



Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant 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*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/43-2000

ISBN 0-660-61412-X



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

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

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

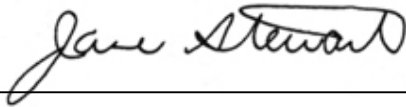
Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2000

Approuvé par :



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



L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail

Table des matières

	<u>Page</u>
Résumé	2
Message des ministres	5
Aperçu de DRHC	
Notre mandat	8
Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes	9
Nos gammes de services, nos principaux engagements en matière de résultats clés et nos mesures des réalisations	10
Profil des dépenses de 1999-2000.....	18
Réalisations en matière de politique	19
Rendement de nos services de base	
Sécurité du revenu.....	25
Prestations de revenu d'assurance-emploi	31
Investissement dans les ressources humaines	39
Travail.....	57
Saine gestion du Ministère.....	65
Comptes à fins déterminées	
Compte d'assurance-emploi	75
Régime de pensions du Canada.....	76
Compte des rentes sur l'État et Fonds d'assurance de la fonction publique	77
Renseignements supplémentaires	
Table des matières	79
Rendement financier.....	80
Nos principaux partenaires	87
Évaluations et vérifications internes	89
Rapports annuels législatifs	92
Consolidation de rapports	98
Sites Internet et références	120
Index	123



Résumé

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a su relever certains défis au cours de l'exercice 1999-2000, dont les principaux éléments peuvent être regroupés dans les trois domaines suivants.

Renforcement de la gestion

C'est sans conteste l'administration des programmes de subventions et de contributions qui a suscité le plus d'intérêt au ministère cette année. Ce dossier a commencé à attirer l'attention lorsque, dans le cadre de notre processus de vérification interne normal, nous avons examiné un grand nombre de dossiers pour nous assurer qu'ils répondaient aux exigences établies par le Ministère et le gouvernement du Canada. Aucune perte d'argent n'a été constatée, mais nous avons cependant relevé de sérieuses lacunes dans la manière de gérer et d'administrer les projets.

Un Plan d'action en six points a été élaboré et mis en œuvre pour examiner et corriger les problèmes observés dans les dossiers ayant fait l'objet d'une vérification, et pour garantir l'application rigoureuse et uniforme de toutes les exigences relatives aux programmes et au financement. Nous avons précisé nos exigences en matière de gestion de projet, ainsi qu'à l'égard de la responsabilité des cadres, des gestionnaires, des agents d'exécution de programmes et du personnel financier. La poursuite de ces travaux en 2000-2001 demeure assurément l'une de nos priorités.

Le Plan d'action s'inscrit dans le cadre d'une initiative plus vaste menée à l'échelle de DRHC en vue d'améliorer la gestion et de garantir une reddition de compte adéquate. Les travaux visent, entre autres, à répondre à des besoins communs, comme le perfectionnement des compétences en leadership et les nouvelles pratiques en matière de gestion. Ils portent sur des enjeux mis en lumière dans les rapports présentés au Parlement par le vérificateur général.

Principales initiatives d'élaboration de politiques et de programmes

Dans son discours du Trône de 1999, le gouvernement du Canada a pris l'engagement global de collaborer avec ses partenaires en vue d'améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes. DRHC a travaillé dans cette optique tout au long de l'année en mettant en œuvre diverses initiatives d'élaboration de politiques et de programmes ayant trait à la politique sociale et au marché du travail – souvent menées en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, d'autres paliers de gouvernement et une grande variété d'organismes susceptibles d'intervenir dans la vie des Canadiens.



Les enfants et les jeunes avaient la priorité dans le discours du Trône. DRHC a fait sa part pour atteindre les objectifs du gouvernement en se préparant à augmenter les prestations parentales de l'assurance-emploi, en encourageant la création de milieux de travail plus favorables à la famille et en jouant un rôle de premier plan en vue de faire avancer les travaux du gouvernement à l'égard du Plan d'action national pour les enfants. Le travail d'élaboration de politiques de DRHC à l'intention des enfants a également servi à orienter la collaboration entre le fédéral, les provinces et territoires dans le renforcement de la Prestation nationale pour enfants.

