unis le 11 septembre. Le ralentissement a été suivi d'une légère croissance au début de 2002.

L'effet s'est particulièrement fait sentir sur le marché du travail. En 2001, le taux d'emploi a augmenté de 1,0 p. 100, ce qui a généré un peu plus de 150 000 nouveaux emplois comparativement à 2000 où le taux de croissance était de 2,6 p. 100 et le nombre de nouveaux emplois s'élevait à plus de 360 000. Au début de 2001-2002, le taux de chômage s'établissait à 7,0 p. 100. À la suite des attentats terroristes du 11 septembre, l'économie canadienne s'est affaiblie davantage et le taux d'emploi a chuté dans presque tous les secteurs. En décembre 2001, le taux de chômage a atteint son plus haut sommet (8,0 p. 100) depuis le printemps 1999. Même si l'économie a redémarré au cours des trois premiers mois de 2002, le taux de chômage (7,7 p. 100) est demeuré plus élevé qu'on ne l'avait prévu au début de l'exercice.

L'augmentation du nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi s'est traduite par une croissance économique plus lente que prévu. On estime que plus d'un million de personnes ont bénéficié de ces prestations en mars 2002, soit 18,8 p. 100 de plus qu'en mars 2001. Entre mars 2001 et mars 2002, le total des prestations versées a grimpé de 17,8 p. 100.

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons dû faire face aux changements dans des marchés du travail locaux et sectoriels, en raison des problèmes survenus dans le secteur du bois d'œuvre et dans bien des éléments du secteur de l'agriculture. En outre, les événements du 11 septembre ont eu un impact considérable sur les secteurs du tourisme, du transport routier, du transport aérien, de l'hébergement et des services connexes. Les mises à pied subséquentes nous ont obligés à revoir nos priorités et à réaffecter nos ressources de façon à répondre aux besoins des personnes et des collectivités touchées. Ainsi, nous avons conclu des accords de travail partagé pour réduire le nombre de mises à pied et freiner du même coup l'augmentation du nombre de demandes d'assurance-emploi.

De plus, en 2001-2002, nous avons veillé à ce que les milieux de travail du Canada soient sécuritaires, équitables, stables et productifs en appliquant les lois qui régissent la santé et la sécurité au travail, les normes du travail et les relations du travail dans les milieux de travail de compétence fédérale. Nous avons vu aussi à ce qu'on tienne compte des préoccupations du milieu de travail dans la modernisation de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et nous avons contribué au règlement de 93,7 p. 100 des conflits de travail sans arrêt de travail.

Dans un autre ordre d'idées, le niveau et la diversité des qualifications exigées des travailleurs n'ont pas cessé d'augmenter. Alors que bon nombre de professions et de secteurs sont confrontés à une pénurie de travailleurs spécialisés, un grand nombre de Canadiens ne possèdent pas le niveau d'alphabétisation et d'employabilité nécessaire pour participer à une économie de plus en plus fondée sur le savoir. Le nombre d'emplois n'exigeant pas de diplôme d'études secondaires a continué de diminuer alors que la plupart des nouveaux emplois nécessitaient une formation postsecondaire.

En 2001-2002, pour permettre à tous les Canadiens de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité, le gouvernement du Canada a lancé le document intitulé *Le savoir, clé de notre avenir : le perfectionnement des compétences au Canada*. Il s'agit de la première étape d'une importante stratégie de mobilisation qui prévoit la tenue de symposiums avec nos partenaires qui s'intéressent à l'enfance et à la jeunesse, à l'éducation postsecondaire, à l'éducation des adultes et à l'immigration.

Au cours de 2001-2002, DRHC a encore grandement contribué à répondre aux besoins des Canadiens ayant des besoins particuliers, soit les enfants, les jeunes, les Autochtones, les personnes handicapées et les immigrants. En ce qui concerne les enfants et les jeunes, nous avons continué à appuyer la collaboration du gouvernement du Canada avec les provinces et les territoires en vue d'améliorer le soutien offert aux enfants et aux familles par l'entremise de la Prestation nationale pour enfants, du Plan d'action national pour les enfants et de l'Accord sur le développement de la petite enfance. Nous avons également financé des programmes destinés à aider les jeunes Canadiens à passer harmonieusement des études au marché du travail.

En 2001-2002, les aînés formaient le segment de la population qui connaissait la croissance la plus rapide au Canada. Près de quatre millions de Canadiens étaient âgés de 65 ans et plus, ce qui représente environ 13,0 p. 100 de la population. Le nombre de personnes ayant droit aux prestations pour aînés a augmenté en conséquence et DRHC a poursuivi ses efforts pour répondre efficacement à cette augmentation de la demande.

Selon les indicateurs sociaux et ceux du marché du travail, les Autochtones font encore face à de graves problèmes. Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à travailler avec leurs collectivités afin d'assurer à leurs enfants le meilleur départ possible dans la vie. Les nouveaux investissements annoncés dans le budget de 2001 appuient cet engagement. Comme DRHC participe depuis longtemps à des programmes sociaux et à des programmes relatifs au marché du travail destinés aux Autochtones, nous étions chargés d'assurer l'efficacité des partenariats établis entre leurs groupes et les ministères fédéraux. Ces partenariats permettent de donner suite aux engagements du gouvernement, d'appuyer la mise en œuvre des investissements et de répondre aux besoins d'une population autochtone de plus en plus nombreuse.

Bien des personnes handicapées ont encore de la difficulté à trouver et à conserver un emploi. Selon les plus récentes données de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activité, 29 p. 100 des personnes ayant un handicap léger ne participent pas au marché du travail et cette proportion augmente de 75 p. 100 lorsque le handicap est grave. En 2001-2002, nous nous sommes efforcés d'améliorer le versement des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et des prestations de maladie de l'assurance-emploi auxquelles ces personnes avaient droit et nous avons continué de les aider dans leurs démarches pour retourner au travail.

Comme notre marché du travail exige de plus en plus de travailleurs immigrants, DRHC a continué, en 2001-2002, d'appuyer les politiques du gouvernement du Canada en matière d'immigration en collaborant avec d'autres ministères afin que notre pays continue d'attirer les immigrants très qualifiés dont il a besoin et de les aider à s'intégrer au marché du travail. De plus, nous avons négocié de nouveaux accords de sécurité sociale avec les autres pays pour garantir la réciprocité dans le recouvrement des pensions.

La modernisation du gouvernement au moyen des nouvelles technologies modifie profondément la manière de travailler de la fonction publique. Comme DRHC est l'un des principaux fournisseurs de services aux Canadiens, c'est sur nous que repose en grande partie la responsabilité de faire en sorte que le gouvernement du Canada devienne d'ici 2005 le gouvernement le plus branché du monde, comme il l'a promis. Au cours de 2001-2002, la rapide évolution des technologies et les attentes du public en matière de services gouvernementaux de qualité supérieure ont encore incité le Ministère à mettre en œuvre l'exécution électronique des programmes et des services et à mettre en place le soutien nécessaire, comme les mesures de sécurité appropriées. L'Initiative de modernisation du service pour les Canadiens a été élaborée de manière à ce que la transformation et l'intégration des services gouvernementaux se fassent d'abord en fonction des citoyens. Elle s'inspire de nos initiatives concernant le service en direct et l'amélioration de notre infrastructure des technologies de l'information et de notre réseau de prestation de services.

Nos objectifs stratégiques et nos secteurs d'activité

Au cours de 2001-2002, DRHC s'est fixé des priorités en vue de réaliser les objectifs stratégiques que nous nous efforçons d'atteindre à l'intention des Canadiens. Chacun de ces objectifs stratégiques fait l'objet d'un traitement distinct dans une section de ce rapport qui est consacrée à nos réalisations et à notre rendement, lequel est calculé en fonction d'indicateurs donnés.

Le tableau ci-dessous permet de saisir d'un coup d'œil les quatre objectifs stratégiques et les secteurs d'activité correspondant à chacun d'eux : la Sécurité du revenu (SR), les Prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), l'Investissement dans les ressources humaines (IRH), le Travail (TRAV), le Soutien à la prestation des services (SPS) et les Services ministériels (SM).

Nos objectifs stratégiques	Nos secteurs d'activité					
	SR 46 143 M\$ ETP : 3 949	PRAE 12 218 M\$ ETP : 7 576	IRH 5 716 M\$ ETP : 4 013	TRAV 179 M\$ ETP : 682	SPS 515 M\$ ETP : 4 518	SM 505 M\$ ETP : 3 047
1. La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants (Page 12)	✓					
2. La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (Page 19)		✓	✓			
3. Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (Page 38)				✓		
4. Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces (Page 44)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total des secteurs d'activité de DRHC 65 276 M\$						
Autres coûts 149 M\$						
Total consolidé 65 425 M\$ ETP : 23 785						

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) gère les pensions gouvernementales du Canada. Le Ministère joue donc un rôle important dans la vie des Canadiens et des Canadiennes en améliorant la sécurité du revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants, tant au Canada qu'à l'étranger.

Le Régime de pensions du Canada (RPC) et le programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) réunis représentent les plus importantes dépenses annuelles du gouvernement fédéral. Depuis leur création, il y a quelque 75 ans, ces programmes et les programmes d'aide connexes de la SV à l'intention des personnes âgées à faible revenu, soit le Supplément de revenu garanti (SRG), l'Allocation et l'Allocation au survivant, ont permis une importante amélioration de la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes.

En 1980, près de 21 p. 100 des personnes âgées du Canada vivaient sous le seuil de pauvreté⁴. En 1999, année pour laquelle les plus récentes statistiques sont disponibles, cette proportion avait été réduite à 8,2 p. 100⁵. Cette importante diminution peut être attribuée en grande partie aux régimes de pensions du Canada et du Québec et aux changements apportés au programme de la Sécurité de la vieillesse.

Grâce à cet important succès, le Canada est considéré comme un pays ayant un système modèle de revenu de retraite. En effet, le pourcentage de personnes âgées à faible revenu au Canada est l'un des plus faibles de ceux des États membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Maintenir un régime de pensions gouvernemental fort, efficace et à coût abordable est une priorité du gouvernement du Canada.

⁴ Données puisées dans l'article « *Low-Income Cut-Off* » (LICO) du « *Low-Income Among Canada's Seniors* » de 1998 de Statistique Canada.

⁵ Statistique Canada, Catalogue No. 75-202 XIE.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours des trois derniers exercices.

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS^a

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Paiements de transfert - Sécurité de la vieillesse ^b	23 414,4	24 258,5	25 365,4
Prestations versées en vertu du RPC ^c	18 799,0	19 494,0	20 490,1
Total	42 213,4	43 752,5	45 855,4

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activité, voir les tableaux 2 à 5, aux pages 60 à 64.

b. Pour obtenir des renseignements détaillés sur la SV, voir les pages 92-93.

c. Pour obtenir des renseignements détaillés sur le RPC, voir la page 69.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*, nous avons énoncé une priorité relative à cet objectif stratégique, soit *l'amélioration continue des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*. Ces améliorations, dictées par une méthode de prestation de services axée sur le client, visaient à aider les Canadiens et les Canadiennes à comprendre le programme de prestations d'invalidité du RPC et la gamme des services de soutien qui leur sont offerts. Au cours de l'exercice, nous avons également travaillé sur de nouvelles priorités pour nos autres groupes clients, qui comprennent les personnes âgées, les personnes âgées à faible revenu, les survivants, les migrants et les cotisants au RPC.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 18.

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Améliorer la vie des Canadiens et des Canadiennes en assurant la sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants.

Personnes âgées

Le régime de pensions gouvernemental est le moyen le plus tangible dont dispose le gouvernement du Canada pour subvenir aux besoins des personnes âgées. Ce groupe d'âge n'est pas le seul qui est visé par ce programme, mais il est celui qui en bénéficie le plus.

Nos clients aînés sont les personnes qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV), une pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) ou les deux. Pour recevoir des prestations de la SV, il faut être âgé d'au moins 65 ans, être citoyen canadien ou résidant autorisé et avoir vécu au Canada pendant au moins 10 ans

après son 18^e anniversaire. Quant à la pension de retraite, on peut en bénéficier dès qu'on a 60 ans, pourvu qu'on ait versé au moins une cotisation valable au Régime.

En 2001-2002, le gouvernement du Canada a versé 19,8 milliards de dollars en prestations de la SV à environ 4 millions de personnes âgées, dont 1,4 million se sont aussi partagé 5,2 milliards de dollars en prestations du Supplément de revenu garanti (SRG). Si on ajoute à ces montants les prestations de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC), le total des prestations de retraite versées par le gouvernement du Canada aux personnes âgées l'an dernier représente plus de 39,3 milliards de dollars.

Les programmes de la SV et du RPC n'aident pas seulement les Canadiens et les Canadiennes qui sont à la retraite, mais aussi ceux qui, par exemple, survivent au décès d'un époux ou d'un conjoint de fait ou qui deviennent invalides, ce qui porte à 45,8 milliards de dollars le total des prestations versées au titre de ces programmes en 2001-2002.

Personnes âgées à faible revenu

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

[Discours du Trône, janvier 2001]

Le Supplément de revenu garanti, qui assure une aide financière supplémentaire aux bénéficiaires de la SV du Canada ayant peu ou pas de revenu, revêt une importance particulière pour les personnes âgées à faible revenu. Le montant versé dépend du revenu et de l'état civil. Comme nous l'avons indiqué précédemment, quelque 1,4 million de personnes âgées ont reçu 5,2 milliards de dollars en prestations de SRG en 2001-2002. Le programme de la SV comprend également un supplément appelé l'Allocation, qui est versé aux personnes de 60 à 64 ans à faible revenu qui sont les époux ou les conjoints de fait de bénéficiaires de la SV ou de survivants.

Le Ministère a redoublé ses efforts pour renseigner les personnes âgées sur l'aide financière qu'elles peuvent obtenir et simplifier le processus de demande d'aide. Par exemple, nous avons continué d'envoyer des demandes de SV aux personnes qui sont sur le point de célébrer leur 65^e anniversaire et de distribuer des brochures et des feuilles de renseignements dans les centres de ressources humaines du Canada. Nous avons lancé, en mars 2002, une campagne de publicité nationale sur le SRG, à la télévision, à la radio et dans plus de 1 800 hebdomadaires communautaires et nous avons publié plus tard des annonces dans les publications pour personnes âgées. Enfin, pour communiquer directement avec les clients potentiels, au début de 2002, nous avons joint environ 4,5 millions d'encarts sur le SRG aux feuillets T4 du RPC et de la SV.

Nous avons collaboré étroitement avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) pour rejoindre tous les Canadiens admissibles. En février 2002, DRHC a commencé à expédier des demandes de SRG personnalisées à 105 000 clients potentiels qui avaient déclaré des revenus relativement faibles dans leurs déclarations de revenus, mais qui ne recevaient pas le SRG. En juin 2002, 75 000 de ces demandes avaient été retournées et DRHC avait accordé des prestations à 70 000 demandeurs. Si l'évaluation finale de cette initiative et de nos annonces le justifie, nous ferons un envoi postal pour les personnes âgées ayant des épouses ou des conjoints de fait plus jeunes qui pourraient avoir droit à l'Allocation. Les résultats de cette campagne d'envoi et le nombre approximatif de clients potentiels ne recevant pas la SV, le SRG ou l'Allocation seront déclarés en 2002-2003, lorsque les données complètes seront disponibles.

De son côté, l'ADRC a écrit à 65 000 personnes de plus de 65 ans qui avaient déclaré un faible revenu, mais qui ne recevaient pas de prestations de la SV ou du SRG pour les renseigner sur les prestations offertes et les inviter à les demander. À la suite de cette initiative, DRHC a reçu 20 380 demandes de renseignements par téléphone et, en juin 2002, nous avons envoyé 3 000 demandes de SV à des clients potentiels. L'ADRC a aussi inclus un message sur le SRG dans son guide d'impôt destiné aux Canadiens âgés.

Pour simplifier le processus de demande, nous avons beaucoup amélioré les lettres et les formulaires de demande que nous envoyons aux clients. Nous examinons aussi notre documentation afin de la clarifier et d'en éliminer le jargon et le langage bureaucratique et nous simplifions nos trousseaux de demande de base. Le service devrait s'améliorer parce que les clients auront moins besoin de communiquer avec nous pour demander des explications et pourront nous envoyer les renseignements qui permettront de traiter leur demande le plus rapidement possible.

Personnes handicapées

Les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC) sont offertes aux personnes qui ont contribué au régime, qui satisfont aux conditions d'admissibilité et qui ont un handicap « grave et persistant » selon le RPC. Améliorer le versement de ces prestations a été l'une de nos priorités en matière de sécurité du revenu en 2001-2002.

Nous avons mis en place de nouvelles procédures pour améliorer le service à la clientèle. Par exemple, nous appelons les clients dès que nous recevons leur demande pour nous assurer qu'ils comprennent bien le processus et qu'ils savent de quels renseignements nous avons besoin. Aussitôt que nous avons pris une décision à leur sujet, nous les rappelons pour la leur expliquer avant de l'envoyer par la poste. Ainsi, les clients peuvent mieux comprendre les motifs médicaux de la décision, ce qui est très important si elle est défavorable. Ce processus plus humain a fait baisser le nombre d'appels. Le nombre de demandes de réexamen d'une décision initiale est passé de 12 649 en 2000-2001 à 12 092 en 2001-2002 et le nombre d'appels aux tribunaux de révision est passé de 6 043 en 2000-2001 à 5 860 en 2001-2002.

Lorsqu'un client fait appel à un tribunal de révision, nous veillons à ce qu'il soit bien renseigné sur la position du gouvernement au moins un mois avant l'audition pour qu'il puisse comprendre la décision et qu'il ait le temps de se préparer.

Nous avons aussi simplifié le traitement des demandes afin d'améliorer la qualité, l'uniformité et la transparence de nos décisions. Par exemple, nous avons commencé à accélérer l'examen des demandes des malades en phase terminale.

Afin de mieux renseigner nos clients, nous publions un bulletin pour les bénéficiaires de prestations d'invalidité. Le premier numéro de *Maintenir le lien*, qui a été envoyé à l'automne 2001 à 283 300 prestataires et à 17 000 bénéficiaires de prestations d'enfant a été bien accueilli.

Nous avons continué d'aider les clients qui veulent retourner au travail en leur fournissant, au besoin, la réadaptation professionnelle. En mai 2001, DRHC a mis en œuvre une nouvelle politique sur les gains admissibles qui permet aux bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC de gagner jusqu'à 3 900 \$ par année de travail sans en informer DRHC et sans perdre leurs prestations. Lorsque les clients atteignent cette limite, nous discutons avec eux de leur situation et de leurs objectifs en ce qui concerne le travail. S'ils ne peuvent travailler que de temps en temps, ils peuvent être autorisés à gagner plus que 3 900 \$ par année tout en recevant des prestations d'invalidité.

Nous avons consacré beaucoup de temps à la création de partenariats. Par exemple, des cadres supérieurs du RPC ont rencontré des fournisseurs privés d'assurance-invalidité pour trouver des moyens d'améliorer les communications et de réduire les exigences que nos clients communs doivent satisfaire deux fois. Nous avons collaboré avec les bureaux de circonscription des députés, qui fournissent des renseignements à plus de 27 000 électeurs par année. Afin de leur donner les renseignements dont ils ont besoin, l'an dernier, notre personnel a fait 197 exposés sur les prestations disponibles. L'information est mise à jour au moyen d'un site Web élaboré spécialement pour les députés.

En 2001-2002, nous nous sommes efforcés d'établir des liens entre le RPC et les prestations de maladie de l'assurance-emploi (a.-e.) afin d'uniformiser nos services et nous avons continué de chercher des moyens de mieux servir les clients qui reçoivent des prestations des deux programmes. Nous essayons aussi de mieux comprendre pourquoi les clients passent de l'a.-e. au programme de prestations d'invalidité du RPC afin que notre plan d'uniformisation des services soit pertinent et axé sur le client.

Les médecins, et surtout les généralistes, sont des partenaires très importants du régime de prestations d'invalidité. Pour les aider à comprendre leur rôle dans l'établissement de l'admissibilité des malades, nous avons créé un *Guide du médecin : Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*, qui a été distribué à 26 000 médecins généralistes en mars 2002, et que l'on trouve sur le site Web de DRHC.

Enfin, pour connaître le point de vue des personnes handicapées sur le versement des prestations d'invalidité du RPC, nous avons créé une table ronde de consultation dont les membres ne sont pas des fonctionnaires. Ce groupe s'est réuni pour la première fois en décembre 2001.

Pour évaluer le rendement des améliorations en cours et à venir et découvrir les meilleures pratiques, nous nous sommes engagés à utiliser un cadre d'évaluation complet, dont l'élaboration va bon train et devrait être terminée à l'automne 2002.

Survivants

Le décès d'un membre de la famille est l'un des moments les plus difficiles de la vie. Les survivants d'un cotisant du RPC ou d'un bénéficiaire de la SV peuvent avoir droit à des prestations de survivant et nous nous efforçons de leur en faciliter la demande autant que possible. Par exemple, nous avons élaboré une déclaration solennelle personnalisée qui pouvait remplacer le certificat de décès pour les familles des victimes du 11 septembre 2001 et nous avons désigné un agent pour venir en aide à ces familles. De cette manière, nous avons pu traiter leurs demandes d'une manière rapide et avec compassion sans ajouter à leur douleur.

Migrants

Étant donné l'augmentation des déplacements transfrontaliers, DRHC signe depuis des années des accords de sécurité sociale avec d'autres pays pour protéger les pensions des Canadiens. Ces accords leur permettent de recevoir des prestations d'autres pays s'ils vivent au Canada et des prestations du Canada s'ils vivent à l'étranger. En outre, ils leur évitent de payer des cotisations en double et assurent le maintien de leur protection sociale lorsqu'ils travaillent temporairement à l'étranger (soit pendant un maximum de cinq ans, dans la plupart des cas).

En 2001-2002, nous avons signé des accords de sécurité sociale avec la République tchèque, la Hongrie et la Slovaquie, ce qui porte à 46 le nombre de ces accords. Nous avons aussi révisé nos accords avec l'Australie, les Pays-Bas et la Suède. Enfin, un accord avec l'Uruguay et un accord supplémentaire avec les Philippines sont entrés en vigueur au cours de l'année.

Cotisants

À quelques exceptions près, tous les salariés canadiens de plus de 18 ans, sauf les Québécois, doivent verser des cotisations au RPC. Le Québec a un régime semblable à celui du gouvernement fédéral et le RPC et la Régie des rentes du Québec (RRQ) collaborent pour assurer la protection de tous les cotisants. Pour expliquer le système et renseigner le public sur les ressources, le Ministère a rédigé une brochure intitulée *Le système de revenu de retraite du Canada, Qu'est-ce que vous en retirez?* Cette brochure a été distribuée, à partir d'avril 2001, surtout par les services de planification financière et les centres des ressources humaines de DRHC.

« ... parce qu'il a une méthode de financement diversifiée, le système de revenu de retraite du Canada est moins vulnérable aux changements qui surviennent dans le contexte économique et démographique que le sont les systèmes qui utilisent une méthode de financement unique. »

[Rapport annuel du RPC 2000-2001]

Afin d'aider les Canadiens à planifier leur retraite, DRHC a envoyé, en 2001-2002, à près de 13 millions de cotisants, un état de compte détaillé de leurs cotisations au RPC (ou à la RRQ) indiquant le montant approximatif des prestations de retraite ou autres auxquelles ces cotisants auraient droit. Un encart joint à l'état de compte fournissait

d'autres renseignements sur les pensions gouvernementales et des conseils en matière de planification financière adaptés à l'âge des cotisants.

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse	O : 28 jours R : 22 jours
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) (à l'exception des prestations d'invalidité)	O : 28 jours R : 28 jours
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC ⁶	O : 62 jours R : 66 jours
Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter un premier niveau d'appel concernant les prestations d'invalidité du RPC ⁷	O : 71 jours R : 78 jours
Nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité avec lesquels un contact de suivi a été établi ⁸	O : 10 000 R : 8 900
Nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité cherchant à retourner au travail ⁹	O : 3 000 R : 1 962

⁶ Les résultats comprennent les demandes ne contenant pas tous les renseignements demandés, ce qui retarde leur traitement.

⁷ Ibid.

⁸ L'écart est surtout dû au fait qu'on a demandé aux spécialistes de l'évaluation médicale d'éliminer l'arriéré des demandes initiales dans les régions.

⁹ Le nombre de clients qui ont déclaré leur retour au travail a diminué parce que la politique sur les gains non déductibles stipule depuis mai 2001 que les bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC ne sont pas tenus de déclarer leur retour au travail à DRHC tant que leurs gains ne dépassent pas 3 900 \$ annuellement.

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Le gouvernement reconnaît que la qualité de la vie s'améliore au Canada lorsque les Canadiens et les Canadiennes ont les possibilités et les compétences nécessaires pour être autonomes et contribuer activement à leur développement économique et social et à celui de leurs collectivités. Pour les aider à atteindre cet objectif, DRHC leur offre une gamme de programmes et de services qu'il exécute lui-même ou en partenariat avec les autres ordres de gouvernement, les organisations autochtones et les secteurs privé et bénévole.

Depuis plus de 60 ans, l'assurance-emploi assure le bien-être des bénéficiaires, la stabilité de l'économie et la souplesse du marché du travail, en accordant un soutien temporaire du revenu aux gens qui perdent leur emploi pour des motifs indépendants de leur volonté ou qui cessent volontairement de travailler à la suite d'une maladie ou en raison de la naissance ou de l'adoption d'un enfant ou bien pour assumer leurs responsabilités parentales à l'égard de cet enfant.

DRHC fait aussi de la recherche et de l'évaluation pour améliorer ses programmes et en évaluer l'efficacité.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours des trois derniers exercices.

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS^a

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Subventions et contributions non législatives	884,0	763,9	821,6
Paiements de transfert législatifs	1 082,9	1 134,7	784,5
Sous-total	1 966,9	1 898,6	1 606,1
Prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I)	9 299,7	9 505,0	11 602,0
Assurance-emploi (partie II) - Prestations d'emploi et mesures de soutien	1 980,3	1 938,9	2 083,7
Sous-total des prestations d'assurance-emploi	11 280,0	11 443,9	13 685,7
Paiements des rentes sur l'État et du régime d'assurance de la fonction publique	72,9	69,0	65,6
Prêts consentis en vertu de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière au étudiants</i>	s.o.	1 415,3	1 544,1
Total	13 319,8	14 826,8	16 901,6

s.o. – sans objet

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activité, voir les tableaux 2 à 5 aux pages 60 à 64.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*, nous avons énoncé six priorités relatives à cet objectif stratégique :

- Compétences et apprentissage : une main-d'œuvre instruite, qualifiée et bien préparée;
- Intégration au marché du travail et à la collectivité;
- Participation et réintégration au marché du travail;
- Capacité des collectivités et des secteurs privé et bénévole de favoriser le développement humain;
- Mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi*;
- Favoriser la compréhension et la sensibilisation à l'égard des conditions de l'assurance-emploi.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 37.

Compétences et apprentissage : une main-d'œuvre instruite, qualifiée et bien préparée

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

En favorisant l'apprentissage continu et le perfectionnement des compétences, nous aidons les Canadiens et les Canadiennes à s'adapter à la nouvelle économie mondiale.

[Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada]

Le gouvernement du Canada reconnaît que les pays qui se démarqueront au 21^e siècle seront ceux dont les citoyens se seront montrés créatifs, auront su s'adapter aux changements et seront hautement qualifiés. Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à prendre avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et ses autres partenaires les mesures nécessaires pour que tous les Canadiens et Canadiennes puissent réaliser leurs objectifs en matière de perfectionnement des compétences. Il reconnaît également l'importance d'investir dans l'acquisition de compétences essentielles, comme la lecture, l'écriture et le calcul et il a pris des engagements à cet égard.

DRHC offre depuis longtemps aux Canadiens et aux Canadiennes des programmes de perfectionnement des compétences. Pour aider le gouvernement à évaluer les problèmes et les solutions possibles dans ce domaine, nous avons organisé en 2001 des tables rondes et des discussions avec des représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux, des collectivités autochtones, des entreprises, des organisations syndicales, des établissements d'enseignement et des organisations non gouvernementales.

Ces discussions ont largement inspiré la rédaction de *Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada*¹⁰, l'un des deux documents qui forment *La stratégie d'innovation du Canada*¹¹. Ce document, qui a paru en février 2002, résume ces discussions et en dégage les principales conclusions. Il préconise un dialogue national et la collaboration entre tous les secteurs de la société pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de satisfaire aux exigences du 21^e siècle en matière d'acquisition et de perfectionnement des compétences. Il propose quatre objectifs globaux et 13 jalons ou critères d'évaluation pour orienter la collaboration souhaitée. Sa parution a permis de lancer le dialogue national sur les quatre objectifs globaux qu'il préconise. Ce dialogue se poursuivra pendant tout l'exercice. Voici ces objectifs :

- Donner à nos enfants et à nos jeunes le meilleur départ possible dans la vie;
- Permettre à tous les Canadiens d'avoir accès à une éducation postsecondaire de haute qualité;
- Doter le Canada, dès maintenant et pour l'avenir, d'une main-d'œuvre plus compétente et plus adaptable;
- Faire en sorte que le Canada continue d'attirer les immigrants qualifiés dont il a besoin et les aide à réaliser pleinement leur potentiel dans la société et sur le marché du travail au Canada.

Les programmes et services de DRHC ont contribué, en 2001-2002, à la réalisation de ces objectifs, comme on le verra dans cette section et dans le sommaire des indicateurs de rendement du Ministère à la page 37.

Aider les étudiants d'aujourd'hui et de demain

D'ici à 2004, plus de 70 p. 100 des emplois qui seront créés au Canada exigeront une éducation postsecondaire¹². Le Canada est bien placé pour satisfaire ce besoin, puisque notre population d'âge actif compte la proportion la plus élevée au monde de personnes possédant ce niveau d'éducation. Pour maintenir cette proportion, nous avons accordé environ 1,5 milliard de dollars en prêts d'études¹³ à 340 000 étudiants cette année. Nous avons également aidé des emprunteurs ayant des difficultés financières, par le biais du Programme de réduction de la dette en cours de remboursement, au coût de 4,2 millions de dollars. En outre, 100 000 étudiants qui n'ont rien emprunté durant l'exercice ont profité d'une bonification d'intérêts pour leurs prêts antérieurs. Ces mesures ont coûté 815,2 millions de dollars, comparativement à 823,8 millions l'an dernier.

Nous avons beaucoup amélioré nos programmes d'aide financière aux étudiants. Afin d'aider les personnes handicapées à poursuivre leurs études postsecondaires, nous avons amélioré les subventions canadiennes pour études pour les étudiants ayant une invalidité permanente et nous avons établi une nouvelle subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants dans le besoin ayant une incapacité permanente. Nous

¹⁰ Pour en savoir plus sur *Le savoir, clé de notre avenir*, voir <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/accueil.shtml>

¹¹ Pour en savoir plus sur *La stratégie d'innovation du Canada*, voir <http://www.innovationstrategy.gc.ca>

¹² Direction générale de la recherche appliquée, Développement des ressources humaines Canada, *Emploi-Avenir (2002) le monde du travail : aperçus et tendances*.

¹³ Pour plus de détails sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir Renseignements supplémentaires, à la page 84.

avons simplifié les modalités d'emprunt et de remboursement à l'intention de 160 000 étudiants ou ex-étudiants de l'Ontario et de la Saskatchewan ayant terminé récemment leurs études, en négociant des ententes avec ces provinces pour harmoniser ces modalités. Nous avons pris des mesures afin de mieux protéger notre portefeuille de prêts de près de 10 milliards de dollars, comme la validation des numéros d'assurance sociale en Ontario. Enfin, nous avons mené une enquête sur la satisfaction des clients emprunteurs dont les résultats sont présentés à la page 45 sous le titre « Initiative d'amélioration des services ».

Notre soutien aux étudiants a notamment pris la forme du volet Objectifs emplois d'été pour étudiants de la Stratégie emploi jeunesse, dans le cadre duquel 96,4 millions de dollars ont contribué au financement des emplois de 52 678 jeunes. Ces emplois leur ont permis d'acquérir de l'expérience et de financer leurs études.

En plus d'aider directement les étudiants, nous incitons les parents à investir dans les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) pour financer les futures études de leurs enfants en leur versant les Subventions canadiennes pour l'épargne-études. En mars 2002, 23 p. 100 des enfants canadiens étaient bénéficiaires d'un REEE, comparativement à 20 p. 100 l'année précédente. Depuis 1998, 1,6 million d'enfants ont bénéficié de ce programme. En outre, les subventions, qui ont coûté près de 1,2 milliard de dollars, ont permis d'économiser plus de 9 milliards au chapitre de l'éducation postsecondaire. Enfin, le pourcentage des Canadiens qui connaissent ce programme est passé de 12 p. 100 en mars 2001 à 18 p. 100 à l'automne 2001, à la suite d'une campagne publicitaire menée à l'automne de 2001.

Nous avons aussi aidé plus de deux millions de personnes à choisir et à financer les études qui les intéressent grâce à Ciblétudes interactif¹⁴. Ce site Web, qui a été mis sur pied par DRHC avec la collaboration des provinces, des territoires et des organisations non gouvernementales et des organismes nationaux qui s'occupent d'apprentissage, est devenu la principale source en direct de renseignements, de produits et de services relatifs à l'apprentissage du Canada. Il s'est d'ailleurs mérité une médaille d'or pour avoir su « Investir de façon stratégique dans la dimension humaine de la gestion et des technologies reliées à l'information¹⁵ ».

Garantir l'accès des travailleurs qualifiés au marché du travail

« Le Canada ne réalisera son plein potentiel que dans la mesure où il investira à plein régime dans les compétences et le talent des Canadiens. »

[Discours du Trône de 2001]

Pour réaliser son potentiel au 21^e siècle, le Canada devra prendre des mesures énergiques afin d'assurer l'accès à l'emploi aux personnes compétentes et talentueuses. Au cours de l'exercice, nous avons pris des mesures pour accroître la mobilité des Canadiens et des Canadiennes et faire reconnaître les talents et les titres de compétences d'un grand nombre d'entre eux qui sont sous-employés.

¹⁴ Pour plus de renseignements sur Ciblétudes interactif, voir <http://www.canlearn.ca>

¹⁵ Pour plus de renseignements sur ce prix, voir <http://www.canlearn.ca/utility/offsite.cfm?site=http://www.techgov.com/2001/french/finalists.html>

Par exemple, nous avons poursuivi nos efforts en vue d'éliminer les obstacles à la mobilité interprovinciale des travailleurs. Nous avons continué d'appuyer l'utilisation de normes et d'examens communs pour 44 métiers spécialisés et nous avons collaboré avec les organismes de réglementation des professions autoréglementées, comme la médecine, l'enseignement, l'arpentage et la pharmacie, ainsi qu'avec les provinces et les territoires afin d'éliminer les obstacles à la mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre, conformément à l'Accord sur le commerce intérieur. Le 1^{er} juillet 2001, 42 des 51 professions autoréglementées se sont entendues sur des dispositions favorisant la mobilité d'environ 97 p. 100 de leurs membres¹⁶. Ces derniers peuvent maintenant exercer leur profession partout au Canada.

Le nombre de personnes qui viennent travailler temporairement au Canada augmente constamment depuis quelques années et devrait continuer de croître, suivant les tendances démographiques et celles du marché du travail. En 1996-1997, DRHC avait traité plus de 42 000 demandes de validation d'offres d'emploi faites à des travailleurs d'autres pays et ce nombre est passé à 82 600¹⁷ en 2001-2002. Afin de mieux tenir compte de la mondialisation croissante du marché du travail, nous avons précisé la mission de notre Programme des travailleurs étrangers. Selon le nouveau Règlement sur l'immigration qui régit ce programme, nous évaluons les demandes de permis de travail en fonction de leurs effets sur le marché du travail et de la disponibilité des Canadiens pour les travaux à effectuer, alors que ce dernier critère l'emportait auparavant. Nous pouvons donc tenir compte de certains avantages de l'entrée d'un travailleur étranger sur le marché du travail, comme la création ou la conservation d'un emploi et la création ou le transfert de connaissances. Pour obtenir ces avantages, cependant, nous pouvons aussi inciter les employeurs à embaucher ou former des Canadiens. Le programme compte ainsi accélérer le traitement des demandes des travailleurs qualifiés ayant reçu une offre d'emploi du Canada, conformément à son nouveau mandat, qui est d'attirer des immigrants qualifiés et d'en faire des résidents permanents.

Priorités concernant les ressources humaines

Pour améliorer la formation de la main-d'œuvre, DHRC a accordé 50 millions de dollars aux conseils sectoriels formés de représentants des entreprises et des syndicats, entre autres, qui évaluent les besoins des secteurs et des professions en matière de compétences et qui cherchent des moyens d'y répondre.

Selon une évaluation effectuée en 1997, l'Initiative de partenariats sectoriels amène vraiment les établissements d'enseignement à tenir compte des besoins de l'industrie. Nous avons l'intention d'effectuer d'autres évaluations de ce programme pour en mesurer les effets, en tenant compte, entre autres, de l'évolution de ses objectifs.

Durant l'exercice 2001-2002, nous avons appuyé la création de trois nouveaux conseils sectoriels, soit le Conseil sectoriel sur la transformation du bois, le Conseil sectoriel de la construction et le Conseil sectoriel des ressources humaines de l'industrie pétrolière du Canada¹⁸. Nous avons financé en partie les activités de ces conseils, soit des études

¹⁶ Recensement de 1996

¹⁷ Le nombre de demandes de validations d'offres d'emploi devrait s'élever à près de 91 000 en 2002-2003.

¹⁸ Le Conseil Canadien des fabricants des produits d'épicerie a cessé ses activités suite à l'absence d'appui de la part de l'industrie.

sur les tendances de la main-d'œuvre et l'élaboration de normes de compétences, de programmes d'études et d'outils pour faciliter la formation en milieu de travail. Ces conseils représentent actuellement 25 p. 100 du marché du travail du Canada. Nous avons aussi travaillé sur un processus permettant aux travailleurs de faire reconnaître les connaissances acquises en milieu de travail et dans d'autres contextes non traditionnels¹⁹.

On peut donner de nombreux exemples de l'efficacité des conseils sectoriels. Le Conseil des ressources humaines de l'industrie du textile a fait œuvre de pionnier dans son secteur en mettant sur pied un programme de stages pour futurs gestionnaires qui lui a mérité un prix. Le Conseil de l'entretien et de la réparation des véhicules automobiles diffuse par satellite dans tout le Canada des programmes de formation de grande qualité. Son programme d'encadrement en milieu de travail, qui est donné par des collèges communautaires, fournit aux techniciens du secteur les compétences nécessaires pour former leurs collègues dans leur milieu de travail.

Nous aidons aussi des gens à définir et à satisfaire leurs besoins en matière d'apprentissage ou à répondre à ceux de leur milieu de travail ou de leur secteur. En effet, bien des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) financées en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* et des programmes semblables aident les bénéficiaires à se préparer à obtenir un emploi en leur permettant d'acquérir une expérience professionnelle ou une formation. En 2001-2002, plus de 120 000 « interventions en matière de perfectionnement des compétences » ont été effectuées par des Canadiens et des Canadiennes dans le cadre de ce volet des PEMS. Ces interventions leur ont permis de négocier une aide financière donnant accès à la formation nécessaire pour obtenir des emplois durables.

Alphabétisation et arithmétisation : accroître les compétences essentielles des Canadiens

« L'analphabétisme est un obstacle important à l'intégration au marché du travail, plus de 40 p. 100 des Canadiens d'âge actif n'ont pas les capacités de lecture et d'écriture nécessaires à leur participation à notre économie en évolution rapide²⁰. »

[La littératie à l'ère de l'information : Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes]

Selon le groupe d'experts sur les compétences établi par le Premier ministre, les compétences nécessaires pour assurer l'efficacité du marché du travail comprennent les compétences essentielles, les compétences techniques et les compétences en gestion, les premières étant un préalable à l'acquisition des deux autres. En 2001-2002, DRHC et d'autres organismes nationaux et internationaux ont poursuivi de vastes recherches visant à définir et à valider neuf compétences essentielles, soit la lecture de textes, l'utilisation de documents, la rédaction, le calcul, la communication orale, la capacité de raisonnement, le travail d'équipe, l'informatique et la formation continue. Nos projets pilotes sur les méthodes

d'acquisition de ces compétences ont été bien accueillis par les employeurs et, les syndicats et ils ont permis d'améliorer l'acquisition de ces compétences par autoapprentissage et dans les collèges et les universités, ainsi que la pertinence de la

¹⁹ La stratégie d'innovation du Canada – *Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada*. Voir <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/si-ca/accueil.shtml>.

²⁰ OCDE et Statistique Canada, *La littératie à l'ère de l'information: Enquête internationale sur les capacités de lecture et d'écriture des adultes*, 2000. Voir <http://www1.oecd.org/publications/e-book/8100052E.PDF>

formation en milieu de travail pour les travailleurs, les entreprises et les secteurs. Notre stratégie s'appuyait en partie sur l'utilisation systématique de notre site Web sur les compétences essentielles²¹.

L'alphabétisation²², qui regroupe trois compétences essentielles, est un objectif que le gouvernement du Canada poursuit depuis longtemps. Des recherches prouvent qu'elle est un facteur déterminant du rendement du marché du travail. Pour cette raison, entre autres, nous avons appuyé davantage, cette année, l'intégration des programmes d'alphabétisation dans d'autres programmes sociaux, nous avons facilité l'amélioration du ciblage de ces programmes sur le milieu de travail, les jeunes et les adultes à risque, soit les immigrants, les Autochtones, les contrevenants, les sans emploi et les pauvres et nous avons favorisé l'intégration de l'alphabétisation dans tous les aspects de la vie sociale, professionnelle et personnelle, en organisant des activités de sensibilisation du public, comme la *Journée internationale de l'alphabétisation*, la *Journée de l'alphabétisation en famille* et les festivals d'alphabétisation *Word on the Street* de Toronto, Halifax, Calgary et Vancouver. Nous avons aussi appuyé l'élaboration de matériel d'apprentissage pour adultes et des recherches visant à combler les lacunes des programmes actuels.

L'informatique est une compétence essentielle de plus en plus importante. Nous l'utilisons nous-mêmes pour appuyer les activités communautaires d'apprentissage électronique. À l'heure actuelle, 92 Réseaux d'apprentissage communautaires axés sur les technologies de l'information et des communications facilitent l'apprentissage, la formation de réseaux communautaires et la création d'emplois. Ce programme vise à aider les adultes, surtout, à perfectionner leurs compétences et à combler le « fossé numérique », ce fossé économique et social qui sépare les gens qui connaissent l'informatique et ceux qui ne la connaissent pas. Selon une évaluation « sommative » effectuée par le Bureau des technologies d'apprentissage, 95 p. 100 des promoteurs de projets considèrent que ce programme accroît vraiment l'accès aux possibilités d'apprentissage.

²¹ Pour plus de renseignements, voir <http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/french/es.asp>

²² L'alphabétisme est la capacité de comprendre et d'utiliser des renseignements imprimés dans ses activités courantes, à la maison, au travail et dans la collectivité.

Intégration au marché du travail et à la collectivité

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Selon le discours du Trône de 2001, « Croissance économique et développement social sont deux objectifs indissociables qui font partie intégrante de la voie canadienne. Nous ne pouvons bâtir une société prospère sans croissance économique, pas plus que nous ne pouvons être des chefs de file sur le plan de l'innovation et des nouvelles idées sans assurer la santé et la sécurité des citoyens. »

En 2001-2002, DRHC a continué de jouer un rôle important dans les nombreuses initiatives gouvernementales visant à assurer l'intégration complète de tous les Canadiens et Canadiennes à la vie sociale et économique de leur pays. Nous avons élaboré des politiques et des programmes innovateurs et nous avons organisé, avec nos partenaires du gouvernement et des autres secteurs de la société, des activités permettant d'atteindre nos objectifs en matière d'intégration.

Donner aux enfants un bon départ dans la vie

« La seule façon de nous assurer que nos enfants seront bien disposés à apprendre et que, une fois devenus adultes, ils seront prêts à saisir les occasions et à édifier leur pays, c'est de leur offrir un bon départ dans la vie. »

[Discours du Trône de 2001]

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a réitéré son engagement d'aider les enfants à partir du bon pied dans la vie et DRHC a tenu cet engagement de diverses manières pendant l'exercice. Par exemple, les améliorations que nous avons apportées aux prestations parentales de l'assurance-emploi à partir du 31 décembre 2000, ont entraîné une hausse de 5,2 p. 100 du nombre de demandes de prestations parentales présentées par des parents biologiques et adoptifs. Ce nombre est passé de 170 620, en 1999-2000, à 179 560, en 2000-2001. En ce qui concerne les hommes seulement, le nombre de demandes de prestations de parents biologiques a augmenté de 44 p. 100 pendant cette période. De plus, nous avons financé 7 000 places en garderie directement et 7 400 autres indirectement, par le biais de la composante Services de garde à l'intention des Premières Nations et des Inuits de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, ce qui nous a coûté 41 millions de dollars.

Pour aider les enfants, nous travaillons aussi avec les autres gouvernements. Par exemple, en 2001-2002, nous avons collaboré avec les provinces et les territoires pour donner suite à l'Accord sur le développement de la petite enfance conclu en septembre 2000 par les premiers ministres. Dans cet accord, le gouvernement du Canada s'est engagé à transférer aux provinces et aux territoires 2,2 milliards de dollars en cinq ans, dont 300 millions en 2001-2002, pour appuyer leurs investissements dans les programmes d'aide à la petite enfance. Dans le cadre de cet accord, le

gouvernement fédéral a rendu public, en novembre 2001, un premier rapport intitulé *Rapport sur les activités et dépenses du gouvernement du Canada pour 2000-2001*.

Nous avons aussi poursuivi, avec la collaboration des provinces et des territoires, l'élaboration des politiques, des évaluations et des rapports qu'exige la mise en œuvre de la Prestation nationale pour enfants (PNE)²³, qui vise :

- à réduire l'étendue de la pauvreté chez les enfants et à la prévenir;
- à favoriser la participation au marché du travail en veillant à ce qu'il soit toujours plus avantageux, pour les familles de travailler;
- à réduire les chevauchements et le double emploi.

Dans le troisième rapport annuel sur la PNE, qui a paru en mai 2002, nous avons rendu publique la première analyse de l'influence de cette prestation en matière de prévention et de réduction de la pauvreté chez les enfants. Grâce à ce programme, par exemple, les familles à faible revenu ayant des enfants ont vu leurs revenus augmenter de 775 dollars, en moyenne, en 1999.

Nous effectuons actuellement une évaluation complète des effets de la PNE, des programmes de réinvestissement des provinces et des territoires et des incitatifs liés aux revenus. Cette évaluation sera terminée à l'automne 2002.

L'une de nos contributions les plus directes au bien-être des enfants consiste à financer et à effectuer des recherches sur les moyens les plus efficaces et les plus novateurs d'assurer leur bien-être. Par exemple, l'évaluation du Projet d'autosuffisance parrainé par DRHC qui a été réalisée en juin 2000 a révélé qu'on obtient de très bons résultats en versant un supplément de revenu aux parents seuls qui quittent l'aide sociale pour occuper un emploi à temps plein. En effet, 35 p. 100 des bénéficiaires de ce programme se sont trouvé un emploi à temps plein en un an. Ce programme aide les parents seuls à devenir autonomes et à participer activement au marché du travail et à la collectivité.

Nous avons appuyé d'autres importantes recherches concernant les enfants. Par exemple, l'Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes et le projet Comprendre la petite enfance ont permis de mieux comprendre le développement des enfants et des jeunes. L'Enquête a fourni aux décideurs et aux fournisseurs de services l'information nécessaire pour aider plus efficacement les enfants et leurs familles. Le projet en a fait autant pour les collectivités.

Nous avons financé aussi des programmes concernant l'apprentissage en garderie, comme le projet *Keeping the Door Open: Enhancing and Maintaining the Capacity of Centres to Include Children with Special Needs* de l'Association du Nouveau-Brunswick pour l'intégration communautaire. Ce projet a permis aux éducateurs de cette province de mettre en œuvre des programmes répondant aux besoins des enfants ayant des troubles du développement. La Saskatchewan et l'Île-du-Prince-Édouard s'en sont inspirées et il a aussi aidé le secteur bénévole à soutenir le développement social au Canada. Nous avons aussi appuyé la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, qui est devenue une ressource précieuse pour les Canadiens qui se préoccupent des problèmes des enfants. Elle a d'ailleurs reçu un prix pour son site

²³ Pour plus de renseignements sur la PNE, voir <http://www.nationalchildbenefit.ca>

Web²⁴, où plus de 50 partenaires offrent des renseignements sur une foule de questions concernant les enfants.

Créer des conditions favorables pour les Canadiens handicapés

« 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]

DRHC a continué d'appuyer l'intégration complète des personnes handicapées dans la société canadienne en assumant la principale responsabilité de la mise en œuvre du Plan d'action fédéral concernant les personnes handicapées au nom du gouvernement du Canada et en offrant ses propres programmes et services.

Dans le cadre d'un comité interministériel, nous avons supervisé une étude sur les lacunes des programmes d'aide aux Autochtones handicapés et, avec la collaboration d'autres ministères, nous avons commencé la rédaction du premier rapport Plan d'action fédéral concernant les personnes handicapées. Ce rapport fournira de l'information sur

les programmes fédéraux d'aide aux personnes handicapées et un cadre de présentation de rapports permettant de mesurer l'impact de ces programmes. Nous avons aussi fait avancer la mise en œuvre du Plan d'action en dirigeant l'élaboration des « Optiques d'accessibilité et d'intégration », une méthode qui permettra d'évaluer les répercussions des politiques gouvernementales sur les personnes handicapées. Enfin, nous avons demandé une mise à jour de l'Enquête de 1991 sur la santé et les limitations d'activités²⁵, qui servira de fondement aux futurs programmes d'aide aux personnes handicapées. Cette mise à jour sera terminée en 2003.

Sur le plan pratique, nous avons continué à appuyer et à réaliser des initiatives visant à aider les personnes handicapées à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver, telles que l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), qui permet de financer des programmes et services provinciaux, et le Fonds d'intégration des personnes handicapées. Le premier rapport sur l'AEPH décrit les programmes financés par cette initiative et les sommes que le gouvernement fédéral et les provinces y ont investi en 1999-2000 et en 2000-2001²⁶. DRHC et cinq provinces ont aussi examiné neuf études sur des programmes prometteurs, dont les coûts ont été partagés dans le cadre de l'AEPH. Le rapport de cet examen fournit des descriptions de pratiques d'une efficacité éprouvée dont les provinces peuvent s'inspirer pour améliorer les leurs.

En 2001-2002, le Fonds d'intégration des personnes handicapées a été utilisé par environ 3 700 clients et il a permis à plus de 1 800 d'entre eux de trouver un emploi. Selon une évaluation sommative du cycle précédent, qui s'est terminé en 1999-2000, ce programme a rendu service aux personnes handicapées. En plus d'aider les participants à trouver un emploi, il a amélioré leur employabilité et leur qualité de vie et il a amené

²⁴ Pour plus de renseignements, voir <http://www.cfc-efc.ca>

²⁵ L'enquête de suivi s'intitule : *Enquête sur la participation et les limitations d'activités*.

²⁶ Pour plus de renseignements sur *Aide à l'employabilité des personnes handicapées : rapport national 1999-2000, 2000-2001*, voir http://www.socialunion.gc.ca/pwd_f.html

les employeurs, leurs organisations et le public à s'intéresser davantage à la situation des personnes handicapées dans le milieu de travail.

DRHC continue de travailler avec les provinces et les territoires sur une stratégie visant à améliorer la situation des personnes handicapées sur le marché du travail, conformément à l'engagement pris par le gouvernement dans le discours du Trône de 2001. Le Ministère cherche aussi, avec ses partenaires provinciaux et territoriaux et les organisations de personnes handicapées, des moyens de faciliter l'accès aux préposés aux soins et à l'aide technique, pour permettre aux personnes handicapées de participer à tous les aspects de la vie en société.

Accroître les possibilités pour les Autochtones

La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, qui s'inscrit dans le cadre du programme du gouvernement relatif aux Autochtones, regroupe la plupart des programmes de DRHC dans ce domaine, soit ceux qui visent le marché du travail, les jeunes, les Autochtones vivant en milieu urbain, les personnes handicapées et les services de garde des Premières nations et des Inuits. Ces services sont offerts grâce à 79 ententes sur le développement des ressources humaines autochtones conclues avec des organisations autochtones du Canada.

Avec la collaboration de nos partenaires, nous avons dépassé les objectifs de la Stratégie pour 2001-2002. Nous avons aidé 50 036 clients, dont 5 653 sont retournés à l'école et 18 732 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, ce qui a entraîné une économie de 13,8 millions de dollars en prestations d'assurance-emploi.

Créer des conditions favorables pour les jeunes Canadiens

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement s'est engagé à répondre aux besoins des jeunes à risque et à assurer aux jeunes en général l'accès aux possibilités d'apprentissage et de perfectionnement. Ces engagements ont continué d'orienter les investissements gouvernementaux visant à permettre à la jeunesse canadienne de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité.

Ces fonds ont été généralement affectés aux programmes et aux services de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) que le gouvernement du Canada a lancée en 1997 pour aider les jeunes Canadiens et Canadiennes à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver. Cette stratégie a permis à DRHC de collaborer avec 13 autres ministères fédéraux pour améliorer l'employabilité des jeunes en les aidant à se renseigner et à acquérir les connaissances et l'expérience nécessaires pour choisir une profession, s'y préparer et l'exercer. En 2001-2002, les trois programmes de la SEJ touchant l'expérience professionnelle ont aidé plus de 69 249 jeunes à acquérir ce genre d'expérience, ce qui représente un investissement de 196,5 millions de dollars. Plus de 16 571 de ces jeunes ont participé au programme de stages et de service communautaire et, de ce nombre, 7 935 ont trouvé un emploi et 1 592 sont retournés aux études. Les 52 678 autres ont obtenu leur expérience de travail grâce à un emploi d'été et plus de 90 p. 100 d'entre eux, soit 47 410, sont retournés aux études²⁷ à l'automne.

²⁷ La méthodologie des rapports sur les programmes d'études est basée sur l'évaluation de Placement carrière-été effectuée en 1997.

Une grande partie de notre travail pour les jeunes consiste à les renseigner sur les programmes, les services, les ressources et les professions. Selon un sondage que nous avons effectué, ceux d'entre eux qui utilisent nos services de renseignements sont très satisfaits de leur qualité et de leur pertinence. Nous avons entrepris l'évaluation de la Stratégie avec la collaboration d'autres ministères fédéraux. Cette évaluation se poursuivra en 2002-2003, mais les premières conclusions nous permettront déjà de l'améliorer.

Appuyer les communautés minoritaires de langue officielle et améliorer leur situation

« La dualité linguistique du Canada est au cœur de notre identité canadienne et constitue un élément clé de notre société dynamique. La protection et la promotion de nos deux langues officielles sont une priorité du gouvernement, d'un océan à l'autre. Le gouvernement renouvellera son engagement à l'égard des communautés minoritaires de langue officielle viables et du renforcement de la culture et de la langue françaises, tout en mobilisant ses efforts pour que tous les Canadiens puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue officielle de leur choix. »

[Discours du Trône de 2001]

Depuis plusieurs années, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) joue un rôle de premier plan auprès des communautés minoritaires de langue officielle en appuyant des projets qui favorisent leur vitalité économique et sociale. Ces projets visent à créer des forums en ligne, à rendre accessibles les banques de données francophones et à mettre en valeur la contribution des francophones à l'histoire du Canada par des publications et des expositions²⁸.