Les initiatives que DRHC a entreprises pour améliorer la qualité de la vie reposent essentiellement sur un principe d'inclusion – à savoir qu'aucun Canadien ne sera laissé pour compte alors que notre économie et notre société sont en plein essor. Par exemple, le relèvement des niveaux de compétences des Canadiens a été établi comme une priorité dans le discours du Trône, puisque notre expérience démontre que les gens tirent profit d'un meilleur accès à l'information et aux possibilités relatives au perfectionnement de compétences adaptées et pertinentes. Conformément à cet engagement d'inclusion et à d'autres engagements importants du gouvernement, nous avons collaboré avec des organismes autochtones pour élaborer une nouvelle stratégie de développement des ressources humaines autochtones.

Nous avons été le maître d'œuvre de l'action gouvernementale dans d'autres priorités. L'une d'elles consistait à exercer notre rôle de leader dans l'élaboration d'une approche coordonnée concernant des questions relatives à l'invalidité, et une autre s'est traduite par notre engagement dans l'action concertée du gouvernement pour les sans-abri. Les nombreuses consultations avec d'autres paliers gouvernementaux et des fournisseurs de services communautaires ont mené à la création d'un fonds de 753 millions de dollars qui servira à financer plusieurs programmes dans le cadre de l'Initiative pour les sans-abri.

Nous avons repris nos travaux de mise à jour de certains textes législatifs clés en appuyant les modifications proposées à la Partie II du *Code canadien du travail*, grâce auxquelles les employeurs et les travailleurs auront une plus grande responsabilité quant à la détermination et au règlement des questions de santé et de sécurité. Enfin, nous continuons à suivre de près les répercussions de la réforme de l'assurance-emploi en appuyant des projets-pilotes qui visent à expérimenter de nouvelles façons d'atteindre les objectifs du régime.

Amélioration des services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes

Des millions de Canadiens et de Canadiennes se tournent vers DRHC afin de toucher des prestations d'assurance-emploi, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Beaucoup d'autres font appel à nos services en vertu du *Code canadien du travail*, ainsi que pour obtenir de l'aide et de l'information sur le marché du travail, l'apprentissage et le milieu de travail. L'amélioration de la qualité des services offerts à la population canadienne est une priorité reconnue, qui s'est traduite par la mise à jour de la Politique de prestation des services. Ce remaniement confirme



Résumé

l'importance de mettre les gens, les partenariats et la technologie à contribution de manière à offrir des services axés sur les citoyens.

À titre d'exemple, 1,3 million d'ânés canadiens ont pu bénéficier d'un moyen nouveau et plus rapide pour renouveler leurs prestations du Supplément de revenu garanti (SRG). Pour la première fois, ils n'ont pas eu à remplir de formulaire de renouvellement puisque nous avons utilisé leurs données provenant de l'impôt. Cette mesure a réduit de 88 p. 100, soit de façon considérable, le nombre d'ânés ayant connu une interruption temporaire de leurs prestations de SRG (par rapport à 247 000 en 1996-1997), ce problème étant causé par la soumission de formulaires de renouvellement tardifs ou incomplets.

Une autre initiative a permis aux prestataires d'assurance-emploi d'obtenir une décision immédiate concernant certains problèmes liés à leur demande au lieu de devoir attendre une réponse pendant des jours ou des semaines. Pour parvenir à cette fin, nous avons modifié les règles et délégué plus de pouvoirs décisionnels aux agents de première ligne de l'assurance-emploi, afin qu'ils n'aient plus à transmettre certains dossiers à d'autres employés. À ces améliorations sont venus s'ajouter un meilleur service téléphonique et de nouvelles options Internet, nous plaçant ainsi en position de respecter les engagements énoncés dans le discours du Trône au sujet de l'initiative Gouvernement en direct.





La dernière année a été une année charnière pour DRHC, et je suis profondément reconnaissante à l'égard des employés qui ont travaillé si fort dans beaucoup de secteurs. Nous avons jeté les bases nécessaires à l'amélioration à long terme de nos pratiques de gestion en comblant certaines lacunes administratives décelées dans la vérification interne des programmes de subventions et de contributions. Par ailleurs, nous avons réussi à faire progresser nos grands dossiers d'orientation, en collaboration étroite avec nos partenaires.

Nous avons mis en œuvre un Plan d'action en six points afin d'améliorer l'administration de nos programmes de subventions et de contributions. Nous avons fait de la formation du personnel une composante intrinsèque de l'amélioration de la gestion. Nous avons aussi lancé une étude globale de la gestion des programmes pour assurer que les objectifs de tous les programmes de subventions et de contributions sont clairement définis et que des mesures de rendement sont mises en place pour démontrer que ces objectifs sont atteints.

Au cours de l'exercice 1999-2000, nous avons poursuivi activement un programme d'action visant l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens, qui consiste à répondre aux besoins des enfants et des familles, à aider les Canadiens à participer à l'économie du savoir et à permettre aux personnes handicapées de participer davantage à la vie canadienne. Nous avons respecté nos engagements, notamment au chapitre de la prolongation des prestations parentales de l'assurance-emploi et de l'amélioration de la prestation de services, notamment en établissant une procédure simplifiée à l'intention des personnes âgées qui doivent présenter leur demande de supplément de revenu garanti. Nous avons bonifié nos programmes d'investissement en faveur des enfants et des familles, en augmentant les fonds consacrés à la Prestation nationale pour enfants et au soutien à la recherche sur le développement des enfants et des jeunes de notre pays. Nous avons aussi lancé une stratégie pour travailler avec nos partenaires à la recherche de solutions à long terme au problème des sans-abri.

Je suis particulièrement fière de notre collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour la mise en œuvre du Plan d'action national pour les enfants, ce qui a conduit à l'entente récente sur le développement de la petite enfance. Le 11 septembre dernier, les premiers ministres ont en effet convenu de travailler ensemble à la mise en place d'un cadre de développement de la petite enfance qui pourra notamment s'appuyer sur l'investissement majeur de 2,2 milliards de dollars consenti par le gouvernement du Canada pour les cinq prochaines années. Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont convenu d'utiliser ces fonds supplémentaires pour assurer des conditions de santé optimales pour la grossesse, l'accouchement et les premières années de l'enfant; améliorer les mesures de soutien aux parents et aux familles;



La qualité de la vie des Canadiens et des Canadiennes dépend de multiples facteurs, l'un des plus importants étant leur environnement de travail. Lorsque les travailleurs et les employeurs canadiens s'efforcent, de concert avec le gouvernement, de rendre les milieux de travail productifs, sécuritaires et équitables, c'est tout le Canada qui en bénéficie sur les plans économique et social.



À titre de ministre du Travail, je sais que le Programme du travail de DRHC joue un rôle de premier plan pour ce qui est des questions relatives au milieu de travail. Par exemple, les efforts déployés en vue de promouvoir des milieux de travail qui soient mieux adaptés aux besoins des familles font partie de l'engagement du gouvernement envers les Canadiens et les Canadiennes, tel qu'énoncé dans le discours du Trône. Notre appui à l'égard des initiatives visant à établir un équilibre entre le travail et les responsabilités familiales démontre que nous n'hésitons pas à recourir à la recherche, aux communications et au dialogue pour élaborer des politiques et des programmes qui contribuent à améliorer un milieu de travail en pleine évolution.

Ces efforts font partie intégrante de nos principales fonctions, lesquelles sont définies dans le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois. Ces lois, qui s'appliquent aux dix pour cent des travailleurs canadiens œuvrant dans des secteurs qui relèvent de la compétence fédérale, constituent une norme reconnue pour tous les lieux de travail. Comme nous tenons à ce qu'elles s'inspirent des meilleures pratiques, notre gouvernement vient de mettre à jour la partie II du *Code canadien du travail*, qui porte sur la santé et la sécurité, après avoir actualisé la partie I, qui traite des relations de travail.