La Commissaire aux langues officielles a récemment félicité le Ministère d'avoir mis sur pied les comités nationaux anglophone et francophone. Elle a déclaré : « Il s'agit

d'une innovation qui nous apparaît fort prometteuse. Ce concept inclusif commence non seulement à s'enraciner dans la culture de DRHC, mais semble aussi avoir un effet d'entraînement sur d'autres institutions²⁹. »

Participation et réintégration au marché du travail

Aider les gens par l'entremise des programmes et des services liés au marché du travail

DRHC dispose d'un large éventail de programmes et de services qui permettent aux Canadiens et aux Canadiennes de gérer les changements qui se produisent sur le marché du travail et de se préparer au marché du travail, de trouver un emploi et de le conserver. La plupart de ces programmes font partie des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) financées en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, y compris ceux qui sont prévus dans les ententes sur le développement du marché du travail³⁰ conclues avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Dans le cadre de ces ententes, 47,8 p. 100 des fonds affectés aux programmes des PEMS en

²⁸ Pour plus de renseignements, voir <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/solmc-scmlo/>

²⁹ Rapport du Commissaire aux langues officielles pour 2000-2001. Pour plus de renseignements, voir <http://www.ocol-clo.gc.ca/>

³⁰ Pour plus de renseignements, voir <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/lmaindx.shtml>.

2001-2002, soit 893,2 millions de dollars, ont été dépensés par les gouvernements provinciaux et territoriaux, auxquels le gouvernement du Canada les a transférés.

Les clients de l'assurance-emploi et les non-assurés qui ont bénéficié de services offerts conformément à la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* ont participé à des programmes visant, entre autres, à favoriser l'acquisition de compétences et à aider les personnes prêtes à exercer un emploi à retourner rapidement au travail. Environ 75 p. 100 des sommes dépensées pour ces clients l'ont été dans le cadre de Développement des compétences, qui fournit une aide financière aux clients de l'assurance-emploi afin qu'ils améliorent leurs compétences. Dans le même but, ces sommes financent aussi l'exercice de métiers d'apprentissage. Quant à l'aide aux clients prêts à exercer un emploi, elle porte, entre autres, sur la rédaction de curriculum vitae, la participation à des clubs de recherche d'emploi et l'initiation aux techniques de recherche d'emploi.

En 2001-2002, environ 390 000 clients de l'assurance-emploi ont bénéficié des services de DRHC et de nos partenaires provinciaux et territoriaux et 130 000 clients non assurés ont profité des services financés en vertu de la partie II. Après avoir reçu ces services, 195 000 personnes sont retournées au travail, ce qui a permis d'économiser 665 millions de dollars de prestations. Enfin, 94,8 p. 100 des clients de l'Investissement dans les ressources humaines payés par DRHC ont reçu leur premier chèque dans les 28 jours suivant le début de leur admissibilité aux prestations.

Le ralentissement de l'économie à l'automne 2001 a entraîné une hausse de la demande à l'égard de notre programme de travail partagé. Ce programme permet aux employeurs de raccourcir la semaine de travail des employés d'au plus trois jours et aux employés visés de recevoir des prestations d'assurance-emploi pour les journées non travaillées. Nous avons conclu 1 889 ententes de ce genre visant 58 427 employés. Ces ententes ont permis à environ 22 800 de ces employés d'éviter une pénible mise à pied et de conserver leurs compétences et à leurs employeurs de garder des employés qualifiés et de s'épargner la formation de nouveaux employés lorsque leur production augmentera. Ce programme à l'efficacité éprouvée fait l'objet d'une nouvelle évaluation.

Nous nous sommes efforcés, cette année, de mieux évaluer les programmes relatifs au marché du travail de DRHC et de nos partenaires provinciaux et territoriaux, ce qui nous a permis d'obtenir des données plus précises. Nous mettons actuellement en place des mécanismes pour évaluer l'impact des PEMS sur les individus, les collectivités et les marchés du travail.

Pour mieux évaluer l'impact d'Internet et d'autres services sur les clients, nous avons fait des sondages et des entrevues dans cinq centres de ressources humaines du Canada et nous nous inspirons des réponses des clients pour élaborer de nouveaux modules de formation à l'intention des agents d'information du Ministère.

Les projets pilotes réalisés dans le cadre de l'Initiative des projets pilotes à l'intention des travailleurs âgés se sont poursuivis cette année. De nouvelles ententes ont été conclues avec la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et le Nunavut, portant ainsi à neuf le nombre de provinces et de territoires participants. Ces projets permettent de vérifier l'efficacité de solutions qui visent à aider les travailleurs âgés à obtenir un emploi durable après un licenciement ou à conserver leur emploi. Ils

sont élaborés et gérés par les provinces et les territoires, qui en partagent les coûts avec nous. Ils devraient être évalués en 2003-2004.

Capacité des collectivités et des secteurs privé et bénévole de favoriser le développement humain

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Selon le discours du Trône de 2001 : « En assumant ses responsabilités, le gouvernement du Canada [. . .] collaborera avec d'autres paliers de gouvernement, les secteurs privé et bénévole, et chaque citoyen. »

Pour atteindre des objectifs en matière de développement humain, DRHC travaille toujours avec des partenaires d'autres secteurs de la société. En effet, ces derniers sont bien placés pour établir ce genre d'objectifs et les moyens de les atteindre, mais ils ont parfois besoin de notre aide pour contribuer d'une manière efficace et soutenue à la réalisation de nos priorités communes. Nous leur offrons cette aide sous des formes de plus en plus nombreuses.

Créer des partenariats pour venir en aide aux sans-abri

L'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) est l'un des meilleurs programmes que nous avons mis sur pied pour aider les communautés à s'occuper des questions qui les préoccupent. Cette année, la deuxième des trois années prévues pour ce programme, nous avons continué de coordonner la réponse des ministères fédéraux à la question de l'itinérance.

La pierre angulaire de la lutte de DRHC contre l'itinérance est l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC), dont l'efficacité est reconnue parce qu'elle sait:

- mobiliser les communautés;
- créer des partenariats;
- renforcer la collaboration entre les intervenants locaux et les gouvernements;
- susciter des investissements des gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux et des secteurs bénévole et privé.

Cette initiative a permis de verser 73,1 millions de dollars à 61 communautés représentant 70 p. 100 de la population canadienne pour combler les lacunes de leurs services aux sans-abri et les aider à obtenir des ressources additionnelles, en facilitant les engagements financiers initiaux pour plusieurs projets. Selon ces communautés, elle a facilité la planification de la lutte contre l'itinérance en favorisant la participation de partenaires locaux, qui n'avaient pas été consultés auparavant, à l'élaboration d'objectifs

communs. Il s'agissait de mieux comprendre les questions relatives à l'itinérance et de mettre en place des mesures à long terme pour aider les sans-abri. Les partenariats ont permis de mieux utiliser les ressources des communautés et d'éviter les doublons de services.

Toutes les provinces et les territoires participent à cette initiative et la contribution de certaines d'entre elles est supérieure à la contribution prévue du gouvernement fédéral. En outre, la plupart des municipalités participent activement à l'IPAC et 12 d'entre elles en assurent même la gestion sur leur territoire. Ces contributions font partie des investissements qu'ont suscités les trois grands volets de l'Initiative nationale pour les sans-abri gérés par DRHC, soit l'IPAC, Jeunes sans-abri et l'élément Autochtones sans-abri de la Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain. Ces investissements, qui s'élevaient à 580 millions de dollars le 31 mars 2002, s'ajoutent aux 264 millions de dollars que le gouvernement fédéral a consacrés jusqu'à maintenant à l'INSA.

Ces investissements ont engendré les résultats suivants :

- La construction ou la rénovation de 178 refuges, de 142 installations de transition et de 47 logements supervisés, avec une capacité d'environ 5 600 lits.
- La construction ou la rénovation de 164 entrepôts ou de banques alimentaires, centres de distribution de vêtements et de meubles, centres d'hébergement et de dépannage, de soupes populaires, etc.
- La rénovation ou la construction de 4 603 unités pour des victimes de violence en milieu familial.
- Le financement de 394 projets axés sur les services juridiques et financiers, les services de transport, les connaissances de base, le soutien matériel, etc.
- La conversion, la réparation et la modification de 32 500 unités de logement.
- La création d'environ 143 unités de logement pour des sans-abri, grâce au transfert de 14 biens immobiliers.

Ces données seront exposées en détail dans le rapport d'évaluation de l'Initiative nationale prévu pour novembre 2002, qui comprendra aussi, entre autres, un bilan de l'IPAC.

Contribuer au renforcement du secteur bénévole

« Le gouvernement reconnaît qu'il importe d'établir des partenariats avec les communautés et de renouveler sa relation avec les organismes bénévoles qui les aident et les soutiennent. Il conclura un accord national avec le secteur bénévole, jetant ainsi les bases nouvelles d'un partenariat dynamique avec des organisations qui sont au service des Canadiens et des Canadiennes. »

[Discours du Trône de 1999]

L'initiative du secteur bénévole et communautaire vise à renforcer ce secteur et à améliorer ses relations avec le gouvernement du Canada. Étant donné ses nombreux contacts avec les organisations bénévoles municipales, nationales et internationales, le Ministère a beaucoup participé aux activités de cette initiative.

Par exemple, nous avons travaillé en partenariat avec d'autres organisations pour assurer le succès de l'Année internationale des volontaires au Canada. DRHC a créé le

Prix Thérèse-Casgrain³¹ du bénévolat afin d'honorer ceux et celles qui se sont distingués leur vie durant par leur engagement bénévole. Sur sa lancée, le gouvernement a décidé d'affecter 43 millions de dollars sur une période de cinq ans et 10 millions par année à l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Ces fonds permettront de faire connaître les bénévoles et leurs organisations, de les aider à servir les Canadiens et d'inciter ces derniers à faire du bénévolat.

Étant donné le grand nombre d'organisations non gouvernementales qui nous demandent de financer des projets de toutes sortes, nous avons créé un groupe de travail mixte avec des représentants du secteur pour rendre notre coopération plus efficace, en ce qui a trait notamment à l'administration des programmes de subventions et de contributions.

Investir dans le savoir, la technologie, l'information et les infrastructures

Dans le marché du travail d'aujourd'hui, qui est complexe et qui évolue rapidement, les Canadiens et les Canadiennes ont plus besoin d'information pour passer de l'école au travail, du chômage à l'emploi et d'un emploi à l'autre. DRHC leur fournit ce genre d'information depuis longtemps et améliore constamment la manière de la leur communiquer. Au cours de l'exercice, nous avons mis en oeuvre, à la demande du Forum fédéral-provincial-territorial des ministres du marché du travail, un important plan d'action visant à découvrir et à combler nos lacunes en matière de recherche et d'information sur le marché du travail.

Dans le cadre de ce plan, nous avons pris plusieurs mesures pour améliorer la reddition de comptes et les normes de qualité du Ministère en matière d'information sur le marché du travail. Nous avons élaboré un Guide des normes sur les produits d'information sur le marché du travail, que n'importe quelle organisation peut utiliser, et nous avons établi des indicateurs de rendement pour améliorer la reddition de comptes dans nos bureaux régionaux et à notre administration centrale.

Nous avons aussi élaboré des outils que les analystes du marché du travail de tous les ordres de gouvernement peuvent utiliser pour jauger les forces et les faiblesses du marché du travail ainsi qu'un guide de ressources en matière de prévisions et d'information sur l'économie et le marché du travail, que les chercheurs et les autres spécialistes du domaine peuvent consulter sur Internet. Nous avons aussi mis en place un nouveau moteur de recherche pour l'Information sur le marché du travail, les professions, l'apprentissage, les carrières qui donne accès aux renseignements sur ces questions fournis par divers partenaires.

³¹ Pour plus de renseignements sur ce prix, voir <http://www.volunteeraward.gc.ca>

Mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi*

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

La *Loi sur l'assurance-emploi* est modifiée aussi souvent qu'il le faut pour répondre aux besoins des Canadiens et de la société canadienne.

DRHC participe aux examens de la *Loi sur l'assurance-emploi* effectués par le gouvernement et le Parlement et applique rapidement et efficacement les modifications qui lui sont apportées.

Le projet de loi C-2, qui a été adoptée pendant l'exercice, comprend les importantes modifications suivantes :

- l'élimination, rétroactive au 1^{er} octobre 2000, de la « règle d'intensité », qui réduisait les prestations hebdomadaires de nombreuses personnes qui en avaient reçu au cours des années antérieures;
- la modification, à partir de l'année d'imposition 2000, des dispositions relatives au remboursement des prestations. Les primo-demandeurs et les bénéficiaires de prestations spéciales sont exemptés de ces dispositions et le seuil de remboursement est un revenu net de 48 750 dollars et plus pour les prestataires ordinaires.

La *Loi* a reçu la sanction royale le 10 mai 2001 et nous l'avons appuyée par une vaste campagne d'information publique.

Nous avons apporté d'importants changements aux lignes de conduite, aux méthodes et aux lignes directrices relatives à l'assurance-emploi et, par conséquent, au matériel de formation des employés et au système de paiement des prestations. Ces changements ont été effectués de manière à ce que les demandes de prestations que nous avons reçues la semaine de la sanction royale soient traitées dans les délais habituels. Étant donné la rétroactivité de la loi C-2, nous avons collaboré avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada pour pouvoir verser à près de 800 000 Canadiens et Canadiennes des paiements rétroactifs de plus de 160 millions de dollars.

La disposition relative aux « petites semaines » permet aux prestataires d'accepter des semaines de travail moins bien rémunérées que la moyenne de leurs semaines de travail habituelles sans que leurs prestations diminuent. Cette disposition, qui a fait l'objet d'un projet pilote, a été intégrée au programme d'assurance-emploi en août 2001, parce qu'on a constaté que les prestataires visés par ce projet travaillaient en moyenne deux semaines de plus par année.

La période maximale de paiement des prestations spéciales a été prolongée à partir du 3 mars 2002 pour permettre aux mères biologiques qui demandent des prestations de maladie de bénéficier de toutes les semaines de prestations spéciales auxquelles elles

ont droit. Elle a été portée de 50 semaines à 65 semaines, lorsque des prestations de maladie sont versées avant ou après des prestations de maternité.

La Commission de l'assurance-emploi a soumis, chaque année, de 1996 à 2001, un Rapport de contrôle et d'évaluation du régime, conformément à l'article 3 de la *Loi sur l'assurance-emploi*³². La loi C-2 prolonge cette période jusqu'en 2006, étant donné l'importance de ce rapport pour l'évaluation de l'efficacité et de la pertinence de la *Loi*.

Favoriser la compréhension et la sensibilisation à l'égard des conditions de l'assurance-emploi

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Les Canadiens et les Canadiennes doivent connaître les dispositions du programme d'assurance-emploi pour en bénéficier au maximum.

Faire connaître les dispositions de l'assurance-emploi a été l'une de nos priorités en 2001-2002, parce que nous voulions, entre autres, réduire le nombre de personnes qui quittent leur emploi sans motif valable et qui n'ont plus droit aux prestations pour cette raison. C'est le cas actuellement d'environ 13 p. 100 des demandeurs de prestations.

Nous avons ajouté dans notre site Web des renseignements sur les conséquences de l'abandon d'un emploi dans ces conditions en ce qui concerne les prestations d'assurance-emploi³³.

Nous avons tenu compte de cette priorité dans l'informatisation en cours du processus de demande de prestations. Nous travaillons sur un système qui, lorsqu'un demandeur indiquera sur un formulaire de demande en ligne qu'il a quitté son emploi, le renseignera automatiquement sur les conséquences de son geste. Ce système sera opérationnel cette année.

Statistique Canada a évalué l'impact de ces mesures dans une enquête dont les résultats seront publiés cet été.

³² Le rapport de contrôle et d'évaluation du régime de 2001 et des années précédentes se trouve à <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/eimar.shtml>

³³ Pour plus de renseignements, voir <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/ordinaire.shtml#Quitter> et http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/menu/faq/faq_f.shtml#droit

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce au Programme canadien de prêts aux étudiants ³⁴	O : s.o. R : 440 000*
Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce au Programme de la subvention canadienne pour l'épargne-études ³⁵	O : s.o. R : 24 400*
Pourcentage de Canadiens âgés de 0 à 17 ans qui sont bénéficiaires de régimes enregistrés d'épargne-études ³⁶	O : 20 % R : 23 %
Pourcentage des communautés participant à l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) qui ont un plan approuvé	O : 100 % R : 100 %
Dépenses relatives à l'IPAC et aux programmes pour les jeunes et les Autochtones sans-abri	O : 164,6 M\$ R : 73,1 M\$
Pourcentage des communautés participant à l'IPAC qui ont des comités consultatifs comprenant des représentants des fournisseurs de services et d'autres organisations locales	O : 100 % R : 100 %
Nombre de clients ayant trouvé un emploi ou devenus travailleurs autonomes à la suite d'interventions effectuées dans le cadre d'un programme	O : 232 886 R : 212 863
Prestations selon la partie I non versées parce que les prestataires ont trouvé un emploi grâce aux Prestations d'emploi et mesures de soutien de la partie II	O : 733,4 M\$ R : 665M\$
Nombre de jeunes et de clients autochtones ayant repris leurs études à la suite d'interventions effectuées dans le cadre d'un programme	O : 2 308 R : 7 173

s.o. : sans-objet

* Ces indicateurs peuvent comprendre des bénéficiaires comptés en double en ce qui concerne l'accès au PCPE et à la SCEE.

³⁴ Cet indicateur ne comporte pas d'objectif, étant donné les fluctuations du nombre de Canadiens qui poursuivent des études postsecondaires et le nombre de ceux qui demandent des prêts pour étudiants.

³⁵ Cet indicateur ne comporte pas d'objectif, étant donné qu'on l'utilise pour la première fois.

³⁶ Ce pourcentage est basé sur les projections de Statistique Canada (fondées sur le recensement de 1996) concernant les personnes qui faisaient des études postsecondaires en 2001.

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a pour mission de veiller à l'application de la législation régissant la santé et la sécurité au travail, les normes du travail et les relations du travail dans les lieux de travail relevant de la compétence fédérale. Outre les responsabilités qui nous incombent à l'égard du secteur de compétence fédérale, nous veillons à l'administration des affaires internationales du travail, à la coordination fédérale-provinciale-territoriale des questions touchant le travail et à la diffusion de renseignements ayant trait au travail à l'échelle du pays.

Conformément à ce que prescrivent le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois fédérales, DRHC a pour but d'assurer la promotion et le maintien de relations du travail stables et d'un milieu de travail sécuritaire, équitable et productif, et ce pour plus d'un million de Canadiens et Canadiennes dans 40 000 lieux de travail de compétence fédérale.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours des trois derniers exercices.

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS^a

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Paiements de transfert non législatifs	2,2	1,8	1,8
Paiements d'indemnités aux travailleurs	102,1	112,7	119,0
Total	104,3	114,5	120,8

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activité, voir les tableaux 2 à 5, aux pages 60 à 64.

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons établi les priorités stratégiques à l'égard de notre travail dans le but de fournir aux Canadiens et Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, équitable, stable et productif. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*, nous nous sommes engagés à donner suite aux priorités suivantes, lesquelles sont conformes à cet objectif stratégique :

- Assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la législation du travail du Canada;
- Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail canadiens;
- Participer aux initiatives internationales visant à favoriser la coopération et à promouvoir le respect des normes fondamentales du travail.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 43.

Assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la législation du travail du Canada

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

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

Au fil du temps, nous avons mis l'accent sur deux domaines d'importance afin de veiller à ce que la législation fédérale du travail soit le plus efficace possible de manière à favoriser l'atteinte de cet objectif stratégique. Le premier domaine d'intérêt consiste à trouver des moyens d'améliorer la prestation de nos services qui sont visés par la législation sur le travail. Le second est d'appuyer le processus gouvernemental d'examen et de modification des lois.

Dans le cadre de nos activités axées sur l'amélioration de la prestation de nos services, nous avons mis en œuvre une approche préventive plus ciblée afin de mieux cerner l'essentiel de notre travail et de tirer le meilleur parti possible des ressources dont nous disposons. Par exemple, nous avons établi un plan de mise en œuvre pour assurer le respect des nouvelles dispositions de la partie II du *Code canadien du travail*. Dans le cadre de ce plan, nous avons déterminé les secteurs d'activité ayant davantage besoin d'aide en matière de prévention des accidents et des risques pour la santé dans le dessein d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Nous avons également réussi à cerner des facteurs précis au sein de certaines industries et même dans des lieux de travail particuliers qui présentaient les plus grands risques et nous avons concentré nos efforts en conséquence. Même si les taux d'accidents et de blessures ont diminué, selon des données préliminaires, nous avons entrepris l'élaboration d'un outil de mesure détaillé à long terme qui permettra d'analyser plus rigoureusement la situation.

Nous avons également mis en œuvre un mode de règlement extrajudiciaire des différends à l'échelle nationale afin de régler les plaintes de congédiement injuste déposées aux termes de la partie III (Normes du travail) du *Code canadien du travail*. Dans 196 cas, les parties en cause se sont prévaluées du mode de règlement extrajudiciaire des différends et, de ce nombre, 89 cas ont ensuite été pris en charge par le service de médiation et 63 cas ont abouti à un règlement. La durée moyenne pour régler les plaintes en ayant recours au règlement extrajudiciaire des différends a été de 4,4 mois, comparativement à une période pouvant aller jusqu'à 18 mois par le biais du processus d'arbitrage officiel; le mode de règlement extrajudiciaire des différends a en outre donné lieu à une réduction des coûts inhérents au traitement de ces cas et à une participation accrue des parties souhaitant arriver à un règlement à l'amiable. Étant donné le succès de cette initiative, nous avons lancé des projets pilotes de règlement

extrajudiciaire des différends pour traiter les plaintes de congédiement injuste concernant les Premières nations, ainsi que les plaintes de recouvrement du salaire.

Pour donner suite à notre engagement permanent visant à appuyer la modernisation des lois, nous avons entrepris les préparatifs en vue de l'examen éventuel de la partie III (Normes du travail) du *Code canadien du travail*, et établi que les travaux préliminaires de cet examen porteront sur les questions ayant trait à la maternité. Nous avons également pris part au processus de consultation et d'examen de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* (LIAE), qui pourrait donner lieu à des modifications de cette loi, et nous nous sommes assurés que les préoccupations formulées par les milieux de travail ont été prises en compte lors de la modernisation de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Un Groupe de travail sur l'équité salariale a été établi dans le but de mener à bien un examen de la législation fédérale sur l'équité salariale.

Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail canadiens

Le Parlement reconnaît qu'il est dans le meilleur intérêt du Canada d'établir des pratiques exemplaires en matière de relations du travail parce que de telles pratiques favorisent la stabilité économique et l'accroissement de la productivité. À ce chapitre, DRHC entreprend des activités dans le but d'aider les syndicats et les employeurs relevant de la compétence fédérale à prévenir les conflits de travail et à régler les différends en matière de convention collective sans arrêt de travail. Nous appuyons en outre d'autres initiatives qui ont pour objet d'explorer ces questions. Par exemple, la ministre du Travail a été l'hôte d'une table ronde portant sur « La modernisation de la politique du travail dans le cadre d'une stratégie du capital humain ».

Au cours de la période d'examen, DRHC est intervenu auprès de 339 employeurs et syndicats pour leur offrir de l'aide en matière de règlement des différends; il s'agit d'une hausse de huit p. 100 par rapport à 2000-2001 et la quatrième année consécutive de demande accrue pour ce genre d'aide en matière de règlement des différends. Malgré la charge de travail accrue que nous avons dû assumer par suite de cet intérêt, 93,7 p. 100 des différends ont été réglés sans arrêt de travail.

De plus, nous encourageons et soutenons des relations du travail plus harmonieuses au moyen de nos programmes de médiation préventive et de partenariat syndical-patronal. Les services de médiation préventive ont pour but de favoriser l'établissement de relations du travail constructives axées sur la collaboration. Presque tous les utilisateurs de ces services en sont satisfaits, selon une récente enquête sur la satisfaction de la clientèle du Service fédéral de médiation et de conciliation. Ce taux de satisfaction explique en partie l'augmentation constante de la demande pour ces services dans le secteur privé de compétence fédérale et chez les ministères provinciaux du Travail, dont plusieurs ont demandé à DRHC de les aider à mettre sur pied des services semblables dans leur sphère de compétence.

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* fait état des obligations que doivent respecter les employeurs relevant de la compétence fédérale à l'égard de l'équité en matière d'emploi, de l'octroi de contrats et de l'équité salariale, lesquels représentent des éléments fondamentaux de notre objectif stratégique. Outre nos activités

complémentaires en vue d'appuyer l'examen parlementaire de cette loi, nous avons offert aux employeurs un accès accru à des renseignements et des outils électroniques pour la préparation de leurs rapports. Ces outils avaient pour objet d'aider les employeurs à élaborer des plans afin qu'ils puissent satisfaire à leurs obligations législatives et préparer plus facilement les rapports exigés. Grâce à ces initiatives, le nombre de rapports présentés par les employeurs ainsi que leur exactitude ont augmenté, ce qui a permis de recueillir des données plus précises sur les progrès réalisés en vue de créer une main-d'œuvre complètement représentative. Pour appuyer cette orientation, nous avons mis en œuvre de nouveaux logiciels afin d'aider les employeurs à analyser leur effectif et à respecter leurs obligations en matière d'équité.

Nous avons obtenu des fonds additionnels et embauché du personnel qui a suivi une formation exhaustive dans le but d'assurer le suivi du Programme de contrats fédéraux visé par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et des dispositions relatives à l'équité salariale prévues par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*; ces mesures se sont rapidement traduites par des résultats concrets. De fait, les résultats préliminaires révèlent une hausse notable du nombre de vérifications de l'équité en matière d'emploi et de l'équité salariale dans les lieux de travail. Ces mesures, conjuguées aux activités soutenues de consultation, augmenteront considérablement les taux de conformité aux exigences législatives.

Nous procédons à la collecte et à l'analyse de données et donnons accès à celles-ci aux employeurs et aux syndicats afin qu'ils soient mieux renseignés et puissent traiter par eux-mêmes des questions précises touchant leur milieu de travail. En novembre 2001, nous avons modifié nos méthodes d'analyse et nos bases de données relatives à la négociation collective afin de fournir aux clients des renseignements sur les petites unités de négociation (soit celles regroupant de 100 à 499 employés), de même que les unités ayant 500 employés ou plus. Nous avons également commencé à fournir une analyse des nouvelles tendances relatives aux conditions de travail et aux avantages contenus dans les conventions collectives. Ces modifications ont contribué à accroître l'utilisation de nos produits et services en matière d'information sur les milieux de travail. Nous avons répondu à plus de 7 050 demandes de renseignements en 2001-2002, ce qui représente une hausse par rapport aux 6 300 demandes traitées en 2000-2001.

Étant donné que les questions liées à la conciliation travail-vie constituent désormais un point d'intérêt du gouvernement, nous avons soutenu des activités visant à mieux comprendre et régler ces questions. Nous avons lancé un site Web³⁷ qui suggère des moyens de favoriser la conciliation travail-vie et nous avons appuyé des recherches sur les pratiques des milieux de travail et les dispositions des conventions collectives qui tiennent compte des besoins des travailleurs et travailleuses ayant des obligations familiales et des enfants à faire garder afin que d'autres puissent en tirer parti.

Afin de mieux servir nos clients, la Direction de l'information sur les milieux de travail les a sondés en octobre 2001 et en février 2002, pour connaître leur opinion sur la qualité et l'utilité de ses publications et de sa base de données interactive sur les relations du travail. Selon les résultats de l'enquête sur les publications, entre 74 et 83 p. 100 des abonnés se sont dits satisfaits dans l'ensemble. Lorsqu'on a demandé aux participants de nommer leurs principales sources d'information concernant les relations du travail, 45 p.100 des répondants ont indiqué que l'information disponible auprès de DRHC était

³⁷ Pour plus de renseignements, voir <http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/travailvie/welcome-fr.cfm>

de loin leur source principale. Ces sondages fournissent à nos clients une occasion de plus de nous dire s'ils sont satisfaits de la qualité et de la pertinence de nos produits d'information et de nous faire des suggestions. Selon l'enquête sur la satisfaction de la clientèle, ils sont très satisfaits de nos services (voir p. 45).

Participer aux initiatives internationales visant à favoriser la coopération et à promouvoir le respect des normes fondamentales du travail

Le Canada reconnaît l'importance de veiller à la protection des droits dans le domaine du travail dans le contexte de la libéralisation des échanges, d'où nos efforts en vue de poursuivre nos activités aux termes des accords de coopération dans le domaine du travail que nous avons conclus avec les États-Unis, le Mexique et le Chili pour aider les travailleurs, les travailleuses et les employeurs de ces pays. Au cours de l'exercice, le Canada a conclu un accord de coopération dans le domaine du travail avec le Costa Rica, qui accompagne l'Accord de libre-échange signé avec ce pays, et il a négocié un Protocole d'entente avec le Brésil pour promouvoir la coopération dans le domaine du travail. Des discussions préliminaires ont eu lieu avec Singapour dans le but d'en arriver à un accord de coopération dans le domaine de travail parallèle à l'Accord de libre-échange qui est déjà en place.

En octobre 2001, le Canada a accueilli la XII^e Conférence interaméricaine des ministres du Travail (CIMT) de l'Organisation des États américains. Cette conférence a attiré des ministres de 34 pays des Amériques qui se sont penchés sur les défis liés au travail dans le contexte de l'intégration économique. La ministre du Travail a été nommée présidente de la CIMT et assumera ce rôle jusqu'en 2003. Ce rôle ainsi que notre engagement à assurer le suivi de la mise en œuvre du Plan d'action de la CIMT permet au Canada d'occuper une place de chef de file pour ce qui est des questions relevant du domaine de travail dans les Amériques.

Nous avons vigoureusement appuyé le Programme international pour l'abolition du travail des enfants de l'Organisation internationale du Travail. Le Canada a financé des projets pour lutter contre le travail des enfants en Amérique centrale et en République dominicaine, et a affecté des fonds à un projet semblable pour des pays des Caraïbes.

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Pourcentage de plaintes de congédiement injuste réglées pas des inspecteurs en vertu de la partie III du <i>Code canadien du travail</i>	O : 75,0 % R : 76,0 %
Pourcentage de situations de non-conformité à la partie II du <i>Code canadien du travail</i> (à l'exception des situations de danger) réglées par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire	O : 90,0 % R : 98,0 %
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	O : 90,0 % R : 93,7 %

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

Cet objectif stratégique comprend des initiatives qui sont regroupées sous les trois thèmes suivants :

- La Modernisation des services aux Canadiens;
- Une organisation dynamique, efficace et responsable qui s'efforce constamment d'améliorer ses services et son fonctionnement;
- Un effectif compétent et diversifié dans un milieu de travail de choix.

Nous avons continué en 2001-2002 de fournir aux programmes ministériels nos services en matière d'élaboration et de coordination des politiques, de communications, d'informatique, de finances, d'administration et de ressources humaines. Nous avons aussi donné suite à plusieurs priorités qui étaient énoncées dans notre *Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002* ou qui sont apparues pendant l'année.

Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à cet objectif stratégique se trouve à la page 55.

Modernisation des services aux Canadiens

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Les Canadiens et les Canadiennes pourront accéder rapidement et par divers moyens à des services intégrés, adaptés à leurs besoins, sécuritaires et respectueux de leur vie privée.

DRHC a mis en œuvre un plan pluriannuel de Modernisation des services aux Canadiens pour axer sur les citoyens la transformation et l'intégration des services sociaux fournis par ses soins et par le gouvernement fédéral. La Modernisation des services permettra d'améliorer le service à la clientèle en s'inspirant des pratiques exemplaires des secteurs public et privé.

Une organisation dynamique, efficace et responsable

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Une organisation qui optimise l'utilisation des fonds publics qui lui sont confiés.

Initiative d'amélioration des services

Dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services, les ministères se sont engagés à augmenter de 10 p. 100 le niveau de satisfaction des clients à l'égard de leurs services. Comme DRHC joue un rôle de premier plan dans cette initiative et qu'il est un important fournisseur de services, nous avons utilisé l'outil de mesures communes pour évaluer la satisfaction des clients et recenser les principales améliorations requises.

Soixante-dix-neuf pour cent des clients du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité du revenu et 77 p. 100 de ceux de l'assurance-emploi sont généralement satisfaits de nos services. Au Programme du travail, le taux de satisfaction s'élève à 88 p. 100 à l'égard du Service fédéral de médiation et de conciliation et à 81 p. 100 pour la Direction de l'information sur les milieux de travail. En ce qui concerne les programmes d'emploi, les Prestations d'emploi et mesures de soutien que nous fournissons directement satisfont 83 p. 100 de nos clients. Les activités relatives au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), y compris celles des autres fournisseurs de services obtiennent un taux de satisfaction de 71 p. 100. Les clients des Services de recouvrement du PCPE, qui sont chargés de recouvrer les prêts en souffrance, ont également été sondés, mais leur taux de satisfaction n'est pas inclus dans celui de ce programme, parce que ces services sont trop différents l'un de l'autre. La plupart de ces clients sont soit satisfaits (40 p. 100) de la qualité des services de recouvrement, soit indifférents (27 p. 100) à cet égard. Nous élaborons des plans d'action pour améliorer la qualité des services en fonction des résultats de cette enquête.

Nous mesurons la satisfaction des clients par d'autres moyens aussi, comme l'enquête auprès des utilisateurs du système interactif de réponse vocale que nous préparons actuellement et le nouveau processus de correspondance ministérielle relative aux plaintes concernant le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Ces instruments nous permettront de mieux repérer et analyser les problèmes des clients et de rédiger des rapports à ce sujet. Nous avons aussi élaboré pour le Ministère un protocole du service à la clientèle qui tiendra compte des cinq facteurs de satisfaction des clients de l'Initiative d'amélioration des services, qui sont la rapidité, la compétence de ceux qui le fournissent, la courtoisie et la sécurité, un traitement équitable et des résultats. Ce cadre sera complété par de nouvelles normes de service au niveau des directions et des programmes.

Assurer la qualité du service

En plus d'appliquer des normes de service ministérielles (qui font l'objet d'un tableau à la fin de cette section) et d'utiliser nos mécanismes de vérification de la satisfaction des clients (dont il a été question au point précédent), nous avons continué de nous occuper de nos autres priorités en matière de service à la clientèle. Dans le cadre de la Politique de prestation de services et de la Modernisation des services aux Canadiens, nous voulons que la prestation de nos services soit axée sur les citoyens et que ces derniers puissent être servis selon leur choix.

Accès téléphonique

Les services téléphoniques concernant le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le régime d'assurance-emploi et les services connexes représentent un défi. Les clients ne peuvent pas parler à un agent dans les trois premières minutes de leurs appels dans 95 p. 100 des cas. L'analyse des activités des centres d'appel a révélé les causes de cet échec, soit l'allongement de la durée des appels et le taux élevé de roulement du personnel.

Afin d'améliorer le service, les Programmes de la sécurité du revenu ont augmenté les budgets des centres d'appel. Cette mesure a permis, entre autres, d'embaucher et de former de nouveaux employés et d'implanter un nouveau système pour aider les gestionnaires des centres d'appel à planifier l'horaire des agents et à faire face aux périodes de pointe quotidiennes, dans le cadre de *Centres d'appel de DRHC - Vision et projet de plan d'action 2001-2003*. En outre, nous avons mis à jour nos systèmes interactifs de réponse vocale en établissant une norme nationale pour uniformiser le traitement des demandes de renseignements téléphoniques dans les centres d'appel.

Exactitude des prestations d'assurance-emploi et de la Sécurité du revenu

Nous avons continué d'améliorer l'exactitude des prestations de l'assurance-emploi et des Programmes de la sécurité du revenu, comme le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Par exemple, nous avons amélioré les communications avec nos clients en les renseignant sur leurs droits et leurs responsabilités au moyen de brochures et de séances d'information et nous avons établi un système plus rigoureux pour la réévaluation des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Nous collaborons constamment avec de nombreux partenaires, comme l'Agence des douanes et du revenu du Canada et les provinces, nous poursuivons des négociations avec ces dernières pour avoir accès à leurs données automatisées sur les décès provenant des statistiques de l'état civil et nous travaillons aussi avec les salons funéraires pour obtenir les avis de décès afin d'éviter les trop-payés.

Nous avons aussi commencé à resserrer les liens entre le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, les programmes connexes, le Registre de l'assurance sociale et d'autres ministères et organismes dans le but d'obtenir des renseignements plus exacts et plus à jour.

Nous avons adopté une stratégie exhaustive afin d'uniformiser les activités de contrôle de la qualité concernant le programme d'assurance-emploi. Les centres de ressources humaines du Canada (CRHC) ont maintenant des responsabilités en matière de

contrôle de la qualité et de rédaction de rapports à ce sujet. Les gestionnaires de ces centres ont reçu, en décembre 2001, une trousse comprenant des outils et des documents de référence pour les aider à améliorer la qualité de la prestation des services de l'assurance-emploi. Les régions et les CRHC peuvent maintenant établir des mécanismes qui permettent de renseigner les employés sur la qualité de leur travail, de définir leurs besoins en matière de formation, de suggérer des moyens d'améliorer la qualité des services et de souligner les succès obtenus. En 2001-2002, ces mesures ont permis d'améliorer de 10 p. 100 la qualité du traitement des demandes et du versement des prestations d'assurance-emploi.

Rapidité du paiement

En avril 2001, nous avons mis en place un nouvel indicateur de rendement afin d'évaluer la rapidité du traitement des demandes d'assurance-emploi et du versement des prestations. L'indicateur de rendement « Rapidité du paiement ou prestataire autrement admissible » permet d'évaluer la rapidité du paiement à partir de la date à laquelle le prestataire a le droit de recevoir des prestations d'assurance-emploi, et non à partir de la date de présentation de sa demande. Grâce à cet indicateur, nous tenons compte des préoccupations du vérificateur général concernant l'efficacité de l'ancien indicateur de rendement et nous appuyons des changements qui visent à améliorer les services offerts aux Canadiens ayant droit à des prestations.

Les résultats obtenus selon l'ancien et le nouvel indicateur ne sont pas comparables. Le nouvel indicateur est plus complet parce qu'il permet d'évaluer la rapidité du paiement pour un plus large éventail de demandes, mais il est plus exigeant, étant donné qu'il oblige à tenir compte du retard que les clients peuvent mettre à présenter leur demande de prestations. Par conséquent, nous nous sommes fixés un objectif de 75 p. 100 pour 2001-2002. Nous avons obtenu un score de 64 p. 100 pour le mois de mars 2002 et de 60 p. 100 pour l'exercice. Nous continuerons de suivre de près les résultats et comptons bien atteindre les 75 p. 100 en 2002-2003.

Améliorer la gestion des fonds publics

Comme le Ministère gère certains des principaux programmes du gouvernement, nous continuons d'améliorer la gestion des fonds consacrés à ces programmes.

En plus d'essayer d'atteindre et même de dépasser les objectifs de rendement du programme d'assurance-emploi mentionnés à la fin de cette section, nous avons élaboré un cours sur les techniques d'entrevue, d'enquête et de documentation pour aider les employés de l'assurance-emploi à améliorer leurs relations avec les clients. Nous utilisons aussi un instrument d'évaluation appelé « tableau de bord prospectif » qui nous permet de cerner les points forts du programme et ceux qui doivent être améliorés.

La stratégie que nous avons appliquée pour protéger l'intégrité du compte d'assurance-emploi comprenait les trois mêmes éléments de base, soit la « prévention » et la « détection » de la fraude et la « dissuasion » des fraudeurs. Nous avons continué de donner des séances d'information aux prestataires de l'assurance-emploi et nous avons mené 726 278 enquêtes, qui nous ont permis d'économiser plus de 543 millions de dollars, alors que notre objectif à cet égard était de 539 millions de dollars.

Dans le cadre de cette stratégie, nous avons aussi amélioré la gestion du programme du numéro d'assurance sociale (NAS) et l'intégrité du Registre de l'assurance sociale. Pour ce faire, nous avons amorcé des discussions avec les bureaux provinciaux et territoriaux de l'état civil afin que nous puissions vérifier les données fournies par les demandeurs de NAS. Nous avons commencé à modifier la liste des documents que nous acceptons comme preuve de l'identité de ces personnes. Nous avons mis en œuvre le programme d'examen des demandes de NAS afin d'aider les employés des centres de ressources humaines du Canada à déceler les demandes de NAS qui exigent un examen plus attentif de la part des agents d'enquête et de contrôle. Ces mesures devraient réduire l'utilisation illégale des NAS et l'attribution de plusieurs NAS à la même personne.

En plus d'utiliser le matériel de formation que nous avons déjà, nous avons mis à l'essai un cours sur la détection de la fraude en matière d'identité et un cours sur les enquêtes relatives aux numéros d'assurance sociale. À la suite de ces essais, nous avons décidé d'élaborer un cours portant sur ces deux sujets à la fois pour les enquêteurs. Nous avons aussi établi un guide sur les documents d'identification et distribué des lampes à rayonnement ultraviolet afin que les employés des CRHC puissent déceler les documents falsifiés utilisés pour demander un NAS. Pour mieux renseigner nos clients, comme nous l'avons promis, nous avons créé et mis à jour des produits d'information destinés à renseigner les prestataires de l'assurance-emploi, les employeurs et le public sur l'importance des NAS et sur la nécessité de les protéger contre la fraude.

Nous avons pris plusieurs initiatives afin de réduire la fraude et d'accroître l'intégrité du portefeuille de prêts étudiants, dont la valeur s'établit à près de 10 milliards de dollars. Ainsi, le programme de validation du NAS mis sur pied en Ontario dans le cadre du PCPE nous permet de nous assurer que nous disposons de renseignements exacts sur les personnes qui demandent des prêts et de réduire ainsi les risques de demandes frauduleuses. Nous avons également pris des mesures afin d'accroître la sécurité de la vérification de l'identification, par Postes Canada, des demandes faites par des étudiants. Nous avons défini un cadre de gestion qui nous permettra de mieux rendre compte aux étudiants emprunteurs et aux contribuables canadiens de la gestion du portefeuille de prêts étudiants, grâce à des comparaisons périodiques avec les objectifs du programme.

Modernisation de la fonction de contrôleur

L'Initiative de la fonction moderne de contrôleur vise à accroître les compétences de nos gestionnaires, afin que nos programmes soient adaptés aux priorités définies par les Canadiens et mettent l'accent sur le respect des valeurs et l'efficacité des résultats.

À la fin de 2001-2002, plus de 95 p. 100 des gestionnaires de DRHC avaient suivi notre cours sur la fonction moderne de contrôleur et participé à des groupes de discussion et à des études de cas sur l'application des systèmes de gestion du risque, de valeurs et d'éthique, d'information sur le rendement et de contrôle. Notre engagement envers la fonction moderne de contrôleur est confirmé par les nombreuses activités mises de l'avant afin de renforcer les décisions et les pratiques de gestion définies dans notre plan d'action national intitulé *Gestion à DRHC – Cap sur le XXI^e siècle*.

Un premier groupe de gestionnaires de DRHC a terminé, en novembre 2001, le programme d'études universitaires à temps partiel d'une durée de deux ans conduisant à un certificat de la fonction de contrôleur moderne. Ce programme est le fruit d'un partenariat entre DRHC et l'Université de Victoria. Le succès de ce programme nous a incités à en offrir un semblable à l'Université d'Ottawa à partir de septembre 2002.

Nous avons remanié notre site Internet sur la fonction moderne de contrôleur³⁸ afin que le public, les parlementaires et les autres ministères fédéraux puissent suivre les activités du Ministère dans ce domaine. Le site comprend également une liste de pratiques exemplaires que DRHC et les autres ministères peuvent appliquer afin de mieux intégrer des pratiques de gestion modernes à leurs activités quotidiennes.

Recouvrement des créances de l'État

Au cours des dernières années, pour améliorer la gestion et le recouvrement des comptes débiteurs, nous avons travaillé surtout sur la mise en œuvre d'une stratégie de gestion unique des comptes débiteurs pour l'ensemble du Ministère axée sur le principe « un compte, un système, un percepteur », qui met l'accent sur la perception de créances harmonisées, la facturation d'intérêts et l'utilisation d'un système complet de gestion des comptes débiteurs.

Nous avons ajouté de nouveaux critères permettant de recouvrer des paiements à même les remboursements d'impôt sur le revenu des débiteurs et les paiements qu'ils pourraient recevoir en vertu d'autres programmes de DRHC. Cette mesure a entraîné une augmentation de 5 p. 100 des sommes recouvrées.

Nous avons mis l'accent sur la création de nouveaux partenariats et étendu le partage de renseignements avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux afin d'appuyer les initiatives prises dans le cadre de la stratégie de gestion des comptes débiteurs visant à améliorer le recouvrement des créances, à éliminer les chevauchements et à mettre en œuvre les politiques et les pratiques du Ministère.

Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels

Le cadre de gestion de la protection des renseignements personnels régit la gestion des renseignements personnels conservés par DRHC, conformément aux principes, aux lois et aux préoccupations du public à l'égard de la protection de ces renseignements.

Le Ministère a entrepris, en 2001-2002, les travaux de recherche et de développement relatifs au cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, qui consistent à élaborer une politique ministérielle sur la protection des renseignements personnels et un programme de formation des employés. Le Comité d'examen des banques de données, qui est chargé de veiller à ce que les recherches tiennent compte des exigences relatives à la protection des renseignements personnels, a poursuivi ses travaux. Ce comité a soumis 21 projets à la Sous-ministre pendant l'année financière.

³⁸ Pour plus de renseignements, voir <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/gestionmoderne>

Gouvernement en direct

DRHC a pris d'importantes mesures afin de contribuer à la réalisation de l'objectif du gouvernement qui consiste à être le gouvernement le plus « branché » au monde d'ici 2005. Afin de favoriser la coordination des mesures touchant l'ensemble du Ministère, nous avons établi un groupe affecté exclusivement au Gouvernement en direct et à la transformation des affaires.

Nous avons continué d'appuyer la stratégie gouvernementale de « regroupement » des services d'information interactifs de tous les ministères et organismes qui s'adressent à des groupes particuliers. DRHC dirige la mise en place de cinq de ces regroupements et participe à celle des autres regroupements avec les autres ministères et organismes fédéraux.

Le regroupement Aide financière et droits, qui permet aux Canadiens de se renseigner sur tous les programmes fédéraux qui versent des prestations aux particuliers (personnes âgées, parents, chômeurs, étudiants, anciens combattants et personnes handicapées), est un bon exemple de regroupement. Le site Aide financière et droits³⁹ est un guichet unique offrant des services intégrés aux Canadiens qui veulent vérifier s'ils ont droit à des prestations, même s'ils ne savent pas quel ministère ou programme fédéral gère ces prestations. Il facilite l'accès aux programmes et services gouvernementaux. Ce regroupement⁴⁰ a été réalisé par de nombreux partenaires, sous la direction de DRHC.

DRHC a dirigé un autre partenariat réunissant 16 ministères afin d'établir le regroupement électronique du gouvernement fédéral consacré à la jeunesse, dont l'adresse est « directionjeunesse.ca ». Le succès de ce regroupement s'explique en partie par notre volonté d'écouter les jeunes utilisateurs de ce site dans le cadre de la plus grande et de la plus longue initiative de mobilisation des jeunes entreprise jusqu'à maintenant par le gouvernement fédéral.

De même, le succès du regroupement électronique Emplois, travailleurs, formation et carrière (ETFC) résulte en partie d'améliorations continues comme l'ajout de liens menant à de l'information sur le marché du travail et à des listes d'emplois. L'utilisation du site ETFC est passée de 18 000 à 250 000 sessions-utilisateurs par mois. Un groupe consultatif virtuel et un outil de travail destiné à aider les utilisateurs à faire connaître leurs réactions permettent au gouvernement de rester à l'écoute des utilisateurs.

Le regroupement Personnes handicapées en direct⁴¹ offre aux personnes handicapées, à leurs familles, aux personnes qui les soignent et à d'autres intervenants l'accès à une large gamme d'informations sur les personnes handicapées. Le site mise sur une étroite collaboration avec des partenaires pour aider les personnes handicapées à se servir d'Internet grâce à des normes d'accessibilité rigoureuses.

³⁹ Pour plus de renseignements, voir <http://www.canadabenefits.gc.ca>

⁴⁰ Pour plus de renseignements sur ce regroupement, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/gol-ged/drhc_ged.shtml

⁴¹ Pour plus de renseignements, voir <http://www.pwd-online.ca/fr/menu.jsp>.

L'un des objectifs de Gouvernement en direct (GED) consiste à accélérer la prestation des services par des moyens électroniques. Nous avons consacré 31,8 millions de dollars, soit 98 p. 100 du budget du GED pour 2001-2002, à la mise en œuvre de cinq projets exploratoires et de huit projets d'investissement stratégique. Ainsi, le nouveau Guichet emplois pour employeurs permet aux employeurs d'entrer leurs offres d'emplois dans nos systèmes. Ce projet est accompagné d'un nouveau mécanisme de traduction qui permet d'améliorer la qualité de la traduction des offres d'emploi.

Nous avons mené à bien le projet pilote de demande d'assurance-emploi en ligne « Appli-Web », qui sera bientôt mis en œuvre à l'échelle nationale. Nous avons également lancé le projet pilote de production de relevés d'emploi sur le Web, qui a permis à six employeurs importants d'utiliser Internet pour produire 23 000 relevés d'emploi pour des employés qui quittaient leur emploi. Ce projet comprenait aussi un service « Télédec » amélioré qui permettait aux clients de l'assurance-emploi de rendre compte de l'état hebdomadaire de leur emploi à l'aide d'un système téléphonique automatisé, au lieu de remplir et de poster les traditionnelles déclarations du prestataire.

Nous avons également fait des progrès au chapitre des services en direct des programmes du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, en offrant, entre autres, un lien avec la Calculatrice du revenu de la retraite canadienne que les Canadiens peuvent utiliser pour calculer le montant de leurs prestations et examiner leurs options en matière de retraite. Nous avons aussi travaillé sur un système qui permettra à nos agents de première ligne de passer par Internet pour gérer plus de demandes et de transactions touchant les clients.

Nous avons évalué les effets de ces initiatives sur la protection de la vie privée, en plus d'examiner les questions entourant la sécurité, ainsi que les lois, les règlements et les lignes de conduite, afin d'assurer leur compatibilité avec les systèmes informatisés et d'uniformiser les processus pour les citoyens.

Renouvellement des technologies de l'information

Le renouvellement de « l'infrastructure » technologique de DRHC nous permettra de continuer à satisfaire les exigences des Canadiens en matière de prestation des services. Dans ce contexte, les projets grâce auxquels nous fournirons les services prévus dans le cadre de Gouvernement en direct et comblerons les besoins actuels et futurs du Ministère ont progressé.

Afin d'optimiser les retombées de nos investissements dans le renouvellement des infrastructures, nous avons mené à terme la première phase du projet de renouvellement des technologies de l'information, qui comprenait l'établissement d'une analyse de rentabilisation et d'une stratégie d'acquisition axée sur le renouvellement continu du parc informatique. Le cycle de vie de la stratégie de renouvellement des technologies de l'information nous permettra de gérer de façon proactive nos investissements dans ces technologies et de réagir efficacement aux nouvelles orientations en matière de technologie concernant la prestation des services. D'un autre côté, nous avons continué de faire valoir l'importance primordiale de l'uniformisation, du partage et de la réutilisation des logiciels afin de limiter les coûts de conception et d'entretien.

Programmes de subventions et de contributions

Depuis 2000, nous avons beaucoup travaillé pour resserrer l'administration de nos programmes de subventions et de contributions.

Nous avons beaucoup progressé dans la conception du Système commun, un système d'information intégré qui permettra de suivre le rendement de nos programmes de subventions et de contributions et d'en assurer la gestion. Nous avons amélioré les lignes directrices et les instruments de travail, donné de la formation aux employés et aux gestionnaires et rendu compte périodiquement de nos progrès au public et au Parlement. Le Ministère s'emploie également à simplifier ses pratiques et ses méthodes afin de mieux tenir compte des principes de gestion du risque, tout en veillant à sa responsabilisation à l'égard des fonds publics.

Selon des évaluations indépendantes, nous avons respecté tous les engagements énoncés dans le plan d'action en six points ou nous progressons comme prévu dans cette voie.

Au terme d'une vérification de suivi portant sur l'administration des programmes de subventions et de contributions du Ministère faite en 2001, la vérificatrice générale a précisé, dans un rapport déposé au Parlement, que DRHC avait fait des progrès appréciables en ce qui concerne le respect des principaux engagements énoncés dans le plan d'action en mettant en place des mesures d'assurance de la qualité qui comportent des contrôles permanents et qui permettent de s'assurer que les employés comprennent les éléments de base du contrôle financier. Le rapport fait état également du respect, par DRHC, des recommandations du vérificateur général précédent.

Le Comité permanent des comptes publics a également souligné « ... les efforts sérieux déployés par le Ministère pour régler les nombreux problèmes en souffrance dans l'administration et la gestion des subventions et des contributions que plusieurs vérifications ont révélés. Bien des mesures ont été prises à cet égard et la situation s'améliore de plus en plus. »

Reconnaissant qu'il ne suffisait pas d'améliorer l'administration de ses programmes de subventions et de contributions, DRHC a lancé l'Initiative de gestion des programmes en mai 2000. Cette initiative a permis d'établir un plan d'action intégré pour orienter la modernisation de nos programmes de subventions et de contributions de manière à améliorer leur pertinence et leur administration ainsi que la prestation des services aux Canadiens. Selon des données préliminaires, nous faisons des progrès en ce qui concerne la qualité et la viabilité de nos politiques, de nos programmes et de nos services, conformément à nos priorités en matière de compétences et d'apprentissage. Par exemple, nous examinons notre éventail de programmes et nous faisons les changements nécessaires pour répondre aux besoins de nos clients en leur offrant une gamme complète d'interventions dans les collectivités. Nous essayons aussi d'améliorer l'équilibre entre les contrôles administratifs indispensables, la souplesse nécessaire pour affecter les ressources le plus efficacement possible et la qualité du service à la clientèle de nos programmes de subventions et de contributions.

Un effectif compétent et diversifié dans un milieu de travail de choix

Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes :

Les employés de DRHC s'efforcent constamment de fournir aux Canadiens des services de qualité. Grâce à son effectif compétent et diversifié, DRHC assure la viabilité de son engagement à offrir des politiques, des programmes et des services qui répondent à leurs besoins.

Le dévouement exceptionnel des employés de DRHC nous permet de fournir constamment des services de grande qualité à nos clients. Nous gérons nos ressources humaines de façon à répondre aux besoins changeants des Canadiens et à ceux de nos employés.

Comme le marché des employés qualifiés est compétitif et change rapidement, nous avons continué de mettre l'accent sur la formation et le perfectionnement. En 2001-2002, nous avons investi 32 millions de dollars dans la formation de nos employés, ce qui représente une moyenne de 2,71 jours de formation par employé. Nous avons également tenu de nouveaux ateliers pour répondre aux priorités des employés et des gestionnaires en matière d'apprentissage, nous avons continué à appuyer les programmes de perfectionnement en gestion, comme le Programme Cours et affectations de perfectionnement et le Programme de stagiaires en gestion, et nous avons offert des occasions d'emploi à 2 100 étudiants dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant et du Programme d'enseignement coopératif.