Je suis particulièrement fière de notre dossier international. Nous avons rapidement obtenu l'accord des provinces et des territoires en vue de ratifier la nouvelle convention de l'Organisation internationale du travail sur l'élimination des pires conditions de travail des enfants. Nous avons également établi des liens de collaboration avec des partenaires du continent américain et de la région Asie-Pacifique, afin de faire connaître et respecter davantage les normes du travail à l'échelle mondiale. Ces initiatives s'inspirent des valeurs canadiennes et contribuent au rayonnement international de notre pays.

*L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail*



Notre mandat

Le Parlement et le gouvernement du Canada ont confié à DRHC le mandat de contribuer à améliorer la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes de tous âges et des individus ayant des besoins particuliers; ainsi, des millions de personnes profitent chaque année des divers programmes et services du ministère dont voici un aperçu.

Enfants

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

Jeunes

- Stratégie emploi jeunesse
- Allègement de la cotisation d'assurance-emploi pour les employeurs qui embauchent des jeunes
- Projets d'alphabétisation pour les jeunes non scolarisés
- Prêts canadiens aux étudiants
- Bourses d'études du Canada
- Projets de gestion de la dette des étudiants
- Objectif emplois d'été pour étudiants
- Numéros d'assurance sociale
- Sécurité et santé au travail pour les jeunes

Adultes en âge de travailler

- Prestations de revenu d'assurance-emploi
- Prestations d'emploi et mesures de soutien
- Promotion de lieux de travail stables, sécuritaires, justes et équitables, permettant de concilier travail et famille
- Prestations d'invalidité du RPC
- Aide à l'employabilité des personnes handicapées
- Fonds d'intégration
- Prestations aux survivants du RPC
- Projets pour les Autochtones vivant en milieu urbain
- Projets-pilotes pour travailleurs âgés
- Information sur le marché du travail

Personnes âgées

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

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



Nous réalisons de plus en plus notre mandat au moyen de **politiques** et de **partenariats**, qui mettent souvent à contribution d'autres gouvernements et secteurs de la société pour régler les grandes questions, comme la satisfaction des besoins des enfants et la création de milieux de travail plus productifs qui permettent de concilier travail et famille.

L'**information** est un service essentiel qui nous permet de respecter notre engagement envers la population canadienne. En renseignant les citoyens sur des sujets comme les sources de revenu de retraite, les carrières et les innovations en milieu de travail, nous les aidons à faire des choix plus éclairés, fondés sur des données fiables.

Notre mission exprime notre objectif ultime, et notre vision nous oriente quant à ce que nous devons faire et à la façon dont nous devons le faire.

Notre mission

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

Notre vision

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

Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes

En remaniant la politique de prestation des services de DRHC, nous voulions nous assurer que nos services répondent aux intérêts et aux priorités des citoyens canadiens. Notre gamme de services s'appuie sur les gens, les partenariats et la technologie de manière à satisfaire les besoins de nos différents clients, certains d'entre eux étant identifiés à la page 11.



Les **citoyens** s'attendent à ce que le gouvernement du Canada intervienne de façon positive dans leur vie et qu'il contribue à améliorer la vie au pays. Nos résultats d'envergure sont communiqués au moyen d'évaluations, d'études spéciales, d'examen et d'enseignements, ainsi que par le biais des mesures d'impact que l'on retrouve dans nos **Principaux engagements en matière de résultats**.

Nos **clients** sont ceux qui bénéficient directement de nos services. Ils s'attendent et ont droit au service de haute qualité qui se rattache à la prestation de services et aux mesures de la qualité que l'on retrouve dans nos **Principaux engagements en matière de résultats**, ainsi que dans notre engagement en matière de service (voir la section Saine gestion du Ministère à la page 70).

Les **contribuables** s'attendent à une gestion efficace et efficiente des ressources humaines et financières en vue d'obtenir des résultats des plus intéressants. Nous exprimons notre engagement envers eux par l'entremise des mesures d'efficacité qui sont incluses dans nos **Principaux engagements en matière de résultats**.

Nous avons regroupé les programmes et les services de DRHC selon quatre services de base, responsables de la prestation directe des programmes aux Canadiens. Deux autres gammes de services regroupent les activités de soutien aux services de base.

Nos clients :

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

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



Aperçu de DRHC

Gamme des services de Développement des ressources humaines	1999-2000 Dépenses	Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements et page de référence pour les principaux engagements en matière de résultats)
Services de base		
Sécurité du revenu (voir page 25)	42 469 M \$ ETP : 3 467	La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants pages 14 et 15
Prestations de revenu d'assurance-emploi (voir page 31)	9 956 M \$ ETP : 7 755	Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie pages 14 et 15 Confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi page 16
Investissement dans les ressources humaines (voir page 39)	4 332 M \$ ETP : 3 495	Un marché du travail efficace et efficient ^a page 14
Travail (voir page 57)	159 M \$ ETP : 658	Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif page 16
Saine gestion du Ministère		
Services ministériels et Centres de ressources humaines Canada – Gestion et services communs (voir page 65)	902 M \$ ETP : 6 104	Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficaces page 15 Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État page 16 Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions page 16
Total de la gamme des services de DRHC		57 818 M \$
Autres coûts ^b		125 M \$
Total consolidé		57 943 M \$ ETP : 21 479

- a. Un nouvel engagement important en matière de résultats a été établi en 1999-2000 à l'intention de l'Investissement dans les ressources humaines (IRH). Pour plus d'information, voir la section relative à l'IRH à la page 39.
- b. Représente diverses dépenses se rapportant aux coûts et montants recouverts des gouvernements provinciaux et autres ministères et organismes fédéraux pour l'indemnisation des accidentés du travail ainsi que pour le RPC et le Compte de l'assurance-emploi.



Nos **Principaux engagements en matière de résultats** définissent les objectifs premiers de nos principaux programmes et autres fonctions ministérielles. En 1999-2000, nous avons formulé des engagements plus précis en matière de résultats que ceux énoncés originalement dans notre *Rapport sur les plans et les priorités*.

Trois catégories d'engagements ont été créées : mesures d'impact, prestation de services et mesures de la qualité, ainsi que mesures d'efficacité, afin de tenir compte des points de vue des citoyens, des clients et des contribuables, respectivement. Nous prévoyons instaurer, en 2001-2002, une approche encore plus intégrée à l'aide d'un nouveau Tableau des principaux engagements en matière de résultats. Celui-ci nous aidera à évaluer les progrès réalisés grâce à des données justes sur le rendement, qui sont claires, transparentes et pertinentes pour les Canadiens et les Canadiennes.

Presque tous les principaux engagements en matière de résultats qui sont énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000* ont fait l'objet d'un suivi tout au long de l'année et figurent dans les prochains tableaux. Nous mentionnons également les principaux engagements qui ont été déterminés pour l'année 2000-2001.



A. Mesures d'impact

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	Qui se manifeste par : (Principaux engagements en matière de résultats)	Objectif (O) Résultat (R)
La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	L'importance relative des pensions de l'État dans le revenu annuel total d'un prestataire <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revenu annuel total des prestataires (65 ans ou plus) provenant de versements de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Régime de pensions du Canada exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources. ➤ Revenu annuel total des prestataires provenant du versement de prestations d'invalidité du RPC exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources. ➤ Pourcentage de prestataires de la Sécurité de la vieillesse qui touchent également un Supplément de revenu garanti. 	Nouvelle mesure dès 2000-2001 Nouvelle mesure dès 2000-2001 Nouvelle mesure dès 2000-2001
Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie	La contribution à un marché du travail qui fonctionne sans heurt grâce à la prestation d'un soutien du revenu temporaire <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pourcentage de chômeurs admissibles à des prestations d'assurance-emploi. 	Nouvelle mesure dès 2000-2001
Un marché du travail efficace et efficient	L'accès à l'emploi pour tous les Canadiens <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de clients (fonds du Trésor ou de l'assurance-emploi) qui obtiennent un emploi ou qui deviennent travailleurs autonomes grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines. ➤ Prestations non versées (partie I de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>) en raison du retour au travail des prestataires de l'assurance-emploi avant la fin de leur période de prestations grâce aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien. L'accès à des possibilités d'apprentissage <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce aux programmes canadiens de Prêts aux étudiants et de Subventions pour l'épargne-études. ➤ Nombre de jeunes et d'Autochtones parmi les clients qui retournent à l'école grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines. 	O : 226 000 ^a R : Voir note b O : 752 M \$ ^a R : Voir note b O : S/O R : 410 000 ^c Nouvelle mesure dès 2000-2001