Nous avons reconnu l'importance du perfectionnement en leadership et de la gestion de la relève pour assurer l'avenir de notre ministère. Notre nouveau Profil du leadership lie les compétences, le comportement et les attentes des gestionnaires à la réalisation de la stratégie du Ministère. Il s'applique à tous les niveaux de gestion et même au perfectionnement des gestionnaires potentiels. Il est complété par une stratégie ministérielle de perfectionnement en leadership. De plus, nous avons mis en œuvre le plan d'action de la première année de notre stratégie de gestion de la relève, qui nous permettra d'avoir des employés ayant le leadership nécessaire pour combler les postes de cadres qui se libéreront. Avec ce plan, le Ministère pourra orienter ses activités de perfectionnement et de recrutement de manière à pouvoir répondre à ses futurs besoins.

Les activités visant à assurer le mieux-être des employés sont toujours aussi importantes pour nous. En plus d'offrir des activités et des consultations à des centaines d'employés et de gestionnaires pour assurer leur mieux-être, nous avons créé l'Indice de la culture d'entreprise en matière de santé et donné la formation nécessaire pour l'utiliser. Pour faire de DRHC un milieu de travail sain et enviable, nous avons continué de favoriser la collaboration entre la direction et les syndicats en créant plusieurs forums consultatifs mixtes.

Nous nous efforçons d'attirer et de retenir une main-d'œuvre représentative en élaborant des indicateurs de rendement pour l'équité en matière d'emploi, un programme de contrôle et un programme de formation sur la diversité. Grâce à ces mesures, la représentation des minorités visibles est passée de 6,0 p. 100 à 6,6 p. 100. Nous avons commencé à régler le problème de la sous-représentation. Pour compléter ces programmes spéciaux, le Ministère a délégué aux gestionnaires les pouvoirs nécessaires pour recruter des membres de tous les groupes désignés afin d'éliminer la sous-représentation, là où elle existe, dans le cadre du Programme de recrutement et de perfectionnement de l'équité en matière d'emploi, qui est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2002.

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant montre les indicateurs, les objectifs et les résultats en matière de rendement pour 2001-2002.

Indicateurs de rendement	Objectif (O) Résultat (R)
Pourcentage des premiers chèques de prestation payés aussi rapidement que la loi le permet (soit dans les 28 jours <u>suivant le début de la période de prestation</u>)	O: 75 % R: 60,2 %
Pourcentage des premiers chèques de prestation payés aussi rapidement que la loi le permet (soit dans les 28 jours <u>suivant l'enregistrement de la demande</u>)	O: 90 % R: 95,1 %
Taux d'exactitude du paiement des prestations d'assurance-emploi	O: 94 % R: 93,4 %
Économies réalisées en matière de prestations d'assurance-emploi grâce aux activités de prévention et de détection de la fraude et de dissuasion des fraudeurs	O: 539,0 M\$ R: 543,1 M\$
Pourcentage d'appels relatifs à l'assurance-emploi dont la date d'audition est établie dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande d'appel	O: 90 % R: 83,7 %
Pourcentage d'appels téléphoniques concernant l'assurance-emploi où le client a pu parler à un agent de prestation de services dans un délai de moins de trois minutes	O: 95 % R: 74 %
Pourcentage d'appels téléphoniques concernant la Sécurité du revenu où le client a pu parler à un agent de prestation de services dans un délai de moins de trois minutes	O: 95 % R: 81,9 %
Sommes totales perçues – Assurance-emploi et programmes d'emploi	O: 215,1 M\$ R: 222,6 M\$
Sommes totales perçues – Programme canadien de prêts aux étudiants	O: 120,0 M\$ R: 128,3 M\$
Sommes totales perçues – Régime de pensions du Canada (RPC) Comptes inactifs	O: 6,0 M\$ R: 6,4 M\$
Pourcentage des phases de projet de technologie de l'information terminées selon le budget établi et à temps	O: 85 % R: 88 %
Taux de départ des employés nommés pour une période indéterminée	R: 3,1 %
Représentation des minorités visibles	O: 8 % R: 6,6 %
Représentation des Autochtones	O: 1,5 % R: 3 %
Représentation des personnes handicapées	O: 3,9 % R: 7,1 %
Normes de services	
Premier paiement de prestations d'emploi et de mesures de soutien reçu en deça de 28 jours	R: 94,8 %
Premier paiement de prestations d'assurance-emploi reçu en deça de 28 jours	R: 60,2 %
Premier paiement de prestations de la Sécurité de la vieillesse reçu en deça de 35 jours	R: 29,4 jours
Premier paiement de prestations du Régime de pensions du Canada reçu en deça de 35 jours	R: 34,9 jours
Service d'intervention d'urgence de 24 heures dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler	R: 100 %
Premier paiement de prestations d'emploi et de mesures de soutien reçu en deça de 28 jours	R: 98,8 %

Table des matières

	<u>Page</u>
<i>Rendement financier</i>	
<i>Aperçu du rendement financier</i>	57
<i>Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés</i>	59
<i>Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles pour 2001-2002</i>	60
<i>Tableau 3 : Structure du Ministère et comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles</i>	61
<i>Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles</i>	62
<i>Tableau 5 : Paiements de transfert législatifs et non législatifs par secteur d'activité</i>	63
<i>Tableau 6 : Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	65
<i>Tableau 7 : Passif éventuel</i>	66
<i>Comptes à fins déterminées</i>	
<i>Introduction aux comptes à fins déterminées</i>	67
<i>Compte d'assurance-emploi</i>	68
<i>Régime de pensions du Canada</i>	69
<i>Compte des rentes sur l'État</i>	70
<i>Fonds d'assurance de la fonction publique</i>	71
<i>Détails sur les paiements de transfert</i>	72
<i>Rapports annuels législatifs</i>	
<i>Programme canadien de prêts aux étudiants</i>	84
<i>Sécurité de la vieillesse</i>	92
<i>Autres rapports annuels législatifs</i>	94
<i>Rapports consolidés</i>	
<i>Entente-cadre sur l'union sociale</i>	95
<i>Gestion du matériel, achats, marchés et gestion des biens mobiliers</i>	96
<i>Stratégie de développement durable</i>	98
<i>Initiatives réglementaires</i>	103
<i>Initiatives horizontales</i>	110
<i>Évaluations et vérifications</i>	117

Aperçu du rendement financier

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

- les dépenses prévues au début de l'exercice, selon le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2001-2002*;
- le montant total des autorisations de dépenser approuvées en 2001-2002, compte tenu du rajustement des priorités et des rajustements techniques;
- les dépenses réelles effectuées en 2001-2002, selon les Comptes publics de 2001-2002;
- la tendance de 1999-2000 à 2001-2002, au besoin, pour situer les activités de DRHC dans leur contexte financier (voir les tableaux 2 à 5 aux pages 60 à 64).

En 2001-2002, le Ministère était autorisé à dépenser 29 712 millions de dollars, soit 369 millions de dollars de moins que les dépenses prévues de 30 081 millions de dollars. Cet écart s'explique principalement par :

- une diminution nette de 217 millions de dollars attribuable à une croissance plus faible que prévu de la valeur des prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*;
- une diminution nette de 175 millions de dollars des paiements législatifs visant principalement trois postes, soit une diminution de 195 millions de dollars au titre du Programme canadien de prêts aux étudiants en raison d'une modification apportée aux prévisions, une diminution de 165 millions de dollars des crédits du Programme canadien pour l'épargne-études due à une participation plus faible que prévu à ce programme et une augmentation de 185 millions de dollars des paiements de la Sécurité de la vieillesse correspondant à la hausse du montant des prestations mensuelles moyennes et du nombre de bénéficiaires prévus;
- une augmentation nette de 23 millions de dollars du budget de fonctionnement et du budget des subventions et contributions résultant surtout d'une hausse de 116 millions de dollars visant à répondre aux besoins du Ministère concernant, entre autres, la gestion de la technologie de l'information, le Programme canadien de prêts aux étudiants et les conventions collectives et d'une baisse nette de 93 millions de dollars des subventions et contributions découlant d'une diminution de la demande dans ce domaine.

Les dépenses réelles de 29 400 millions de dollars ont été inférieures de 312 millions de dollars aux autorisations de dépenser qui s'élevaient à 29 712 millions de dollars. Cet écart s'explique surtout par :

- les ressources inutilisées de 139 millions de dollars en raison du nombre plus faible que prévu de prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*;
- des dépenses au titre des subventions et des contributions inférieures de 146 millions de dollars aux prévisions, en raison surtout du report à 2002-2003 de 92 millions de dollars pour assurer la disponibilité des fonds nécessaires au financement d'activités destinées à réduire le problème des sans-abri;
- les ressources inutilisées de 27 millions de dollars des fonds de fonctionnement correspondant aux fonds bloqués ou contrôlés séparément tels que les coûts de la traduction de jugements de cas en instance.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Développement des ressources humaines		2001-2002		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Crédits (en millions de dollars)				
Ministère				
1	Dépenses de fonctionnement	475,0	603,3	576,6
5	Subventions et contributions	1 062,8	969,8	823,4
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>	1,3	0,7	0,7
(L)	Obligations aux termes de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>	92,7	(2,9)	(2,9)
(L)	Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	344,9	333,9	333,9
(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>	499,0	334,2	334,2
(L)	<i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> – Subventions canadiennes pour études	120,1	69,7	69,7
(L)	<i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> – Financement direct	135,9	92,5	92,5
(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	0,7	1,0	1,0
(L)	Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	45,6	49,1	49,1
(L)	Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la <i>Loi sur l'administration financière</i>	15,4	14,3	14,3
(L)	Versements de la Sécurité de la vieillesse	19 533,0	19 756,2	19 756,2
(L)	Versements du Supplément de revenu garanti	5 236,0	5 216,8	5 216,8
(L)	Versements d'Allocations	412,0	392,4	392,4
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés ^a	181,3	188,8	188,8
(L)	Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de l'État	-	0,6	0,4
(L)	Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	8,3	8,3
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	0,3	0,3
Total du Ministère		28 155,7	28 029,1	27 855,8
<i>Plus</i> : Initiatives annoncées dans le Budget de 2001 ^b		25,1	s.o.	s.o.
Total du Ministère – Dépenses budgétaires nettes ajustées		28 180,8	28 029,1	27 855,8
Plus: Dépenses non budgétaires				
Prêts consentis en vertu de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>		1 900,0	1 683,0	1 544,1
Total – Budget des dépenses principal, Partie II		30 080,8	29 712,1	29 399,9
		Dépenses prévues	Prévisions^c totales	Dépenses réelles
Plus: Comptes à fins déterminées :				
	Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)	13 589,9	15 607,3	15 234,2
	Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	20 371,4	20 665,4	20 861,2
	Coûts des autres comptes à fins déterminées	65,8	64,9	65,6
	Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le compte de l'a.-e. et du RPC	(133,1)	(147,6)	(136,0)
Total des dépenses		63 974,8	65 902,1	65 424,9

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 25 millions de dollars pour le PCPÉ.
- c. Les données reflètent les prévisions de 2001-2002 telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.

Nota : Toutes les données financières 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 POUR 2001-2002

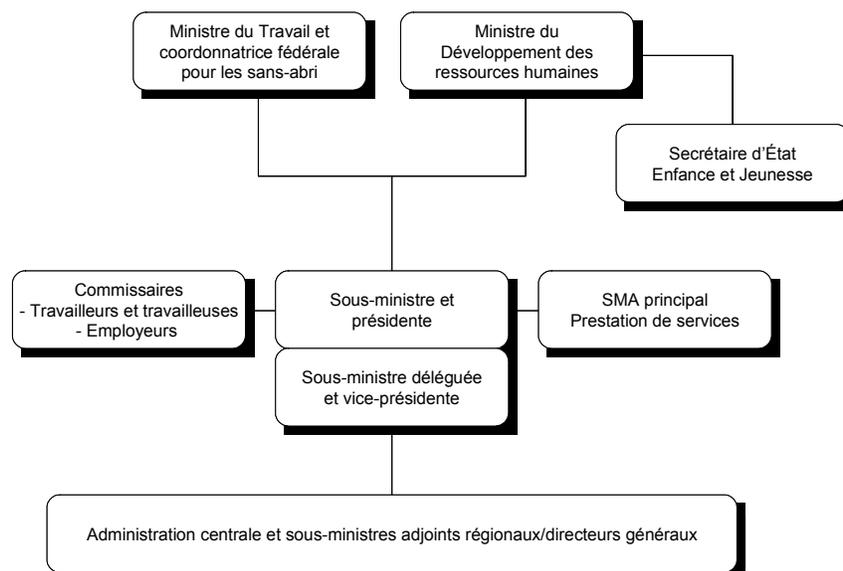
(en millions de dollars)

	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
Secteurs d'activité									
Sécurité du revenu	3 479	279,3	-	-	279,3	25 181,0	25 460,3	(168,3)	25 292,0
	3 949	292,7	-	0,0	292,7	25 365,4	25 658,0	(168,2)	25 489,8
	3 949	287,1	-	0,0	287,1	25 365,4	25 652,4	(168,2)	25 484,2
Prestations de revenu d'assurance-emploi	7 596	513,9	-	-	513,9	-	513,9	(451,4)	62,6
	7 576	559,0	-	0,0	559,0	0,3	559,3	(495,1)	64,3
	7 576	549,5	-	0,0	549,5	0,3	549,9	(487,8)	62,1
Investissement dans les ressources humaines	3 885	577,5	-	1 059,5	1 637,0	1 143,6	2 780,6	(270,3)	2 510,3
	4 013	485,2	-	967,5	1 452,7	784,2	2 236,9	(241,4)	1 995,5
	4 013	482,4	-	821,6	1 304,0	784,2	2 088,2	(241,4)	1 846,8
Travail	740	153,0	-	3,3	156,3	0,0	156,3	(51,5)	104,8
	682	177,4	-	2,3	179,7	0,0	179,7	(69,9)	109,7
	682	177,0	-	1,8	178,8	0,0	178,8	(69,9)	108,9
Soutien à la prestation de services	2 832	278,2	-	-	278,2	-	278,2	(191,8)	86,4
	4 518	529,1	-	0,0	529,1	0,0	529,1	(348,4)	180,7
	4 518	515,6	-	0,0	515,6	0,0	515,6	(348,4)	167,2
Services ministériels	2 806	366,9	-	-	366,9	-	366,9	(242,2)	124,8
	3 058	508,5	-	0,0	508,5	0,0	508,5	(319,5)	189,0
	3 047	504,8	-	0,0	504,8	0,0	504,8	(318,2)	186,6
Total	21 338	2 168,9	-	1 062,8	3 231,7	26 324,6	29 556,3	(1 375,5)	28 180,8
	23 796	2 551,9	-	969,8	3 521,7	26 149,9	29 671,6	(1 642,5)	28 029,1
	23 785	2 516,5	-	823,4	3 339,8	26 149,9	29 489,8	(1 634,0)	27 855,8
Moins : Recettes non disponibles									(255,7)
									(392,4)
									(392,4)
Plus : Coût estimatif des services offerts par d'autres ministères									21,6
									28,2
									28,2
Coût net pour le Ministère									27 946,7
									27 664,9
									27 491,6

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

Première ligne	Dépenses prévues en 2001-2002
Deuxième ligne	Autorisations totales en 2001-2002
Troisième ligne	Dépenses réelles en 2001-2002

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



(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002		
	1999-2000 ^c	2000-2001	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Secteurs d'activité					
Sécurité du revenu	23 670,5	24 518,6	25 460,3	25 658,0	25 652,4
Prestations de revenu d'assurance-emploi	583,2	512,5	513,9	559,3	549,9
Investissement dans les ressources humaines	2 351,8	2 342,5	2 780,6	2 236,9	2 088,2
Travail	158,7	168,4	156,3	179,7	178,8
Soutien à la prestation de services	488,8	498,4	278,2	529,1	515,6
Services ministériels	413,2	452,4	366,9	508,5	504,8
Total des dépenses brutes	27 666,2	28 492,8	29 556,2	29 671,6	29 489,8
Recettes disponibles	(1 521,1)	(1 485,2)	(1 375,5)	(1 642,5)	(1 634,0)
Total des dépenses nettes	26 145,0	27 007,6	28 180,7	28 029,1	27 855,8
Comptes à fins déterminées^a					
Assurance-emploi (a.-e.)					
Dépenses	12 741,7	12 877,8	13 589,9	15 607,3	15 234,2
Recettes	(19 967,1)	(20 639,9)	(20 563,0)	(19 586,0)	(19 447,0)
Surplus annuel de l'a.-e.	7 225,4	7 762,1	6 973,1	3 978,7	4 212,8
Régime de pensions du Canada (RPC)					
Dépenses	19 114,0	19 828,9	20 371,4	20 665,4	20 861,2
Recettes	(21 275,0)	(24 256,0)	(28 292,0)	(26 433,0)	(27 098,0)
Surplus annuel du RPC	2 161,0	4 427,1	7 920,6	5 767,6	6 236,8
Autres Comptes à fins déterminées^b					
Dépenses	72,9	69,0	65,8	64,9	65,6
Recettes	(38,7)	(36,0)	(33,5)	(31,5)	(33,3)
Autres surplus (déficits) annuels des comptes à fins déterminées	(34,2)	(33,0)	(32,3)	(33,4)	(32,3)

- a. Pour le Compte à fins déterminés de l'assurance-emploi et le RPC, les autorisations totales reflètent les prévisions telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.
- 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 ont été recalculés par secteur d'activité pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation en vigueur depuis 2000-2001.

TABLEAU 4 : DÉTAILS DES RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES

(en millions de dollars)	Recettes réelles		Recettes prévues	2001-2002	
	1999-2000	2000-2001		Autorisations totales	Recettes réelles
Recettes disponibles^a					
Par secteur d'activité :					
Sécurité du revenu	142,0	151,9	168,3	168,2	168,2
Prestations de revenu d'assurance-emploi	516,1	449,3	451,4	495,1	487,8
Investissement dans les ressources humaines	229,1	213,7	270,3	241,4	241,4
Travail	48,6	46,6	51,5	69,9	69,9
Soutien à la prestation de services	336,5	337,7	191,8	348,4	348,4
Services ministériels	248,9	286,0	242,2	319,5	318,2
Total des recettes disponibles	1 521,2	1 485,2	1 375,5	1 642,5	1 634,0
Recettes non disponibles^b					
Par type de recettes :					
Recouvrement des coûts relatifs aux avantages sociaux des employés	131,9	142,1	133,1	136,1	136,1
Redressements des crédateurs de l'exercice précédent	60,1	117,8	0,0	136,5	136,5
Prêts canadiens aux étudiants	149,6	119,7	121,5	107,6	107,6
Autres comptes débiteurs	9,8	20,8	0,0	0,0	0,0
Surplus actuariel	5,8	5,6	0,0	4,6	4,6
Divers	34,8	23,9	1,1	7,6	7,6
Total des recettes non disponibles	392,0	430,0	255,7	392,4	392,4

- a. Comprennent les coûts administratifs recouvrables du Compte de l'assurance-emploi et du RPC. Les chiffres de 1999-2000 ont été recalculés par secteur d'activité pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation en vigueur depuis 2000-2001.
- b. DRHC ayant maintenant un seul crédit de fonctionnement, 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)	2001-2002				
	Dépenses réelles		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	1999-2000	2000-2001			
Subventions					
Investissement dans les ressources humaines					
(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	3,7	2,1	0,7	1,0	1,0
(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>	103,0	56,6	120,1	69,7	69,7
(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>	334,1	433,5	499,0	334,2	334,2
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	1,3	0,6	8,2	7,5	0,4
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	24,7	24,2	28,2	24,9	24,9
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social	5,1	5,7	7,0	7,7	7,4
Autres subventions	15,4	-	-	-	-
	487,2	522,7	663,2	445,0	437,6
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	-	-	0,3	0,3
Travail					
(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
Sécurité du revenu					
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	18 089,1	18 839,8	19 533,0	19 756,2	19 756,2
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	4 933,9	5 031,1	5 236,0	5 216,8	5 216,8
(L) Versements d'allocations	391,5	387,6	412,0	392,4	392,4
	23 414,4	24 258,5	25 181,0	25 365,4	25 365,4
Total des subventions	23 901,7	24 781,3	25 844,2	25 810,8	25 803,4

TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (suite)

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002		
	1999-2000	2000-2001	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Contributions					
Investissement dans les ressources humaines					
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	623,1	507,7	606,8	560,8	516,4
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	189,2	189,2	192,0	189,2	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	4,7	3,3	3,4	4,5	2,9
(L) Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>	1,7	1,4	1,3	0,7	0,7
(L) Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>	73,7	65,9	92,7	(2,9)	(2,9)
(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	84,9	48,6	48,6
(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>	510,4	533,4	344,9	332,9	332,9
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	13,9	4,4	46,2	2,1	1,8
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)	-	0,6	2,8	2,4	2,1
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 ^a	-	24,2	165,0	165,0	73,1
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	4,9	4,0	-	3,4	3,4
(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>	56,1	-	-	-	-
Autres contributions	1,9	-	-	-	-
	1 479,5	1 375,6	1 540,0	1 306,7	1 168,2
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,2	0,2	-	-	-
Travail					
Programme de partenariat syndical-patronal	1,2	0,7	1,6	1,1	0,7
Commission du travail	0,9	1,1	1,6	1,2	1,1
	2,1	1,8	3,2	2,3	1,8
Total des contributions	1 481,9	1 377,6	1 543,2	1 308,9	1 169,9
Total des paiements de transfert législatifs et non législatifs	25 383,6	26 158,9	27 387,4	27 119,7	26 973,3

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 la 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 étudiants⁴². 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 1,7 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.

TABLEAU 6 : PRÊTS CONSENTIS EN VERTU DE LA *LOI FÉDÉRALE SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS*

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002		
	1999-2000	2000-2001	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Investissement dans les ressources humaines					
Prêts consentis en vertu de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	s.o.	1 415,3	1 900,0	1 683,0	1 544,1
Total	s.o.	1 415,3	1 900,0	1 683,0	1 544,1

s.o. – sans objet

⁴² Pour plus de renseignements, consulter la page 84 du rapport sur le Programme canadien de prêts aux étudiants.

Passif éventuel

Développement des ressources humaines Canada a un passif éventuel totalisant 804,2 millions de dollars qui, dans une proportion de 99 p. 100, provient des prêts garantis non remboursés consentis dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

TABLEAU 7: PASSIF ÉVENTUEL

(en millions de dollars)	Montant des passifs éventuels		
	au 31 mars 2000	au 31 mars 2001	au 31 mars 2002
Liste des passifs éventuels			
Prêts			
Programme Canadien de prêts aux étudiants	1 355,9	1 064,1	802,1
Litiges	34,2	38,1	2,2
Total	1 390,1	1 102,2	804,2

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 2002-2003*⁴³. 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.

⁴³ Pour plus de renseignements, voir <http://www.hrhc-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 1999-2000 à 2001-2002.

COMPTE D'ASSURANCE-EMPLOI – ÉTAT DES OPÉRATIONS ET DE L'EXCÉDENT^a

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002 ^b	
	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Taux de chômage	7,3%	6,9%		7,4%
Recettes				
Recettes tirées des cotisations	18 825	18 999	18 316	18 295
Pénalités	74	76	81	65
Intérêts	1 068	1 565	1 189	1 087
Total des recettes	19 967	20 640	19 586	19 447
Dépenses				
Prestations	11 280	11 444	14 100	13 686
Coûts administratifs	1 406	1 408	1 473	1 476
Créances douteuses	56	26	34	73
Total des dépenses	12 742	12 878	15 607	15 234
Excédent				
Annuel	7 225	7 762	3 979	4 213
Cumulatif	28 203	35 965	39 944	40 178
Taux préférentiel de l'employé	1999	2000	2001	2002
(% des gains assurables)	2,55%	2,40%	2,25%	2,20%

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 2001-2002 étaient présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.

En 2001-2002, les prestations ont augmenté à cause d'une hausse du taux de chômage, de l'élimination du taux d'intensité des prestations payées en vertu du projet de loi C-2 et de la prorogation de la période de prestation parentale en vertu du projet de loi C-32. Les cotisations d'a.-e. ont diminué à cause d'un taux de cotisation moins élevé, compensé un peu par la faible croissance de la rémunération d'emploi et de la rémunération assurée. Les recettes tirées d'intérêts ont diminué à cause de taux d'intérêt inférieurs. Ces facteurs ont concouru à hausser le surplus cumulatif d'a.-e. à 40 milliards de dollars au 31 mars 2002.

Des renseignements plus détaillés se trouvent dans les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi de 2001-2002. Ils sont inclus dans les *Comptes publics du Canada 2002*, volume 1, section 4⁴⁴. DRHC possède également un site Internet consacré à la responsabilité et aux rapports en matière d'assurance-emploi⁴⁵. 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.

⁴⁴ Pour plus de renseignements, voir <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>

⁴⁵ Pour plus de renseignements, voir http://www.hrhc-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 1999-2000 à 2001-2002.

RPC – SOMMAIRE

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002 ^a	
	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Recettes				
Cotisations	17 037	21 407	23 354	23 533
Revenu de placement	4 238	2 849	3 079	3 565
Total des recettes	21 275	24 256	26 433	27 098
Dépenses				
Paiements de prestations	18 799	19 494	20 311	20 490
Frais d'administration	315	335	354	371
Total des dépenses	19 114	19 829	20 665	20 861
Augmentation	2 161	4 427	5 768	6 237
Solde de fin d'année	41 261	45 688	51 456	51 925

a. Les prévisions de 2001-2002 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2002-2003*.

D'autres renseignements pour l'exercice 2001-2002 sont contenus dans les états financiers du Compte du Régime de pensions du Canada, qui se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2002*, Volume 1, Section 6⁴⁶.

⁴⁶ Pour plus de renseignements, voir <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 1999-2000 à 2001-2002.

COMPTE DES RENTES SUR L'ÉTAT - RECETTES ET DÉPENSES

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002 ^a	
	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Provisions mathématiques – Solde au début de l'exercice	585,8	546,1	507,9	507,8
Revenu	38,4	35,8	33,1	33,3
Paiements et autres charges	72,4	68,4	64,4	65,2
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	33,9	32,6	31,3	31,9
Surplus actuariel	5,8	5,6	5,4	4,5
Provisions mathématiques – Solde à la fin de l'exercice	546,1	507,8	471,2	471,3

a. Les prévisions de 2001-2002 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2002-2003*.

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2002*, Volume 1, Section 6⁴⁷.

⁴⁷ Pour plus de renseignements, voir <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 1999-2000 à 2001-2002.

FONDS D'ASSURANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE - RECETTES ET DÉPENSES

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002 ^a	
	1999-2000	2000-2001	Prévisions	Dépenses réelles
Recettes				
Solde d'ouverture	8,6	8,3	8,0	8,0
Recettes et autres crédits	0,2	0,2	0,2	0,1
Paiements et autres charges	0,6	0,5	0,5	0,4
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	(0,4)	(0,3)	(0,3)	(0,3)
Solde de fermeture	8,3	8,0	7,7	7,7

a. Les prévisions de 2001-2002 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2002-2003*.

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2002*, Volume 1, Section 6⁴⁸.

⁴⁸ Pour plus de renseignements, voir <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>

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.

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 SECTEUR D'ACTIVITÉ (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 823,4 MILLIONS DE DOLLARS [M \$])

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, 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 (Dépenses réelles : 0,4 M\$)

Initiatives Emploi Jeunesse

Fiche technique 1

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 (Dépenses réelles : 24,9 M\$)

Programme national d'alphabétisation

Fiche technique 2

Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social (Dépenses réelles : 7,4 M\$)

Programme de partenariats pour le développement social

Fiche technique 3

Programmes connexes (Modalités)

Pour plus
d'information,
voir la fiche
technique n°

Investissement dans les ressources humaines (IRH)
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 (Dépenses réelles : 516,4 M\$)

Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 4
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	Fiche technique 5
Fonds du Canada pour la création d'emplois	Fiche technique 6
Initiatives emploi jeunesse	Fiche technique 1
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 3
Projets pilotes concernant les travailleurs âgés	Fiche technique 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 (Dépenses réelles : 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 (Dépenses réelles : 2,9 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 (Dépenses réelles : 1,8 M\$)

Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 3
--	-------------------

Programmes connexes (Modalités)

Pour plus
d'information,
voir la fiche
technique n^o

Investissement dans les ressources humaines (IRH)

Contributions

*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)
(Dépenses réelles : 2,1 M\$)*

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 (Dépenses réelles : 73,1 M\$)

Les sans-abri (Initiatives de partenariats en action communautaire), Jeunes (sans-abri); Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain (sans-abri)

Fiche technique 9

*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
(Dépenses réelles : 3,4 M\$)*

Programme national d'alphabétisation

Fiche technique 2

Travail

Subventions

Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies (Dépenses réelles : 0,0 M\$)

Prévention des incendies du Canada (Dépenses réelles : 0,0 M \$)

Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail (Dépenses réelles : 0,0 M\$)

*Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes
(Dépenses réelles : 0,0 M\$)*

Contributions

Programme de partenariat syndical-patronal (Dépenses réelles : 0,7 M\$)

Commission du travail (Dépenses réelles : 1,1 M\$)

FICHE TECHNIQUE N° 1 : INITIATIVES EMPLOI JEUNESSE

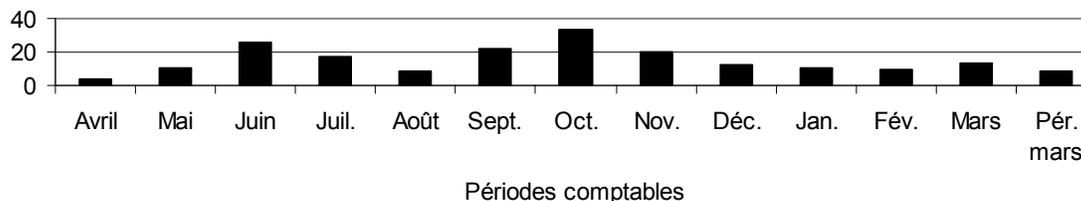
(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 196,5 M\$)

Objectifs	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>Les résultats démontrent que 7 935 ont trouvé un emploi et 1 592 sont retournés aux études*.</p> <p>Au total, 69 249 jeunes et étudiants ont obtenu une expérience de travail; parmi ceux-ci 52 678 étudiants ont participé à Placement carrière-été (PCE). Les autres jeunes (16 571) ont participé à des expériences de travail au sein des programmes tels que Jeunes stagiaires Canada, Jeunesse internationale et Service jeunesse Canada.</p>
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	<p>1997 : -Évaluation sommative de Placements carrières-été</p> <p>1998-1999 : -Évaluation sommative de Service jeunesse Canada -Stratégie emploi jeunesse; Une évaluation formative de Jeunes stagiaires Canada et d'autres initiatives jeunesse de DRHC -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse</p> <p>2000-2001 : -Évaluation de Service jeunesse Canada (étude longitudinale) -Évaluation sommative des programmes de jeunes stagiaires de DRHC qui font partie de la Stratégie emploi jeunesse -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse Phase I</p> <p>2001-2002 : -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse Phase II (Consolidation de l'Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse et d'autres programmes fédéraux axés sur la jeunesse)</p>
→ Évaluation prévue	<p>2002-2003 : -Évaluation des programmes de jeunes stagiaires Phases II et III -Rapport final Jeunesse internationale et la science et la technologie -Nouveau cadre d'évaluation pour la nouvelle Stratégie emploi jeunesse.</p>

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

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N^o 2 : PROGRAMME NATIONAL D'ALPHABÉTISATION (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 28,3 M\$)

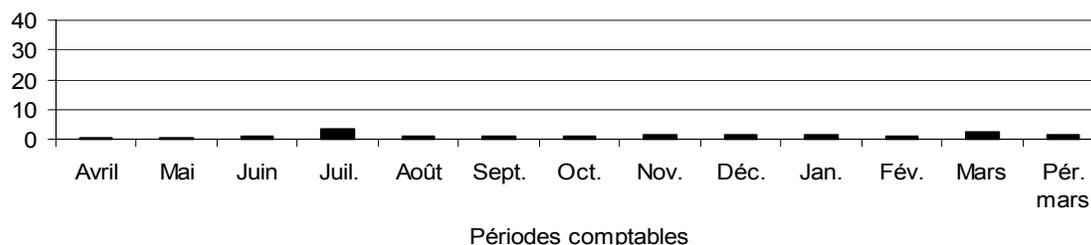
Objectifs	<p>Accorder une aide financière (et technique) pour la mise en œuvre d'activités visant l'un ou l'autre des objectifs globaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) accroître la sensibilisation du public et sa compréhension des problèmes liés à une société insuffisamment alphabétisée; b) promouvoir la coordination et l'échange d'information entre tous les organismes qui se préoccupent d'alphabétisation; c) améliorer l'accessibilité et la participation des personnes intéressées par les programmes d'alphabétisation, y compris dans le milieu de travail; d) appuyer l'élaboration et la diffusion du matériel didactique touchant l'alphabétisation; e) appuyer les projets de recherche appliquée ou de recherche-action qui répondent aux besoins des apprenants et des formateurs en alphabétisation; 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; g) renforcer la capacité des principales organisations et institutions préoccupées par l'alphabétisation de prendre la défense et de faire la promotion du dossier; h) analyser les politiques et conseiller la direction en vue de la prise en compte de l'alphabétisation dans les orientations, les collectivités et les institutions générales.
Résultats	<p>Un pays plus sensibilisé à la nécessité de privilégier l'alphabétisation.</p> <p>Plus de partenaires pancanadiens qui intègrent l'alphabétisation à leurs activités.</p>

Jalons vers l'atteinte des objectifs :

→ Date de renouvellement	Décembre 2002
→ Évaluation complétée	1995 - Évaluation formative
→ Évaluation prévue	À compléter en 2002-2003

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

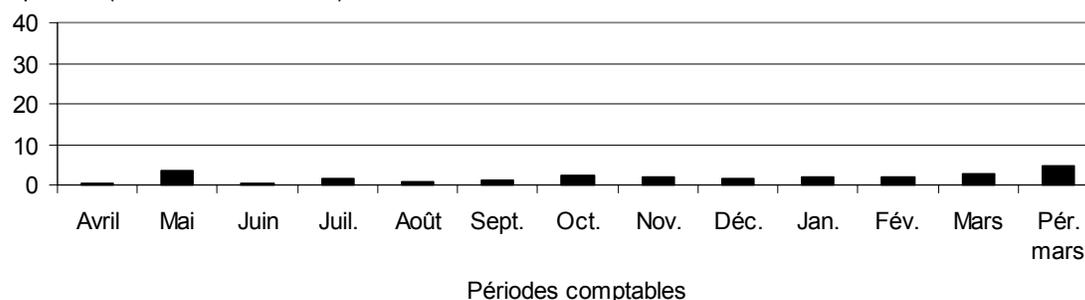
FICHE TECHNIQUE N^o 3: PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL^a (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 25,3 M\$)

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	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance approfondie des principaux enjeux sociaux ainsi que des modèles et des pratiques en matière de service en ce qui concerne les groupes à risque. • Grande capacité dans le secteur du travail social bénévole. • Offre croissante d'intégration sociale.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Décembre 2002
→ Évaluation complétée	Rapport en voie de réalisation
→ Évaluation prévue	Aucune

a. Comprend tous les programmes qui utilisent les modalités 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.

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



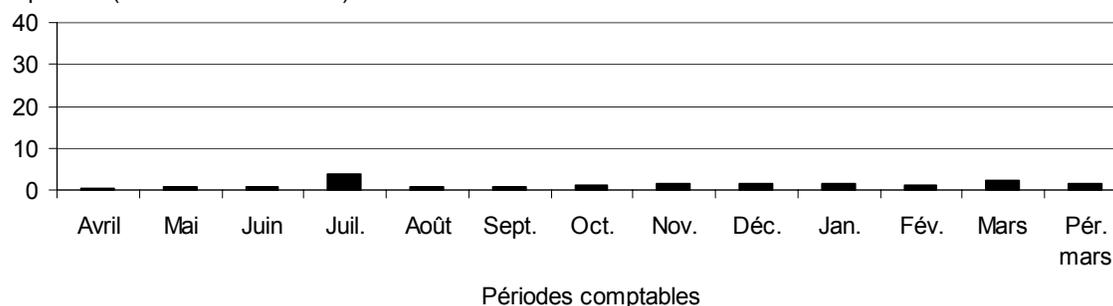
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N^o 4 : FONDS D'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 18,6 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 à 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	Au total, 3 700 personnes ont reçu de l'aide; de ce nombre, 1 837 ont trouvé un emploi.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2004
→ Évaluation complétée	1998 : - Évaluation formative
	2002 : - Évaluation sommative
→ Évaluation prévue	2004-2005 : - Évaluation sommative à compléter.

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N° 5 : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUTOCHTONES (SDRHA) (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 246,4 M\$)

Objectifs	<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"> a) aidera les Autochtones à se préparer en vue d'obtenir et de garder un emploi, ce qui entraînera des économies dans les programmes de soutien du revenu; 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; c) augmentera la gamme 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.
Résultats*	<p>Au total, 50 036 clients autochtones ont reçu de l'aide; de ce nombre, 18 732 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs indépendants.</p>

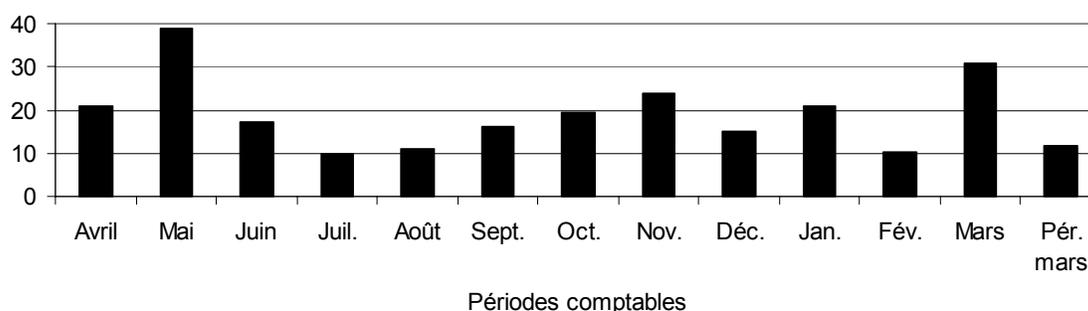
Jalons vers l'atteinte des objectifs :

→ Date de renouvellement	31 mars 2004
→ Évaluation complétée	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2002-2003 – Rendre compte de l'efficacité de la stratégie.

* 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.

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

**FICHE TECHNIQUE N° 6 : FONDS DU CANADA POUR LA CRÉATION
D'EMPLOIS (FCCE)
(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 24,0 M\$)**

Objectifs

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.

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.

Résultats

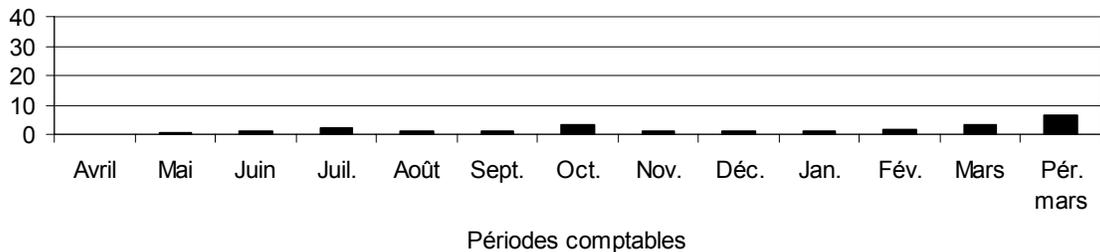
- Le 22 juin 2000, la ministre annonçait l'abolition du FCCE, le financement a été versé aux sociétés de développement économique régional du gouvernement fédéral.
- En 2001-2002, aucun projet n'a été approuvé, mais les ententes en vigueur ont continué de faire l'objet d'un suivi et les engagements pris ont été respectés. Toutes ces ententes ont pris fin le 31 mars 2002.

Jalons vers l'atteinte des objectifs :

→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluation complétée	Sans objet
→ Évaluation prévue	Sans objet

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N^o 7 : PROJETS PILOTES CONCERNANT

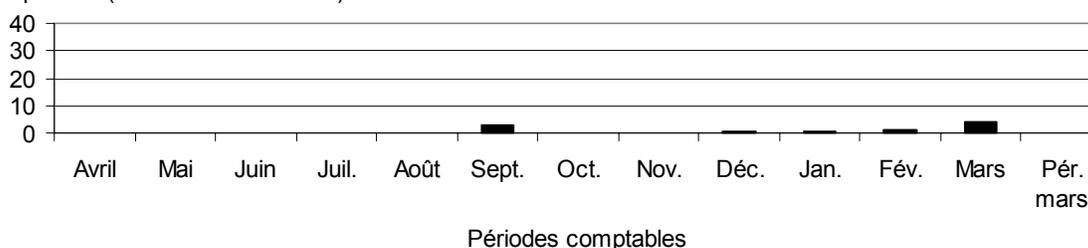
LES TRAVAILLEURS ÂGÉS

(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002: 9,7 M\$)

Objectifs	Appuyer des projets-pilotes innovateurs visant la réintégration de travailleurs âgés déplacés dans un emploi durable ou le maintien en poste des travailleurs âgés menacés de déplacement. Cet objectif est conforme aux priorités de DRHC visant à aider les clients ayant des besoins spéciaux, à diversifier les partenariats pour améliorer et intégrer les programmes et à mettre l'accent sur la prévention.
Résultats	Ces projets permettront aux deux ordres de gouvernement de mieux comprendre ce qui fonctionne pour ce groupe et comment DRHC entend coopérer avec lui en élaborant des politiques et des programmes pour les travailleurs âgés.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluation complétée	Évaluations finales provenant des provinces et des territoires, le 31 mars 2004, et évaluations finales réalisées par Évaluation et développement des données de DRHC, le 30 septembre 2004.
→ Évaluation prévue	Les dates des évaluations sont toutes fixées.

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



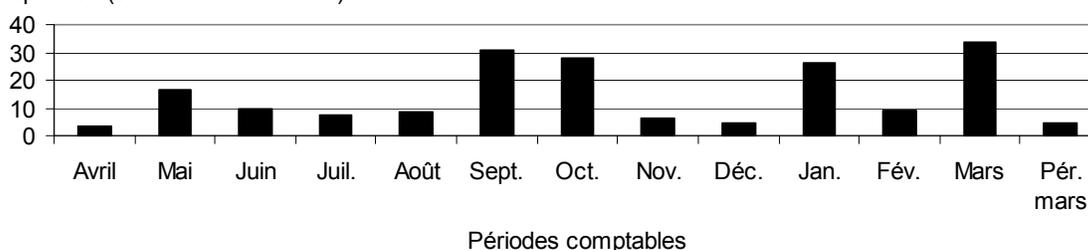
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

FICHE TECHNIQUE N^o 8 : AIDE FÉDÉRALE, PROVINCIALE ET TERRITORIALE À L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (AEPH) (DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 189,2 M\$)

Objectifs	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. Le premier rapport national, qui porte sur les exercices 1999-2000 et 2000-2001, est paru en mai 2002. Il comprend une description des programmes et services, indique les dépenses engagées par les gouvernements et donne une partie des résultats obtenus. Les méthodes de collecte de données des gouvernements provinciaux ne permettent pas encore d'établir le nombre exact de personnes qui bénéficient du programme. Les gouvernements provinciaux se sont engagés à recueillir plus de données utiles à cet égard.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Les ententes viennent à échéance le 1 ^{er} avril 2003.
→ Évaluation complétée	Neuf pratiques prometteuses ont été appliquées aux programmes et services partout au pays. Les résultats de 2001-2002 seront disponibles à l'été 2002.
→ Évaluation prévue	Aucune

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



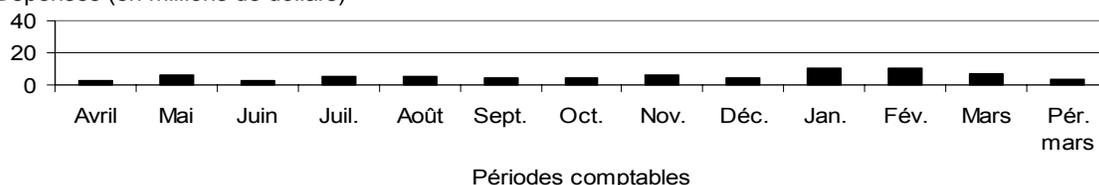
Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

**FICHE TECHNIQUE N° 9 : LES SANS-ABRI (INITIATIVES DE PARTENARIATS EN ACTION COMMUNAUTAIRE), JEUNES (SANS-ABRI); STRATÉGIE POUR LES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN (SANS-ABRI)
(DÉPENSES RÉELLES 2001-2002 : 73,1 M\$)**

Objectifs	<p>Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) comprend cinq objectifs spécifiques :</p> <ol style="list-style-type: none"> Alléger le fardeau des sans-abri en augmentant les services qui leur sont offerts, notamment offrir des places supplémentaires dans les refuges ou fournir d'autres types d'hébergement aux personnes qui vivent depuis longtemps dans un refuge ; Promouvoir la mise en place d'un ensemble complet de programmes et d'initiatives destinés à réduire l'itinérance ; Renforcer les capacités des collectivités en réunissant les fournisseurs de services locaux de sorte qu'ils établissent des plans qui répondent aux divers besoins d'une façon continue et coordonnée ; Favoriser la mise sur pied de vastes partenariats entre toutes les parties en cause (secteur privé, organismes à but non lucratif, organismes bénévoles, organisations syndicales, la population en général et tous les ordres de gouvernement), afin de s'attaquer au problème de l'itinérance à l'échelle locale ; Élaborer une base d'information et de connaissances sur l'itinérance et en faire part à toutes les parties intéressées et à la population en général.
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats et réseaux améliorés pour augmenter la capacité à résoudre le problème des sans-abri; Collaboration accrue entre les secteurs au niveau local; Ressources à effet de levier venant des gouvernements provinciaux/territoriaux et municipaux ainsi que des secteurs bénévole et privé; Investissements effectués par les collectivités pour améliorer les services et les installations et ainsi soulager la misère des sans-abri; Données accrues sur la population des sans-abri et ses problèmes.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA), les activités de projet prendront fin en septembre 2003. Nous avons entamé des discussions avec nos intervenants pour évaluer le prochain rôle du gouvernement fédéral dans la lutte contre l'itinérance.
→ Évaluation complétée	Vérification de la mise en oeuvre (Année financière 2000-2001) Évaluation formative (Études de cas des communautés et des projets de l'IPAC, et volets Jeunes sans-abri et Autochtones sans-abri de la Stratégie visant les autochtones en milieu urbain) complétée en juillet 2002.
→ Évaluation prévue	Rapport collectif de l'évaluation de l'INSA prévu pour mars 2003. Évaluations du plan communautaire avant décembre 2003 Vérification de conformité (Année financière 2002-2003).

DÉBOURSÉS MENSUELS

Dépenses (en millions de dollars)



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Programme canadien de prêts aux étudiants

En août 2000, le fait marquant pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été le passage du financement à risques partagés, que nous avons établies avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, au financement direct des prêts aux étudiants⁴⁹.

Nous avons dû repenser le mode de prestation de services 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 jusqu'à la mise en œuvre complète du programme de prêts directs.

Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le 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 avec les principes comptables 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

Deux sources de revenus sont présentés : les intérêts gagnés sur les prêts directs, et les sommes récupérées sur les prêts garantis et les reprises de prêts. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être 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 DRHC et du gouvernement.

⁴⁹ Pour plus de renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir http://www.hrhc-drhc.gc.ca/student_loans/

- 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 garantis Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés tous les prêts consentis avant le 1^{er} 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). Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts non remboursés.
- Sommes récupérées sur les reprises de prêts Le gouvernement rembourse les institutions financières participantes de tous les prêts consentis entre le 1^{er} août 1995 et le 31 juillet 2000, en vertu de l'accord sur les prêts à risques partagés, qui sont en souffrance pendant au moins 12 mois après la période d'études. Les institutions financières participantes reçoivent un montant égal à 5 p. 100 du capital en souffrance et aux intérêts courus jusqu'à un maximum de 12 mois d'intérêts accumulés. Les montants inscrits dans les tableaux représentent le recouvrement du capital et des intérêts moins le remboursement effectué aux institutions financières participantes.

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 des agences privées dans le but de recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts à risques partagés et les prêts garantis qui sont en souffrance et dont le gouvernement a remboursé le 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 a été remboursé aux institutions prêteuses. 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 services

Depuis le 1^{er} 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^{er} 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 de prêts

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^{er} 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 programme des prêts directs, le gouvernement 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt.

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^{er} 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 exigent que soit établie une charge estimative entourant les pertes éventuelles associées à ces prêts. Cette charge 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 correspond aux provisions pour créances irrécouvrables, réduction de la dette en cours de remboursement et exemption d'intérêts rattachés au portefeuille des prêts directs.

Paiements compensatoires aux provinces non participantes

Les provinces et territoires ont le choix de ne pas participer au PCPE. En retour, ces provinces et territoires ont droit à un montant compensatoire pour les aider à payer les coûts d'exécution d'un programme similaire d'aide financière aux étudiants.

Engagements

Le 31 mars 2002, les engagements du Ministère pour les marchés conclus avec des fournisseurs de services totalisaient 170,8 millions de dollars.

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

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002	
	1999-2000	2000-2001	Prévision ^a	Préliminaire
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	s.o.	0,3	5,7	44,2
Sommes récupérées sur les prêts garantis	153,8	123,4	115,0	123,7
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	0,7	2,3	5,0	4,2
Total des revenus	154,5	126,0	125,7	172,1
Dépenses				
<i>Paiements de transfert</i>				
Subventions canadiennes pour études	103,0	56,6	78,0	69,7
Total des paiements de transfert	103,0	56,6	78,0	69,7
<i>Administration des prêts</i>				
Frais d'intérêts liés aux emprunts ^b	s.o.	0,2	149,2	118,4
Frais de recouvrement	19,3	16,8	14,2	14,3
<i>Ententes provisoires</i>				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	s.o.	41,5	13,0	13,7
- Frais de transition versés aux institutions financières	s.o.	25,9	0,0	0,3
Coûts des fournisseurs de services	s.o.	1,3	36,1	27,9
Prime de risque	81,8	88,1	57,6	51,0
Reprise de prêts	1,6	2,1	1,8	2,7
Frais d'administration des provinces et territoires	9,1	9,6	14,9	9,0
Total des frais d'administration des prêts	111,7	185,5	286,8	237,3
<i>Coût de l'aide gouvernementale</i>				
<i>Avantages consentis aux étudiants</i>				
Bonification d'intérêts pendant les études	204,0	180,5	94,5	77,8
Exemption d'intérêts	82,6	107,4	104,3	85,6
Réduction de la dette en cours de remboursement	0,6	2,0	34,0	4,2
Réclamations payées et prêts pardonnés	80,0	72,2	64,6	76,0
Créances irrécouvrables ^{b&c}	s.o.	206,7	200,6	291,8
Total du coût de l'aide gouvernementale	367,2	568,8	498,0	535,4
Total des dépenses	581,9	810,9	862,8	842,4
Résultats d'exploitation nets	427,4	684,9	737,1	670,3
Paiements aux provinces non participantes	126,1	138,9	195,6	144,9
Résultats d'exploitation finaux	553,4	823,8	932,7	815,2

s.o. – sans objet

- Les prévisions pour 2001-2002 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.
- Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs, mais sont déclarées par le ministère des Finances.
- Correspond à la charge annuelle sur les provisions pour créances irrécouvrables, la réduction de la dette en cours de remboursement et l'exemption d'intérêt, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

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

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002	
	1999-2000	2000-2001	Prévision ^a	Préliminaire
Revenus				
Sommes récupérées sur les prêts garantis	153,8	123,4	115,0	123,7
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	0,7	2,3	5,0	4,2
Total des revenus	154,5	125,7	120,0	127,9
Dépenses				
<i>Paiements de transfert</i>				
Subventions canadiennes pour études	103,0	s.o.	s.o.	s.o.
Total des paiements de transfert	103,0	s.o.	s.o.	s.o.
<i>Administration des prêts</i>				
Frais de recouvrement	19,3	16,8	14,2	14,3
Prime de risque	81,8	88,1	57,6	51,0
Reprise de prêts	1,6	2,1	1,8	2,7
Frais d'administration des provinces et territoires	9,1	9,6	0,0	0,0
Total des frais d'administration des prêts	111,7	116,6	73,6	68,0
<i>Coût de l'aide gouvernementale</i>				
<i>Avantages consentis aux étudiants</i>				
Bonification d'intérêts pendant les études	204,0	180,5	94,5	77,8
Exemption d'intérêts	82,6	107,4	101,3	85,6
Réduction de la dette en cours de remboursement	0,6	2,0	34,0	4,2
Réclamations payées et prêts pardonnés	80,0	72,2	64,6	76,0
Total du coût de l'aide gouvernementale	367,2	362,1	294,4	243,6
Total des dépenses	581,9	478,7	368,0	311,6
Résultats d'exploitation législatifs nets	427,4	353,0	248,0	183,7
Paiements aux provinces non participantes	126,1	138,9	110,7	110,0
Résultats d'exploitation législatifs finaux	553,4	491,9	358,7	293,7

s.o. – sans objet

a. Les prévisions pour 2001-2002 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.

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

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2001-2002	
	1999-2000	2000-2001	Prévision ^a	Préliminaire
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	s.o.	0,3	5,7	44,2
Total des revenus	s.o.	0,3	5,7	44,2
Dépenses				
<i>Paiements de transfert</i>				
Subventions canadiennes pour études	s.o.	56,6	78,0	69,7
Total des paiements de transfert	s.o.	56,6	78,0	69,7
<i>Administration des prêts</i>				
Frais d'intérêts liés aux emprunts ^b	s.o.	0,2	149,2	118,4
Frais de recouvrement	s.o.	0,0	0,0	0,0
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	s.o.	41,5	13,0	13,7
- Frais de transition versés aux institutions financières	s.o.	25,9	0,0	0,3
Coûts des fournisseurs de services	s.o.	1,3	36,1	27,9
Frais d'administration des provinces et territoires	s.o.	0,0	14,9	9,0
Total des frais d'administration des prêts	s.o.	68,9	213,2	169,3
<i>Coût de l'aide gouvernementale</i>				
<i>Avantages consentis aux étudiants</i>				
Exemption d'intérêts	s.o.	0,0	3,0	0,0
Créances irrécouvrables ^{b&c}	s.o.	206,7	200,6	291,8
Total du coût de l'aide gouvernementale	s.o.	206,7	203,6	291,8
Total des dépenses	s.o.	332,2	494,8	530,8
Résultats d'exploitation nets	s.o.	331,9	489,1	486,6
Paiements aux provinces non participantes	s.o.	0,0	84,9	34,9
Résultats d'exploitation finaux	s.o.	331,9	574,0	521,5

s.o. – sans objet

- Les prévisions pour 2001-2002 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*.
- Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs, mais sont déclarées par le ministère des Finances.
- Correspond à la charge annuelle sur les provisions pour créances irrécouvrables, la réduction de la dette en cours de remboursement et l'exemption d'intérêt, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

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		Augmen- tation
		Célibataire	Marié(e)	Ordinaire	Prolongée	
Prestation mensuelle par exercice financier						
Dépenses réelles 2001-2002						
1 ^{er} janvier 2002	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	0,0%
1 ^{er} octobre 2001	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	1,4%
1 ^{er} juillet 2001	436,55	518,82	337,94	774,49	855,05	0,7%
1 ^{er} avril 2001	433,52	515,21	335,59	769,11	849,11	0,5%
Budget des dépenses 2001-2002						
1 ^{er} janvier 2002	440,04	522,97	340,64	780,68	861,89	0,6%
1 ^{er} octobre 2001	437,42	519,85	338,61	776,03	856,75	0,3%
1 ^{er} juillet 2001	436,11	518,30	337,60	773,71	854,19	0,3%
1 ^{er} avril 2001	434,81	516,75	336,59	771,40	851,64	0,8%
Dépenses réelles 2000-2001						
1 ^{er} janvier 2001	431,36	512,65	333,92	765,28	844,88	0,6%
1 ^{er} octobre 2000	428,79	509,59	331,93	760,72	839,84	0,9%
1 ^{er} juillet 2000	424,12	504,05	328,32	752,44	830,70	0,6%
1 ^{er} avril 2000	420,31	499,55	325,39	745,73	823,29	0,1%
Moyenne par exercice financier (prestations annuelles)						
Dépenses réelles 2001-2002	5 266,16	6 258,57	4 076,61	9 342,78	10 314,60	2,9% ^a
Budget des dépenses 2001-2002	5 245,14	6 233,61	4 060,32	9 305,46	10 273,41	
Dépenses réelles 2000-2001	5 113,74	6 077,52	3 958,68	9 072,51	10 016,13	

a. Augmentation annuelle entre les dépenses réelles de 2000-2001 et celles de 2001-2002.