a. Les objectifs formulés ici diffèrent de ceux présentés dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*. Les objectifs initiaux ont été révisés à la suite de consultations avec les provinces et les territoires.

b. Ces résultats ne seront pas disponibles tant que subsisteront certaines préoccupations concernant la récupération et l'utilisation des numéros d'assurance sociale par DRHC.

c. Ce chiffre est une estimation puisque le nombre réel n'était pas disponible.



B. Prestation de services et mesures de la qualité

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	Qui se manifeste par : (Principaux engagements en matière de résultats)	Objectif (O) Résultat (R)
<p>La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants</p>	<p>Le service téléphonique aux clients</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accès I : pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation. ➤ Accès II : pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes. <p>L'efficacité du traitement des demandes</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (exclusion faite des prestations d'invalidité). ➤ Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse. ➤ Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. ➤ Pourcentage de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti en utilisant les données de l'impôt et pourcentage de comptes du Supplément de revenu garanti retournés au taux de base. 	<p>O : 95 % R : 98,7 %</p> <p>O : 95 % R : 88,6 %^a</p> <p>O : 16 jours^b R : 29 jours</p> <p>O : 16 jours^b R : 24 jours</p> <p>O : 62 jours R : 61 jours</p> <p>O : 66 % R : 84,4 %</p> <p>O : 2 % R : 1,9 %</p>
<p>Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie</p>	<p>L'efficacité du traitement des demandes</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pourcentage de premières prestations émises aussitôt que légalement possible (dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées). <p>L'efficacité du traitement des appels</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pourcentage des appels fixés à l'horaire du Conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt. <p>L'efficacité du service téléphonique à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes. 	<p>O : 90 % R : 96,7 %</p> <p>O : 90 % R : 84,1 %^c</p> <p>Nouvelle mesure dès 2000-2001</p>
<p>Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients</p>	<p>Le pourcentage de phases de projets en technologie de l'information menées à terme conformément au budget et au calendrier établis</p>	<p>O : 85 % R : 100 %</p>

a. Voir la page 28 pour obtenir une explication sur cette variance.

b. Les objectifs pour ces mesures de la rapidité du service ont été portés de 16 à 28 jours ouvrables en date d'avril 2000, d'après les données de recensement entièrement automatisées, la mesure du processus incluant le temps de traitement informatique et les consultations avec les clients. L'objectif de 16 jours était fondé sur un échantillonnage manuel.

c. Voir la page 35 pour obtenir une explication sur cette variance.



Aperçu de DRHC

C. Mesures d'efficacité

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	Qui se manifeste par : (Principaux engagements en matière de résultats)	Objectif (O) Résultat (R)
Confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi	L'efficacité des activités d'enquête et de contrôle ➤ Valeur, en dollars, des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes provenant des activités de dissuasion et de prévention.	O : S/O ^a R : 572 M \$
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	Un milieu sécuritaire, sain et équitable et des relations patronales-syndicales stables ➤ 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. ➤ Pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la partie II du <i>Code canadien du travail</i> (à l'exception des situations de danger) réglées de plein gré par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire. ➤ Pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la partie III du <i>Code canadien du travail</i> réglées par des inspecteurs.	O : 90 % R : 90,5 % O : 90 % R : 97,5 % O : 75 % R : 78,2 %
Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État	L'efficacité de la fonction de recouvrement <u>Recouvrement des trop-payés</u> ➤ Montants recouverts : Assurance-emploi et programmes d'emploi. <u>Recouvrement de prêts</u> ➤ Montants recouverts : Programme canadien de prêts aux étudiants.	O : 205 M \$ R : 196,7 M \$ ^b O : 190 M \$ R : 154,5 M \$ ^b
Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions	L'efficacité des pratiques d'administration et de gestion financière ➤ Mise en œuvre du plan d'action de DRHC dans les délais prescrits.	Nouvelle mesure dès 2000-2001

a. Sans objet.

b. Voir la page 69 pour obtenir une explication de ces variances.



D. Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions

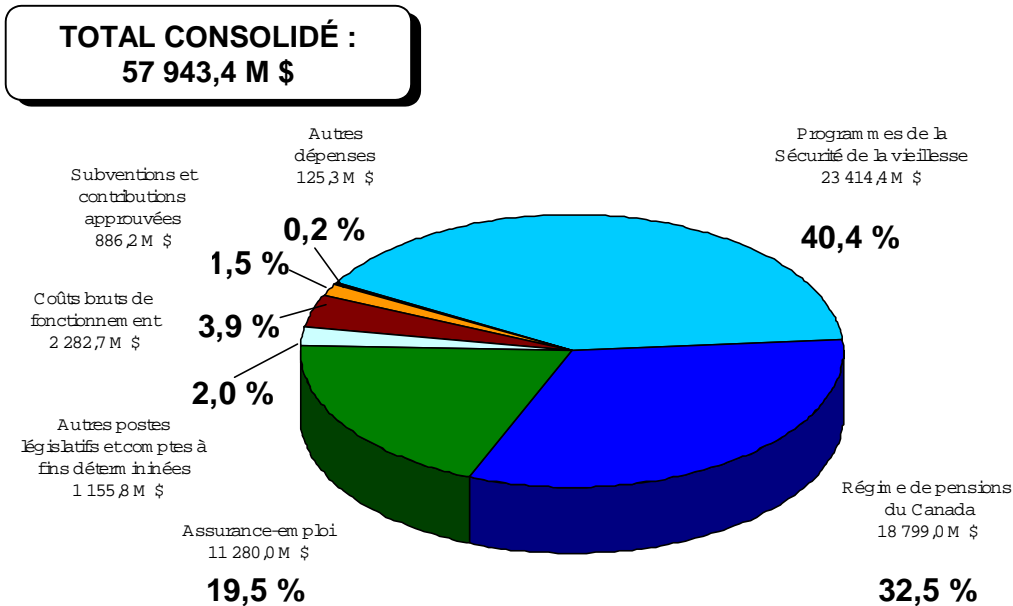
Bien qu'il ne fasse pas officiellement partie de nos principaux engagements en matière de résultats, le Plan d'action en six points constitue un engagement public très explicite de la ministre Stewart envers le Parlement et tous les Canadiens. Le Plan d'action a été mis en place à la suite d'une vérification interne ayant mis au jour certaines irrégularités dans la gestion et l'administration des programmes de subventions et de contributions de DRHC. De plus amples détails sur le Plan d'action sont fournis à la page 65.

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	Qui se manifeste par : (Principaux engagements en matière de résultats)	Objectif (O) Résultat (R)
<p>Un rétablissement de la confiance du public dans la gestion et l'administration des programmes de subventions et de contributions de DRHC</p>	<p>La mise en œuvre complète et en temps opportun du Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Paiements satisfaisant aux exigences financières et à celles des programmes ➤ Vérifier et corriger les dossiers problèmes ➤ Donner le matériel et le soutien voulus au personnel ➤ Assurer la responsabilisation à l'égard des résultats ➤ Recevoir les meilleurs conseils qui soient ➤ Faire rapport au public et au personnel des progrès réalisés 	<p>Un examen réalisé par Pricewaterhouse-Coopers a révélé que 36 des 38 éléments du Plan d'action étaient terminés ou à date; deux accusaient un léger retard.</p>



Profil des dépenses de 1999-2000

Même si, de tous les ministères, DRHC est celui qui dispose du plus grand budget de dépenses à l'égard des programmes et des services (58 milliards de dollars), plus de 54 milliards de dollars, soit 94 p. 100 de cette somme, sont versés directement aux Canadiens et aux Canadiennes par le biais des programmes d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse ainsi que d'autres paiements de transfert législatifs.