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

Province ou Territoire	Mars 2001				Mars 2002			
	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV
Terre-Neuve	63 480	42 577	4 399	67,07%	64 501	42 864	4 264	66,45%
Île-du-Prince-Édouard	18 102	9 386	682	51,85%	18 362	9 262	651	50,44%
Nouvelle-Écosse	124 853	56 911	4 492	45,58%	126 105	56 459	4 400	44,77%
Nouveau-Brunswick	98 348	50 818	4 198	51,67%	99 357	50 864	4 260	51,19%
Québec	944 494	446 811	32 723	47,31%	960 724	450 930	31 737	46,94%
Ontario	1 417 264	378 640	24 205	26,72%	1 445 359	384 928	24 174	26,63%
Manitoba	154 740	58 404	3 762	37,74%	155 128	58 013	3 692	37,40%
Saskatchewan	145 997	58 309	3 728	39,94%	145 957	57 486	3 600	39,39%
Alberta	296 732	104 418	7 648	35,19%	304 676	105 257	7 230	34,55%
Colombie-Britannique	498 045	153 053	9 241	30,73%	507 307	155 605	9 203	30,67%
Yukon	1 700	601	43	35,35%	1 766	605	45	34,26%
Territoires du Nord-Ouest ^a	2 319	1 477	162	63,69%	2 398	1 500	145	62,55%
International ^b	62 387	9 760	123	15,64%	67 390	9 630	113	14,29%
Total	3 828 461	1 371 165	95 406	35,82%	3 899 030	1 383 403	93 514	35,48%

- 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.

TABLEAU 3 : PAIEMENTS DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, ET PAR TYPE DE PRESTATIONS, POUR L'EXERCICE FINANCIER 2001-2002

(en millions de dollars) Province ou Territoire	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve	338,9	157,1	20,7	516,7
Île-du-Prince-Édouard	96,1	34,0	2,9	133,0
Nouvelle-Écosse	661,2	195,2	17,6	874,0
Nouveau-Brunswick	521,7	178,9	19,0	719,6
Québec	5 003,3	1 634,0	124,6	6 761,9
Ontario	7 340,2	1 504,3	101,3	8 945,8
Manitoba	807,3	208,9	16,0	1 032,2
Saskatchewan	769,8	203,2	16,7	989,7
Alberta	1 550,6	395,2	32,1	1 977,9
Colombie-Britannique	2 558,0	612,8	38,8	3 209,6
Yukon	9,1	2,2	0,2	11,5
Territoires du Nord-Ouest ^a	12,4	6,6	1,1	20,1
International ^b	87,6	84,4	1,3	173,3
Total	19 756,2	5 216,8	392,3	25 365,3

- 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 sous l'objectif stratégique Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.

Loi sur l'assurance du service civil

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2002*, Volume 1, Section 6⁵⁰. 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 2002*, Volume 1, Section 6⁵⁰. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

⁵⁰ Pour plus de renseignements, voir <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>

Entente-cadre sur l'union sociale

L'« union sociale » est le cadre dans lequel les gouvernements travaillent à la modernisation de la politique sociale canadienne. La transparence et la reddition de comptes par les gouvernements contribuent au renforcement de cette union, c'est pourquoi les dispositions de l'Entente-cadre sur l'union sociale relatives à la reddition de comptes obligent les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à faire preuve de plus de transparence et à rendre davantage compte de leurs activités aux Canadiens.

DRHC est l'un des ministères pilotes qui collaborent avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour rendre compte de la participation du gouvernement fédéral aux initiatives de l'Entente-cadre sur l'union sociale en préparant des modèles de reddition de comptes pour leurs programmes. Les modèles que nous avons préparés pour 27 de nos programmes sont affichés sur le site Web du SCT⁵¹.

Dans le contexte de l'Entente-cadre, les gouvernements s'efforcent d'éliminer les obstacles à la mobilité des travailleurs en facilitant la reconnaissance de leurs compétences partout au Canada. En outre, DRHC dirige l'examen annuel des programmes sociaux du gouvernement du Canada qui vise à supprimer les obstacles à la mobilité liés au lieu de résidence présents dans ces programmes, en plus de veiller à ce qu'aucun obstacle à la mobilité n'apparaisse dans ses propres programmes⁵¹.

Comme le prévoit l'Entente-cadre, les gouvernements examinent actuellement ses dispositions et leur application.

⁵¹ Pour plus de renseignements, voir http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/all_toutes_f.asp

Gestion du matériel

Achats, marchés et gestion des biens mobiliers

POINTS À EXAMINER	CONTRIBUTION DE DRHC
<p>Renforcer la gestion du matériel et s'assurer d'un meilleur équilibre entre la reddition des comptes et l'exécution des programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un comité directeur national et de 14 groupes de travail (régions et Administration centrale) pour renouveler la fonction de la Gestion du matériel à l'échelle du Ministère dans le cadre de l'initiative de la réforme des achats menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). • Mise en place d'un comité de surveillance (Comité d'examen des achats) pour veiller à une meilleure conformité aux règles et aux règlements en matière d'achats et de marchés. • Mise au point d'un document sur le mandat de la Gestion du matériel et du plan d'activités pour veiller à l'orientation stratégique du personnel de la Gestion du matériel et à l'ajustement aux priorités ministérielles.
<p>Améliorer la fonction de la valeur ajoutée de la gestion du matériel pour veiller à ce que la prestation de services soit efficiente et opportune et s'assurer que l'organisation est axée sur la clientèle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conception, élaboration et mise en place d'accords d'approvisionnement pour s'assurer d'une fonction d'achats et de contrats rationalisée qui servira mieux les besoins de notre clientèle tout en veillant à la conformité au cadre juridique de la fonction des achats et des marchés. • Mise au point d'un programme complet d'aide à l'édition à l'appui de la diffusion de l'information à différents publics, à des organismes du secteur privé et au grand public; notamment élaborer des devis pour l'établissement d'un contrat des services de la chaîne d'approvisionnement à l'appui des activités connexes et ainsi mieux répondre aux besoins de la clientèle. • Conception et élaboration d'une capacité de planification préparatoire pour améliorer l'exactitude de la prestation de services à l'intention de la clientèle des achats et des marchés, s'assurer de meilleures occasions d'économie grâce aux achats à économie d'échelle et veiller à une meilleure conformité aux règles et règlements. • Réorganisation du personnel des achats et des marchés selon le portefeuille de la clientèle pour améliorer le service à la clientèle et assurer un examen plus approfondi des besoins.

Gestion du matériel

Achats, marchés et gestion des biens mobiliers (suite)

POINTS À EXAMINER	CONTRIBUTION DE DRHC
Recrutement, maintien et formation du personnel de la gestion du matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement de partenariats avec le SCT et d'autres ministères pour concevoir, élaborer et mettre en oeuvre un programme de perfectionnement professionnel à l'intention du personnel de la Gestion du matériel de DRHC; détermination, adoption et validation des profils de compétences à l'intention de la collectivité de la Gestion du matériel de DRHC qui sont représentatifs du programme de perfectionnement professionnel du SCT; conception et élaboration d'un cadre de travail pour la planification intégrée des ressources humaines (maintien et relève) et programme de perfectionnement professionnel pour la collectivité de la Gestion du matériel de DRHC.
Rôle joué par les achats et les marchés pour faire progresser le plan d'action du gouvernement fédéral	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement de partenariats intraministériels et interministériels avec des intervenants clés pour faire progresser le plan d'action du gouvernement fédéral, notamment les mandats particuliers de l'État (Travaux Publics et Services Gouvernementaux du Canada (TPSGC), Affaires Indiennes et du Nord Canadien (AINC), SCT, Vérification interne). • Cibles dépassées constamment quant à nos achats effectués auprès des entreprises autochtones. Travail en partenariat avec l'AINC pour élaborer un accord d'approvisionnement surtout quant à l'impartition aux entreprises autochtones. • Travail en partenariat avec le SCT pour faire progresser l'exécution du programme de perfectionnement professionnel et d'autres initiatives de remaniement des achats. Mise au point d'accords à différents niveaux de service avec des clients ministériels clés et préparation de protocoles d'entente avec TPSGC à l'appui d'accords d'approvisionnement de Gouvernement en direct et d'autres initiatives semblables.

Stratégie de développement durable

En 2001-2002, nous avons continué à travailler pour atteindre nos objectifs relatifs à la Stratégie de développement durable II (SDD-II), qui a été déposée au Parlement en février 2001. Les engagements pris par DRHC à l'endroit du développement durable se concentrent sur quatre buts principaux :

- Accroître la capacité de DRHC à s'engager sur la voie du développement durable.
- Écologiser les opérations internes de DRHC.
- Travailler de concert avec les autres ministères afin de mieux comprendre les dimensions sociales du développement durable (DD) et ses incidences politiques, et mettre en place, au sein de DRHC, une base de connaissances relatives aux diverses questions liées au DD qui intéressent le Ministère.
- Intégrer la notion du développement durable dans la culture organisationnelle de DRHC.

Au cours de 2001-2002, nous avons terminé l'installation de Développement durable en direct (DD en direct), un site intranet qui permet d'offrir un cours de formation environnementale en direct, d'obtenir des liens relatifs au développement durable, de fournir une base de données sur les lois environnementales et le Plan d'action environnemental en direct. DRHC a réalisé des progrès remarquables en vue d'écologiser ses activités. Une étude pilote a été menée pour évaluer la faisabilité de déterminer les nuitées passées dans les hôtels Green Leaf et on a dressé une liste de vérification de l'entretien des véhicules écologiques. En outre, nous avons continué à animer le groupe de travail interministériel sur le développement durable en matière sociale et culturelle ainsi qu'à collaborer aux activités et à discuter des répercussions sociales du développement durable.

Vous ne trouverez ci-dessous que les cibles de la SDD faisant l'objet d'un rapport du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : ÉCOLOGISER LES OPÉRATIONS INTERNES DE DRHC

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Approvisionnement écologique	<ul style="list-style-type: none"> • Les achats de produits et de services écologiques de DRHC ont atteint 2,95 millions de dollars en 2001-2002⁵². • La cible nationale est d'augmenter la valeur des achats écologiques de 7 p. 100 d'ici le 31 mars 2003. • Les achats de produits et services offerts par les entreprises autochtones ont atteint 4,35 millions de dollars au cours de l'année civile 2001, dépassant la cible de 2,5 millions de dollars fixée pour le 31 décembre 2001⁵³. • Une étude pilote d'évaluation de la faisabilité de déterminer les nuitées passées dans les hôtels Green Leaf a été menée.
Gestion des déchets	<ul style="list-style-type: none"> • La quantité de déchets envoyés à la décharge a diminué de 45 p. 100, bien au-delà des niveaux de référence de 1988 fixés pour toutes les régions. La réduction ciblée pour 2001-2002 était de 50 p. 100. • Le personnel de DRHC, dans une proportion de 62 p. 100, a accès aux programmes de réduction à la source et de réutilisation du matériel, dépassant la cible de 25 p. 100 établie pour le 31 mars 2002.
Conservation de l'eau et de l'énergie	<ul style="list-style-type: none"> • La sensibilisation à la conservation de l'eau et de l'énergie est comprise dans le Développement durable en direct, un outil Web servant à sensibiliser davantage les employés aux questions environnementales. • Tous les employés peuvent déjà avoir accès à des documents de sensibilisation grâce au Plan d'action environnemental en direct. • La cible nationale qui consiste à sensibiliser 10 p. 100 du personnel à la conservation de l'eau et de l'énergie a été atteinte.
Gestion du parc automobile	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons évalué tous les achats de nouveaux véhicules à l'administration centrale afin de déterminer la possibilité de convertir au carburant de remplacement. • Nous avons acheté six véhicules à carburant unique. • Nous avons mis au point une liste de vérification des véhicules pour nous assurer que les utilisateurs maintiennent les véhicules de façon écologique.

⁵² Le budget d'acquisition global a été réduit de 13 p. 100 (45 millions de dollars) par rapport à celui de l'année civile précédente. Malgré cette réduction budgétaire, le Ministère a acheté pour environ le même montant de produits écologiques.

⁵³ Une modification a été apportée à cette cible : la valeur est calculée en dollars plutôt qu'en pourcentage et on en fera rapport en fonction de l'année civile. La cible modifiée pour le 31 décembre 2001 est de 2,5 millions de dollars.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : ÉCOLOGISER LES OPÉRATIONS INTERNES DE DRHC (suite)

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Gestion du parc automobile (Suite)	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons évalué 46 p. 100 des véhicules pour déterminer la possibilité de les convertir aux carburants de remplacement, dépassant la cible de 25 p. 100 établie pour le 31 mars 2002.
Développement durable en direct (DD en direct)	<ul style="list-style-type: none"> DD en direct, un outil de formation et de sensibilisation en direct qui comprend également le Plan d'action environnemental, a été mis au point.
Taux de participation du personnel aux approches innovatrices visant « l'avenir du milieu de travail »	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation des services	<ul style="list-style-type: none"> 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 58 p. 100 des paiements de l'assurance-emploi. Plus de 70 p. 100 des demandes de prestations d'assurance-emploi ont été traitées électroniquement. Un nouveau système, Appli-Web, a été mis au point permettant de demander des prestations d'assurance-emploi par Internet. La ligne 800 des Initiatives emploi jeunesse a reçu 40 373 appels et le site en direct du Réseau d'information jeunesse du Canada a fait l'objet de 285 570 consultations⁵⁴. La banque nationale d'emplois a affiché 439 993 emplois : elle a reçu 51 392 610 visites, dont celle de 15 492 337 visiteurs à une seule reprise. Le Service de placement électronique a fait l'objet d'environ 630 114 consultations. 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.
Respect des exigences de la partie II du <i>Code canadien du travail</i>	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons résolu de plein gré 98 p. 100 des cas de non-conformité (à l'exclusion des situations dangereuses).

⁵⁴ À noter que la période de la mi-août 2001 à la fin février 2002 manque car le site était en voie d'élaboration.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : TRAVAILLER DE CONCERT AVEC LES AUTRES MINISTÈRES AFIN DE MIEUX COMPRENDRE LES DIMENSIONS SOCIALES DU DD ET SES INCIDENCES POLITIQUES, ET METTRE EN PLACE, AU SEIN DE DRHC, UNE BASE DE CONNAISSANCES RELATIVES AUX DIVERSES QUESTIONS LIÉES AU DD QUI INTÉRESSENT LE MINISTÈRE

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Dimensions sociales et culturelles du développement durable	<ul style="list-style-type: none"> Les membres du groupe de travail sur les dimensions sociales et culturelles du développement durable ont examiné en profondeur les aspects des dimensions sociales et culturelles du DD et les incidences politiques en participant à 7 réunions interministérielles, en élaborant un plan de travail potentiel pour déterminer les secteurs ministériels d'intérêt commun et en prenant part à des discussions avec les représentants d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.
Développement durable des collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons participé avec les ministères intéressés à des activités conjointes pour promouvoir et appuyer une approche fédérale mieux coordonnée et ainsi encourager le développement durable des collectivités. On y a joint des commentaires reçus sur différentes publications préparées pour le Sommet mondial pour le développement durable.
Le DD et la santé des Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> En collaboration avec Santé Canada et d'autres ministères intéressés, nous avons examiné en profondeur l'idée d'établir un partenariat élargi en développement durable (y compris un élément sur les milieux de travail sains) avec un ou plusieurs organismes à l'extérieur du gouvernement fédéral.
Connaissance du DD et information sur le sujet et la Stratégie de développement durable du Nord	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons offert des perspectives politiques aux membres du groupe de travail interministériel mis sur pied pour orienter la mise au point d'indicateurs du DD et d'un système d'établissement de rapport. Nous avons appuyé le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien dans la réalisation de progrès quant au développement durable du Nord.
Examiner les questions de la main-d'œuvre et de l'adaptation sociale liées au changement climatique et au réchauffement global	<ul style="list-style-type: none"> Étude selon des scénarios possible entrepris pour analyser des questions potentielles de la main-d'œuvre et de l'adaptation sociale liées au Protocole de Kyoto. La version préliminaire sera terminée d'ici l'automne 2002.

Stratégie de développement durable (suite)

BUT : INTÉGRER LA NOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA CULTURE ORGANISATIONNELLE DE DRHC

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Histoires de réussite et sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Le DD en direct offrira aux employés un cours de formation en direct. • Lancement d'un réseau national de représentants écologiques. Dans une proportion de 33 p. 100, les sites comptent un représentant écologique qui assure volontairement la communication entre les employés et les coordonnateurs environnementaux régionaux et qui diffuse des documents de sensibilisation.
Semaine de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • En juin 2001, DRHC a célébré la Semaine de l'environnement en accueillant les participants à des comptoirs d'information, en donnant des conseils écologiques, en participant à un défi transport à l'échelle du Canada, en vendant des arbres d'Arbres Canada et en organisant d'autres activités de sensibilisation écologique.
Activités de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Dans une proportion de 18 p. 100, les employés ont reçu des documents généraux de sensibilisation dans le cadre d'initiatives comme des courriels, des dépliants, des présentations sur la réutilisation, une conférence écologique, un atelier sur le changement climatique, un déjeuner écologique et une participation au Défi Transport. • Dans une proportion de 8,57 p. 100, les employés ont reçu la trousse de sensibilisation au changement climatique pour leur faire connaître la façon de réduire les émissions de gaz à effet de serre. On visait à rejoindre 10 p. 100 de tous les employés.

Initiatives réglementaires

La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
<p><i>Règlement sur la sécurité de la vieillesse (SV).</i></p> <p>Modification nécessaire pour s'assurer que les titulaires de pension à faible revenu, qui reçoivent des paiements de certains programmes d'aide du gouvernement tirent avantage de la « disposition relative à l'option ».</p> <p>La « disposition relative à l'option » vise à protéger les titulaires de pension à faible revenu des répercussions financières d'une réduction de leur revenu suite à la cessation d'un emploi, d'un emploi autonome, de l'exploitation d'une entreprise ou à une baisse de leur revenu de pension.</p>	<p>Permettre aux titulaires de pension recevant des paiements de certains programmes d'aide du gouvernement, comme le Programme de retraite anticipée des pêcheurs, le Programme d'adaptation des travailleurs âgés des usines de transformation du poisson et d'autres programmes similaires, de tirer avantage de la « disposition relative à l'option ». Les paiements prévus au titre de ces programmes prennent fin à 65 ans.</p>	<p>L'élargissement de la portée de la « disposition relative à l'option » pour venir en aide aux bénéficiaires de programmes d'aide du gouvernement respecte l'esprit de cette disposition. Elle profite en effet aux personnes qui sont le plus dans le besoin.</p> <p>Grâce au changement réglementaire, les titulaires de pension qui ont été victimes d'une perte de revenu pourront avoir droit au Supplément de revenu garanti (SRG), atténuant d'autant leurs difficultés financières. Le SRG est une prestation liée au revenu payable aux personnes âgées à faible revenu ou à revenu nul.</p>	<p>En date du 26 avril 2001, on a modifié le <i>Règlement sur la SV</i> de manière à étendre la portée de la « disposition relative à l'option » de telle sorte que l'on puisse venir en aide aux bénéficiaires de programmes d'aide du gouvernement.</p> <p>Quelque 10 000 bénéficiaires pourront se retrouver dans une situation telle qu'ils pourront tirer avantage de cette modification réglementaire au cours des prochaines années, alors qu'ils célébreront leur 65^e anniversaire de naissance.</p>
<p><i>Règlement sur le Régime de pensions du Canada (RPC) et Règlement sur la sécurité de la vieillesse (SV).</i></p> <p>Modifications requises à la suite des propositions formulées par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation. Ces modifications ne portent pas sur le fond et se limitent strictement à des changements de formulation.</p>	<p>Ces modifications techniques sont nécessaires pour donner suite aux préoccupations du Comité.</p>	<p>Une fois mises en œuvre, les recommandations du Comité permettront d'améliorer et de clarifier la formulation des règlements concernant la SV et le RPC.</p>	<p>Les modifications sont entrées en vigueur le 6 juin 2002.</p>

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
<i>Règlement sur l'assurance-emploi</i> pour imposer des intérêts.	Modifications au règlement visant à instaurer l'imposition d'intérêts sur les dettes envers l'assurance-emploi.	Modification du Règlement.	Le Règlement révisé entra en vigueur le 1 ^{er} juillet 2002 (DORS 2002-236)
Changements mineurs au <i>Règlement sur l'assurance-emploi</i> .	Changements mineurs au Règlement.	Modification du Règlement.	<p>Une partie de ces modifications ont été faites par le biais d'un Règlement correctif visant le <i>Règlement sur l'assurance-emploi</i>, qui a été publié dans la <i>Gazette du Canada</i>, Partie II, le 11 avril 2002 (DORS 2002-154).</p> <p>L'autre partie de ces modifications a fait l'objet d'une publication au préalable dans la <i>Gazette du Canada</i>, Partie I, le 13 avril 2002, pour une durée de 30 jours, à titre de consultation publique. Aucun commentaire n'a été reçu et l'approbation finale et la publication dans la <i>Gazette du Canada</i>, Partie II, le 31 juillet 2002 (DORS 2002-174).</p>
Modernisation : Changements au Règlement.	<p>Le <i>Règlement sur l'assurance-emploi</i> (AE) sera modifié pour assurer des prestations comparables aux conjoints de droit commun de même sexe, comme c'est le cas pour les partenaires hétérosexuels.</p> <p>Les conjoints de même sexe recevront des prestations d'AE pour l'adoption et pourront se les partager comme c'est le cas pour les conjoints hétérosexuels à l'heure actuelle.</p>	Modification du Règlement.	Cette modification ne pourra être mise en vigueur avant qu'une consultation n'ait été faite avec les provinces et les territoires. La consultation n'a pas encore débutée.

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
<p>Restrictions concernant l'aide financière :</p> <p>Modification du <i>Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants (RFAFE)</i> et du <i>Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants (RFPE)</i> en vue d'assouplir les restrictions liées aux mesures d'exemption d'intérêts et de remise de dette en cours de remboursement et pour aider les emprunteurs qui ont du mal à respecter leurs engagements.</p>	<p>L'accessibilité accrue aux mesures de gestion de la dette pour les étudiants emprunteurs qui en ont grandement besoin permettra à davantage d'entre eux d'avoir les moyens d'effectuer régulièrement leurs paiements et réduira les risques d'arriéré.</p>	<p>Réduction des taux de défaut de remboursement des prêts canadiens d'études.</p>	<p>Des consultations ont été menées auprès des intervenants et des provinces. Le ministère des Finances examine la proposition.</p> <p>La date de mise en œuvre est à déterminer.</p>
<p>Vérification du crédit :</p> <p>Modification du <i>RFAFE</i> en vue d'imposer la vérification du crédit avant l'émission d'un certificat d'admissibilité à un prêt d'études canadien.</p>	<p>Coordination entre la politique du Programme canadien de prêts aux étudiants et celle des programmes provinciaux de services d'aide financière aux étudiants.</p>	<p>Mise en œuvre uniforme de la vérification du crédit dans toutes les provinces participantes.</p> <p>Veiller à l'intégrité du programme en identifiant les demandeurs qui ont souvent abusé de leur crédit par le passé.</p>	<p>La mise en œuvre a eu lieu en octobre 2001.</p>
<p>Modernisation des prestations :</p> <p>Modifications du <i>RFAFE</i> et du <i>RFPE</i> en vue d'offrir l'égalité de traitement aux conjoints de fait et aux conjoints homosexuels, conformément à la <i>Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations</i>.</p>	<p>Égalité de traitement des conjoints de fait et des conjoints homosexuels.</p> <p>Harmonisation du Programme canadien de prêts aux étudiants avec les autres programmes du gouvernement fédéral.</p>	<p>Cette mesure s'inscrit dans une initiative pangouvernementale qui vise à modifier l'ensemble des règlements et des lois en vue de moderniser les prestations.</p>	<p>Les modifications ont été approuvées de façon définitive par le Comité spécial du Conseil le 13 juin 2001.</p> <p>L'entrée en vigueur a eu lieu le 1^{er} août 2001.</p>

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
<p>Remise de dette en cours de remboursement :</p> <p>Modifications du <i>RFAFE</i> et du <i>RFPE</i> en vue d'accroître l'accessibilité à la mesure de gestion de la dette et d'augmenter son efficacité.</p>	<p>L'accessibilité accrue à la remise de dette en cours de remboursement des emprunteurs ayant des difficultés financières entraînera une réduction des taux de manque au remboursement.</p>	<p>Réduction du niveau d'endettement des étudiants connaissant des difficultés financières.</p> <p>Réduction des taux de défaut de remboursement des prêts canadiens d'études.</p>	<p>Les consultations menées auprès des intervenants et des provinces ont donné des résultats favorables. Le ministère des Finances examine la proposition.</p> <p>La date de mise en œuvre est à déterminer.</p>
<p>Règles de quatre et de six mois pour les prêts d'études à plein temps :</p> <p>La période de six mois consécutive aux études accordée aux étudiants pour qu'ils puissent confirmer leur inscription à un établissement d'enseignement ne serait pas touchée par la modification du <i>RFAFE</i> et du <i>RFPE</i>. Cependant, la période de quatre mois serait abolie.</p>	<p>La cohésion avec les programmes provinciaux d'aide financière aux étudiants réduira davantage la confusion chez les étudiants et les aidera donc à effectuer régulièrement leurs paiements.</p>	<p>Réduction de la probabilité que les étudiants ne remboursent pas leurs prêts parce qu'ils ne connaissent pas vraiment leurs responsabilités.</p> <p>Accroissement de l'efficacité de la délivrance des prêts et, grâce à la simplification des services, amélioration du service offert aux étudiants emprunteurs.</p>	<p>Les modifications sont entrées en vigueur le 1^{er} août 2002.</p> <p>La mise en œuvre est prévue pour l'année de prêt 2002-2003.</p>

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
<i>Code canadien du travail</i> : Révocation du <i>Règlement de 1979 sur la durée du travail des agents et directeurs d'élévateurs régionaux</i> .	La révocation du règlement permettra l'application des dispositions de la partie III (Normes du travail) du <i>Code canadien du travail</i> en ce qui concerne la durée normale du travail aux agents et directeurs d'élévateurs régionaux travaillant dans les quatre provinces de l'Ouest du Canada.	Nombre de plaintes reçues en regard d'un désaccord concernant les heures de travail et paiement du temps supplémentaire. Aucune plainte n'a été reçue au Programme du travail à l'administration centrale.	Les agents et directeurs d'élévateurs régionaux travaillant dans les quatre provinces de l'Ouest du Canada sont maintenant assujettis aux dispositions de la partie III du <i>Code canadien du travail</i> en ce qui concerne la durée normale du travail.
<i>Code canadien du travail</i> : Modification au <i>Règlement du Canada sur les normes du travail</i> .	Assurer un traitement égal aux partenaires de fait de sexe opposé et de même sexe pour offrir aux partenaires de même sexe de droit commun des bénéfices qui sont présentement offerts aux partenaires de sexe opposé de droit commun.	Nombre de plaintes reçues en regard d'un désaccord concernant l'éligibilité au congé de décès pour un partenaire de fait de même sexe. Aucune plainte n'a été reçue au Programme du travail à l'administration centrale.	Les partenaires de même sexe de droit commun ont droit à un congé de trois jours en cas de décès d'un proche parent de la même manière que les partenaires de sexe opposé de droit commun.
Partie II du <i>Code canadien du travail</i> – <i>Règlement sur la sécurité et la santé dans les mines de charbon</i> (Société de développement du Cap-Breton).	Les modifications devraient contribuer à réduire les risques liés à un large éventail d'accidents de travail et de maladies professionnelles, ce qui permettra d'améliorer la santé et la sécurité dans les mines de charbon au Cap-Breton.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité. 	Ce règlement est présentement en attente jusqu'à ce que la situation à venir de la Société de développement du Cap-Breton soit déterminée. Il est provisoirement en cours de préparation pour être publié dans la partie I de la <i>Gazette du Canada</i> .
Partie II du <i>Code canadien du travail</i> – <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> (partie V) – Chaudières et récipients soumis à une pression interne.	Mettre à jour le règlement.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité. 	Le règlement a été mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour. Les modifications au Règlement sont entrées en vigueur le 1 ^{er} août 2001.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Partie II du <i>Code canadien du travail</i> – <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> (partie XII) – Protection contre les chutes – véhicules.	La modification proposée fera en sorte que les employés travaillant du haut des véhicules bénéficient de la même protection que tous les autres employés de la compétence fédérale.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité. 	Justice Canada finalise présentement le règlement pour sa publication dans la partie II de la <i>Gazette du Canada</i> .
Partie II du <i>Code canadien du travail</i> – <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> – Règlement sur la prévention de la violence en milieu de travail.	Le règlement fera en sorte que des mesures de prévention contre la violence soient mises en œuvre dans les lieux de travail pour protéger les employés relevant de la compétence fédérale.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité. 	Les réunions du groupe de travail se poursuivent en vue d'élaborer un règlement.
Partie II du <i>Code canadien du travail</i> – <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> – Règlement sur les programmes de prévention.	Le règlement fera en sorte que des programmes de prévention soient mis en œuvre dans les lieux de travail pour protéger les employés relevant de la compétence fédérale.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité. 	Le projet de règlement a été révisé par les Services juridiques et envoyé à la Section de la réglementation le 6 août 2002.
Partie II du <i>Code canadien du travail</i> – <i>Règlement sur la sécurité et la santé au travail (aéronefs)</i> .	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. 	Le projet de règlement est en cours de préparation pour être estampillé et pour être publié dans la partie I de la <i>Gazette du Canada</i> .
Partie II du <i>Code canadien du travail</i> – <i>Règlement sur la sécurité et la santé au travail (trains)</i> .	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement à examiner régulièrement la réglementation et à la mettre à jour.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. 	On travaille en collaboration avec Transports Canada en vue de finaliser le projet de règlement.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (suite)

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Partie II du <i>Code canadien du travail – Règlement sur la sécurité et la santé au travail (navires)</i> .	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement à examiner régulièrement la réglementation et à la mettre à jour.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. • AT-2000 Rapports de non-conformité. 	On travaille en collaboration avec Transports Canada en vue de finaliser le projet de règlement.
Partie II du Code canadien du travail – <i>Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)</i> .	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement à examiner régulièrement la réglementation et à la mettre à jour.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports de situations comportant des risques. • Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. 	On a entrepris un examen approfondi du règlement actuel. On finalise présentement le projet de règlement en collaboration avec l'Office national de l'énergie.

Initiatives horizontales

Les trois ordres de gouvernement du Canada collaborent pour mieux servir les Canadiens et les Canadiennes. On qualifie d'horizontales les initiatives prises par plus d'un gouvernement, ministère, organisme ou partenaire en vue d'atteindre des objectifs communs.

Les tableaux suivants montrent les Initiatives horizontales auxquelles DRHC a participé en 2001-2002, les partenaires concernés, les sommes dépensées et les réalisations effectuées. Pour plus de détails sur ces initiatives, veuillez consulter les sites pertinents du Conseil du Trésor⁵⁵.

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M\$])	Réalisations
Ententes sur l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH)	<p><u>Responsable</u> :</p> <p>DRHC</p> <p><u>Autres partenaires</u> :</p> <p>Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve et Labrador</p>	DRHC : 189,2 M\$ ^a	<p>Le nombre d'indicateurs de résultat convenus varie d'une province à l'autre.</p> <p>Les quatre indicateurs suivants se retrouvent dans toutes les ententes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes ayant activement participé aux programmes et services; • Nombre de personnes ayant terminé un programme avec succès; • Nombre de personnes ayant obtenu un emploi grâce à leur participation à un programme; • Nombre de personnes ayant conservé leur emploi pendant une crise professionnelle.

- a. Le gouvernement du Canada assume 50 p. 100 des coûts admissibles engagés par les provinces pour les programmes ou les services financés dans le cadre de l'AEPH, jusqu'à concurrence de la contribution fédérale prévue à l'entente bilatérale.

⁵⁵ Pour plus de renseignements, voir les sites http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/coll_res/coll_res_f.htm et http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/dept_mini_f.asp

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M\$])	Réalizations
<p>Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT)</p>	<p><u>Responsable</u> : DRHC</p> <p><u>Autres partenaires</u> :</p> <p>La gestion des EDTM peut être partagée ou transférée.</p> <p>Dans le cadre des EDTM dont DRHC partage la gestion avec Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique et le Yukon, nous avons continué d'offrir des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) et de collaborer avec ces provinces et ce territoire pour la planification et l'évaluation de ces programmes.</p> <p>Dans le cadre des EDTM dont la gestion a été transférée au Nouveau-Brunswick, au Québec, au Manitoba, à la Saskatchewan, à l'Alberta, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, ces provinces et ces territoires assument seuls la conception et la prestation de programmes et services semblables aux PEMS.</p> <p>Aucune EDTM n'a été conclue avec l'Ontario.</p>	<p>Pourcentage des dépenses totales de DRHC : pour les deux genres de programmes financés en vertu de la partie II de l'assurance-emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 26,6 p. 100, soit 497,3 M\$, pour les provinces et les territoires où la gestion des ententes est partagée, c.-à-d. qui ont participé à la conception et à l'exécution des PEMS. • 47,8 p. 100, soit 893,2M\$ versés directement aux gouvernements provinciaux et territoriaux auxquels la gestion des ententes a été transférée. • 25,6 p. 100, soit 477,8 M\$, versés à DRHC pour l'Ontario. 	<p>Grâce aux EDTM, les programmes du marché du travail ont été mieux adaptés aux besoins des collectivités et les Canadiens ont été servis plus rapidement, ce qui leur a permis d'accroître leur employabilité et de revenir encore plus rapidement au travail.</p> <p>En 2001-2002, environ 390 000^a clients de l'assurance-emploi ont bénéficié des services de DRHC ou de l'un de nos partenaires provinciaux et territoriaux et 130 000^a clients non-assurés ont reçu de l'aide financière dans le cadre des activités financées selon la partie II. En outre, 195 000^a clients de l'assurance-emploi sont revenus au travail après avoir participé à ces activités, ce qui a permis d'économiser 665 millions de dollars^a de prestations d'assurance-emploi.</p>
<p>Prestation nationale pour enfants (PNE)</p>	<p><u>Responsable</u> : DRHC</p> <p><u>Autres partenaires</u> :</p> <p>Finances Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et Agence des douanes et du revenu du Canada.</p>	<p>DRHC (environ) : 3,4 M\$ en ressources affectées du programme.</p>	<p>Pour préparer le troisième rapport annuel sur la PNE, nous avons continué d'évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs suivants : contribuer à réduire l'étendue de la pauvreté chez les enfants et à la prévenir; favoriser la participation au marché du travail et réduire les chevauchements et le double emploi des programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.</p>

a. Y compris les clients de l'Ontario et EDTM - Autochtones.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M\$])	Réalizations
Ciblétudes interactif	<p><u>Responsable</u> :</p> <p>DRHC</p> <p><u>Autres partenaires</u> :</p> <p>Gouvernements provinciaux et territoriaux et plus de 25 organisations non gouvernementales et plusieurs organisations privées de formation.</p>	<p>DRHC (environ) : 2 M\$ en ressources de fonctionnement.</p>	<p>Consulté par 1,5 million de Canadiens par année.</p> <p>Fait mieux connaître les sources de financement liées à l'apprentissage.</p> <p>Suscite des discussions utiles entre les utilisateurs.</p>
Partenariat pour l'emploi des jeunes	<p><u>Responsable</u> :</p> <p>DRHC</p> <p><u>Autres partenaires</u> :</p> <p>Patrimoine canadien, Parcs Canada, Industrie Canada, Conseil national de recherches du Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Agence canadienne d'inspection des aliments, Pêches et Océans Canada, Environnement Canada, Ressources naturelles Canada, Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Agence canadienne de développement international, Affaires indiennes et du Nord Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement.</p> <p><u>Partenaires des protocoles sur la jeunesse</u> :</p> <p>Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Manitoba</p>	<p>Enveloppe budgétaire du Gouvernement fédéral : 130 M\$ en ressources de fonctionnement et du programme^a.</p> <p>Pas de budget pour ce programme. Mécanisme de planification conjoint, plutôt.</p>	<p>Aide les jeunes à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi, à le conserver et à s'intégrer au marché du travail, ce qui fait monter le taux d'emploi.</p> <p>Dans le cadre de cette initiative, en 2001-2002, plus de 7 935 jeunes ont trouvé un emploi et 1 592 autres sont retournés aux études.</p> <p>En outre, 69 249 jeunes ont acquis une expérience de travail, dont 52 678 grâce au programme Placement carrière-été pour étudiants et les 16 571 autres grâce aux programmes visant l'acquisition d'une expérience de travail, comme Jeunes stagiaires Canada, Jeunesse internationale et Service jeunesse Canada.</p>

a. Dépenses prévues en 2001-2002 pour DRHC et les ministères partenaires. Les dépenses réelles figureront dans le rapport interministériel annuel (qui n'est pas encore disponible). Cette somme ne comprend pas les 25 M\$ que DRHC a consacrés à des activités pour les jeunes en dehors de ce partenariat.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M\$])	Réalizations
<p>Partenariats en action communautaire</p>	<p><u>Responsable :</u> DRHC - Secrétariat national pour les sans-abri.</p> <p><u>Autres partenaires :</u> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Service correctionnel du Canada, Santé Canada, Justice Canada et la Société immobilière du Canada. Tous les gouvernements provinciaux et les administrations municipales et bien des organisations non gouvernementales de 61 communautés du Canada.</p>	<p>DRHC : 55,4 M\$ en ressources du programme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A amélioré les partenariats et les réseaux, ce qui a aidé les communautés à régler le problème de l'itinérance; • A renforcé la collaboration entre les intervenants locaux; • A suscité des investissements de la part des gouvernements provinciaux et territoriaux, des municipalités et des secteurs bénévole et privé; • A permis d'améliorer les services et les installations visant à atténuer les difficultés des sans-abri; • A permis de mieux connaître les sans-abri et le problème de l'itinérance.
<p>Comprendre la petite enfance</p>	<p><u>Responsable :</u> DHRC</p> <p><u>Autres partenaires :</u> Treize communautés: North York (Ontario), Prince Albert (Saskatchewan), Winnipeg (Manitoba), Southwest Newfoundland (Terre-Neuve-et-Labrador), (Île-du-Prince-Edouard), Fraser North (Colombie-Britannique), Abbotsford (Colombie-Britannique), Saskatoon (Saskatchewan), Southeastman (Manitoba), Niagara (Ontario), Mississauga (Ontario), Montréal (Québec), Hampton (Nouveau-Brunswick).</p>	<p>Réaffectation interne des ressources.</p>	<p>North York, Winnipeg et l'Î.-P.-É. ont été cartographiées. Les communautés peuvent prendre de meilleures décisions grâce à une meilleure connaissance des facteurs familiaux et communautaires qui influent sur le développement des enfants de chaque quartier ou région. L'évaluation de l'apprentissage communautaire a débuté dans cinq communautés.</p>

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M\$])	Réalizations
Stratégie de Développement des Ressources Humaines Autochtones	<u>Responsable :</u> DRHC <u>Autres partenaires :</u> Organisations autochtones	DRHC : 352,4 M\$ en ressources du programme.	Aide les organisations autochtones à élaborer et à mettre en oeuvre des programmes d'aide à l'emploi, de garde d'enfants et de soutien des jeunes qui visent à répondre aux besoins locaux et régionaux des Autochtones. Ces programmes servent à : <ul style="list-style-type: none"> • aider les Autochtones à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi et à le conserver, ce qui entraîne des économies pour les programmes de soutien du revenu; • aider les jeunes Autochtones âgés de 15 à 30 ans à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi, à le conserver et à s'intégrer au marché du travail, ce qui permet d'accroître le taux d'emploi; • augmenter le nombre, la qualité et la diversité des garderies des Premières nations et des Inuits, pour qu'ils bénéficient du même niveau de service que le reste de la population. • Au cours de l'exercice 2001-2002, la Stratégie est venue en aide à 50 036 clients autochtones, dont 18 732 se sont trouvé un emploi ou sont devenus des travailleurs indépendants.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M\$])	Réalisations
Programme des travailleurs étrangers temporaires	<p>Le Programme des travailleurs étrangers vise à aider les employeurs canadiens à satisfaire leurs besoins en matière de ressources humaines en facilitant l'entrée de travailleurs étrangers temporaires pour combler des pénuries reconnues de main-d'œuvre dans certains secteurs, de manière à renforcer le marché du travail canadien.</p> <p>Ce programme est administré par DRHC et Citoyenneté et Immigration Canada.</p>	Financement interne	<p>Le nombre de travailleurs étrangers temporaires entrant au Canada augmente constamment depuis quelques années. Il devrait continuer d'augmenter, étant donné les tendances démographiques et l'évolution du marché du travail.</p> <p>Au cours de l'exercice 1996-1997, DRHC a traité 42 000 demandes de validation d'offres d'emploi soumises par des employeurs, comparativement à 82 600 en 2001-2002.</p>
Initiative du secteur bénévole	Vingt-cinq ministères fédéraux ^a	Enveloppe budgétaire du Gouvernement fédéral : 94,6 M\$ en 5 ans ^b .	<p>DRHC a beaucoup contribué à la réalisation de cette initiative d'une durée de cinq ans.</p> <p>Nous avons participé aux travaux de plusieurs groupes de travail avec le secteur bénévole au profit des Canadiens.</p>
Année internationale des volontaires (AIV) 2001	<p><u>Responsable</u> :</p> <p>DRHC, Patrimoine Canada et Bénévoles Canada.</p> <p><u>Autres partenaires</u> :</p> <p>Centraide, Fondations communautaires du Canada et Centre canadien de philanthropie</p>	Enveloppe budgétaire du Gouvernement fédéral pour 2000-2001 et 2001-2002 : 7,7 M\$.	<p>Célébration de l'AIV au Canada et campagne en faveur du bénévolat.</p> <p>Nous avons créé le Prix Thérèse-Casgrain, qui est accordé aux personnes ayant consacré leur vie au bénévolat.</p>

a. Partenaires de l'Initiative du secteur bénévole : Agriculture et Agroalimentaire Canada, Agence canadienne des douanes et du revenu, Société centrale d'hypothèques et de logement, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Patrimoine Canada, Agence canadienne de développement international, Citoyenneté et Immigration Canada, Service correctionnel du Canada, Environnement Canada, Finances Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Industrie Canada, Justice Canada, Ressources naturelles Canada, Conseil privé, Solliciteur général Canada, Condition féminine Canada, Statistique Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, Anciens combattants Canada, Affaires étrangères et commerce international et Défense nationale.

b. Contribution de tous les ministères fédéraux concernés pendant cinq ans à partir de 2000-2001.

Initiatives horizontales (suite)

Initiatives	Partenaires	Dépenses réelles 2001-2002 (en millions de dollars [M\$])	Réalizations
<p>Projets-pilotes pour les travailleurs âgés</p>	<p><u>Responsable :</u> DRHC</p> <p><u>Partenaires actuels :</u> Terre-Neuve-et-Labrador, Québec, Territoires du Nord-Ouest, Yukon, Colombie-Britannique, Saskatchewan, Nouvelle-Écosse, Nunavut</p> <p>Ces Projets pilotes, qui coûteront 30 millions de dollars et qui dureront trois ans, visent à trouver des moyens efficaces d'aider les travailleurs âgés à trouver un emploi stable, s'ils ont perdu le leur ou à le conserver, s'ils risquent de le perdre. Ceux qui participent à ces projets sont habituellement âgés de 55 à 64 ans.</p> <p>La conception, l'élaboration et l'évaluation des projets est assurée par les provinces et les territoires, avec la collaboration du gouvernement du Canada. Leur mise en œuvre est effectuée par les provinces et les territoires. Cette initiative sera financée jusqu'au 31 mars 2003.</p>	<p>DRHC : 9,7 M\$ en ressources du programme.</p>	<p>Grâce à ces projets, les deux ordres de gouvernement sauront quelles solutions donnent les meilleurs résultats pour ces clients et DRHC pourra choisir le mode de coopération le plus approprié pour les aider.</p>

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'efficacité et d'efficacités. 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 d'en évaluer leur incidence et leurs effets. Les évaluations des programmes et des politiques fournissent des preuves tangibles de leur fonctionnement et de la façon de les améliorer.

Compte tenu du rôle de premier plan que DRHC joue 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.

Les Services de vérification interne et de gestion des risques de DRHC font également des vérifications et fournissent des services de consultation et de conseil dans le domaine de la gestion des risques à l'intention du Ministère. 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. Au cours de l'année financière 2001-2002, DRHC a consacré la somme de 4,5 millions de dollars à mener des vérifications et à fournir des services de consultation et de conseil dans le domaine de la gestion des risques à l'intention du Ministère.

Le tableau ci-dessous répertorie en fonction des objectifs stratégiques du Ministère, les études, les vérifications et les examens publiés en 2001-2002. Les résumés, les observations, les recommandations et les plans d'action en gestion sont affichés au site Internet de DRHC⁵⁶.

⁵⁶ Pour plus de renseignements, voir <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/toctx.shtml>

Évaluations et vérifications (suite)

FOURNIR AUX CANADIENS ET AUX CANADIENNES :	SELON LES RÉSULTATS DES DOCUMENTS SUIVANTS:
<p>La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants</p>	<p>Vérifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programme de la sécurité du revenu et de l'intégrité des programmes – Août 2001 • Exposé récapitulatif des frais administratifs imputés au compte du Régime de pensions du Canada pour l'année se terminant le 31 mars 2001 <p>Évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programmes de la sécurité du revenu – Analyse des facteurs qui influent sur les décisions de planification et de prise de retraite • Programmes de la sécurité du revenu – Évaluation des incitations financières à la retraite des régimes privés et universels • Programmes de la sécurité du revenu – Revue de la documentation relative aux incitations financières à la retraite des régimes privés et universels • Programmes de la sécurité du revenu – Simulation des effets d'incitation des régimes de retraite privés et universels • Programmes de la sécurité du revenu – Incitatifs gouvernementaux liés à la retraite au Canada

Évaluations et vérifications (suite)

FOURNIR AUX CANADIENS ET AUX CANADIENNES :	SELON LES RÉSULTATS DES DOCUMENTS SUIVANTS:
<p>La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité</p>	<p>Vérifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen de la mise en oeuvre de l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) – Partie I – Octobre 2001 • Vérification de l'Initiative mobilité académique internationale – Octobre 2001 <p>Évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes • Évaluation du projet pilote de l'assurance-emploi (a.-e.) relative aux semaines réduites, 1998-2001 • La conception des évaluations sommatives pour les prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) • Évaluation de l'emploi saisonnier - Aperçu • Est-ce que le taux de participation à l'aide sociale des personnes ayant connu une cessation d'emploi a changé depuis la réforme de l'a.-e.? • La réforme de l'a.-e. et le cumul d'emplois • L'incidence de la réforme de l'a.-e. sur les personnes vivant une période creuse • Le recours aux services de garderie par les chômeurs durant la réforme de l'a.-e. • Long-term Unemployment, Worker Profiling and Program Evaluation Issues (NON DISPONIBLE EN FRANÇAIS) • Initiatives stratégiques – Évaluation sommative de « Se prendre en main! » du Manitoba • Évaluation sommative du programme emploi/travail autonome pour les diplômés – Terre-Neuve • Évaluation sommative des Centres communautaires de formation – Colombie-Britannique • Évaluation sommative de l'information sur le marché du travail – Colombie-Britannique • Évaluation sommative de l'Évaluation, du counselling et de la présentation – Colombie-Britannique • Études bilan – Rétablir le lien entre les bénéficiaires de l'aide sociale et le marché du travail • Évaluation du Bureau des technologies d'apprentissage

Évaluations et vérifications (suite)

<p>FOURNIR AUX CANADIENS ET AUX CANADIENNES :</p>	<p>SELON LES RÉSULTATS DES DOCUMENTS SUIVANTS :</p>
<p>Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif</p>	<p>Évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des normes fédérales du travail (Phase I)
<p>Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces</p>	<p>Vérifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification intégrée du Centre des technologies de l'information de Moncton – Octobre 2001 • Vérification du Système en développement de Gouvernement en direct (GED) – Mai 2001 • Vérification des activités de la Direction nationale du contrôle de la performance des subventions et contributions – Octobre 2001

Sites Internet et références

- Site de Développement des ressources humaines Canada (DRHC): <http://www.hrdc-drhc.gc.ca>
- Lois et règlements gouvernant DRHC: <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/actsx.shtml>
- Point d'accès Canadiens – Information et services par sujets et auditoires: http://canada.gc.ca/cdns/indiv_f.html
- Site du Canada: http://www.Canada.gc.ca/main_f.html
- Prestations du Canada – En route vers les prestations du gouvernement: <http://www.canadabenefits.gc.ca/>
- Direction Jeunesse – Tracez votre chemin: <http://www.youthpath.ca/>
- Personnes handicapées en direct: <http://www.pwd-online.ca/fr/menu.jsp>
- Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC: <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml>

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

- Le savoir, clé de notre avenir – Le perfectionnement des compétences au Canada: <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/accueil.shtml>
et <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/doc/savoir.pdf>
- La stratégie d'innovation du Canada : <http://www.innovationstrategy.gc.ca/>
- Ciblétudes interactif : <http://www.canlearn.ca>
- Investir de façon stratégique dans la gestion de l'information (GI) et la Technologie de l'information (TI) – Gestion de la dimension humaine de la GI et de la TI : <http://www.canlearn.ca/utility/offsite.cfm?site=http://www.techgov.com/2001/french/finalists.html>
- *La littératie à l'ère de l'information: Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes* : <http://www1.oecd.org/publications/e-book/8100052E.PDF>
- Compétences essentielles : <http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/french/es.asp>
- La prestation nationale pour enfants : <http://www.nationalchildbenefit.ca>
- Fédération canadienne des services de garde à l'enfance : <http://www.cfc-efc.ca>
- Aide à l'employabilité des personnes handicapées - Rapport national 1999-2000, 2000-2001 : http://www.socialunion.gc.ca/pwd_f.html
- Secrétariat, Communautés minoritaires de langues officielles : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/solmc-scmllo/>
- Commissariat aux langues officielles – Rapport annuel 2000-2001 : http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2000_01/2000_01-toc_tdm_f.htm

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)

- Thérèse Casgrain Prix bénévolat : <http://www.volunteeraward.gc.ca/>
- Rapports de contrôle et d'évaluation - Régime d'assurance-emploi : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml>
- Ententes sur le développement du marché du travail : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/ei/common/lmaindx.shtml>
- Admissibilité à l'assurance-emploi – Quitter volontairement votre emploi ou congédiement pour inconduite : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/ordinaire.shtml#Quitter>
- Ai-je droit à l'assurance-emploi si je quitte mon emploi ? http://www.hrhc-drhc.gc.ca/ae-ei/menu/faq/faq_f.shtml#droit
- Assurance-emploi – La Commission et la Loi de l'assurance-emploi : http://www.hrhc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml
- Programme canadien de prêts aux étudiants : http://www.hrhc-drhc.gc.ca/student_loans/

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

- La conciliation travail-vie dans les milieux de travail canadiens : <http://labour-travail.hrhc-drhc.gc.ca/worklife/>
- Programme du travail : <http://labour-travail.hrhc-drhc.gc.ca/>

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

- Fonction moderne de contrôleur : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/modernmanagement>
- Rapport public 2001 sur le Gouvernement en direct à DRHC : http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/reports/gol-ged/drhc_ged.shtml

Autres sites Internet

- *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003* : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203x.shtml>
- *Comptes publics du Canada de 2002* : <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html>
- Entente cadre sur l'union sociale (ECUS) – Toutes les initiatives : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/all_toutes_f.asp
- Enjeux horizontaux : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/coll_res/coll_res_f.htm et http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa-ecus/dept_mini_f.asp
- Evaluation et développement des données à DRHC : <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/>
- Services de vérification interne et de gestion des risques - Vérifications et examens complétés : <http://www.hrdc-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

Page

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

• Personnes âgées	13
• Personnes âgées à faible revenu.....	14
• Personnes handicapées.....	15
• Survivants.....	17
• Migrants.....	17
• Cotisants	17

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Compétences et apprentissage : une main-d'oeuvre instruite, qualifiée et bien préparée.....	20
• Aider les étudiants d'aujourd'hui et de demain	21
• Garantir l'accès des travailleurs qualifiés au marché du travail.....	22
• Priorités concernant les ressources humaines	23
• Alphabétisation et arithmétisation : accroître les compétences essentielles des Canadiens	24
Intégration au marché du travail et à la collectivité.....	26
• Donner aux enfants un bon départ dans la vie	26
• Créer des conditions favorables pour les Canadiens handicapés.....	28
• Accroître les possibilités pour les Autochtones.....	29
• Créer des conditions favorables pour les jeunes Canadiens.....	30
• Appuyer les communautés minoritaires de langue officielle et améliorer leur situation	30
Participation et réintégration au marché du travail	30
• Aider les gens par l'entremise des programmes et des services liés au marché du travail.....	30

	<u>Page</u>
Capacité des collectivités et des secteurs privé et bénévole de favoriser le développement humain	32
• Créer des partenariats pour venir en aide aux sans-abri.....	32
• Contribuer au renforcement du secteur bénévole.....	33
• Investir dans le savoir, la technologie, l'information et les infrastructures	34
Mettre en oeuvre les modifications à la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>	35
Favoriser la compréhension et la sensibilisation à l'égard des conditions de l'assurance-emploi	36

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

• Assumer les responsabilités qui nous incombent en vertu de la législation du travail du Canada	39
• Favoriser l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail canadiens.....	40
• Participer aux initiatives internationales visant à favoriser la coopération et à promouvoir le respect des normes fondamentales du travail	42

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

Modernisation des services aux Canadiens	44
Une organisation dynamique, efficace et responsable	45
• Initiative d'amélioration des services.....	45
• Assurer la qualité du service	46
• Améliorer la gestion des fonds publics.....	47
• Modernisation de la fonction de contrôleur	48
• Recouvrement des créances de l'État	49
• Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels.....	49
• Gouvernement en direct.....	50
• Renouvellement des technologies de l'information.....	51
• Programmes de subventions et de contributions.....	52
Un effectif compétent et diversifié dans un milieu de travail de choix	53