Dépenses brutes de DRHC		Paiements de transfert législatifs	
Coûts nets de fonctionnement	761,5	Subventions et contributions :	
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		Programmes de la Sécurité de la vieillesse	23 414,4
Régime de pensions du Canada	211,2	Autres paiements législatifs :	
Compte d'assurance-emploi	1 262,6	Prêts canadiens aux étudiants	688,8
Indemnisation des accidentés du travail	47,4	Subvention canadienne pour l'épargne-études	334,1
Coûts bruts de fonctionnement	2 282,7	Autres dépenses	60,0
Subventions et contributions approuvées	886,2	Total	24 497,3
Total des dépenses brutes	3 168,9	Prestations du Régime de pensions du Canada	18 799,0
		Prestations d'assurance-emploi	
		Partie I	9 299,7
		Partie II	1 980,3
		Total des paiements de transfert législatifs	11 280,0
		Autres comptes à fins déterminées ^a	72,9
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouverts des Comptes d'assurance-emploi et du RPC	125,3	Total des paiements de transfert législatifs	54 649,2

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



Réalisations en matière de politique

Leadership en matière de politique

La contribution de DRHC envers la population canadienne dépasse largement la prestation de services importants et l'offre de programmes, tout aussi importants. Nous sommes aussi des chefs de file en matière de politique sociale et de marché du travail. En étudiant, analysant et évaluant les politiques et les programmes actuels ainsi que d'autres politiques éventuelles, DRHC détermine les enjeux d'ordre social et ceux liées au marché du travail, pour lesquels le gouvernement du Canada et ses partenaires ont la possibilité d'intervenir de façon positive dans la vie des Canadiens et des Canadiennes. Nous conseillons le gouvernement sur les approches les plus efficaces à adopter afin d'offrir des résultats probants à la population canadienne.



DRHC exerce ses fonctions dans un environnement qui évolue rapidement en matière de recherche stratégique, d'analyse et d'évaluation. Notre travail consiste, de plus en plus souvent, à définir des résultats clairs en matière de politique sociale et de marché du travail au moyen d'indicateurs de résultats mesurables et significatifs. C'est dans ce cadre que nous participons à la recherche internationale sur les moyens qui donnent les meilleurs résultats pour atteindre des objectifs stratégiques.

Nos efforts en matière de politique se répercutent largement à l'extérieur de DRHC. Nous travaillons en étroite collaboration avec des experts de la politique et de la recherche d'autres ministères fédéraux afin d'élaborer des stratégies efficaces et complètes dont le gouvernement du Canada pourra tenir compte dans le traitement des principales questions d'importance pour les Canadiens. De plus, nos partenariats avec les représentants politiques d'autres paliers de gouvernement et des experts du secteur bénévole et du milieu de l'enseignement sont bien reconnus. Ces approches axées sur la collaboration visent à nous permettre d'aborder les principales priorités canadiennes.

Améliorer la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes

Le discours du Trône de 1999 engageait le gouvernement du Canada à collaborer avec ses partenaires afin de pouvoir offrir la meilleure qualité de vie possible à toute la population canadienne³. Cet engagement était plus détaillé dans le budget 2000⁴.

Les résultats des recherches démontrent clairement que les stratégies visant à promouvoir le développement de la petite enfance, l'apprentissage continu et le perfectionnement professionnel, de même que les efforts déployés en vue de garantir

³ <http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/>

⁴ <http://www.fin.gc.ca/budget00/toct/2000/bud2000f.htm>

Réalisations en matière de politique

une meilleure intégration des personnes provenant de milieux défavorisés dans l'économie et la société sont autant d'éléments bénéfiques et essentiels à l'amélioration de la qualité et du niveau de vie de la population. Des investissements sociaux judicieux qui s'appuient sur ces stratégies peuvent produire d'excellents résultats, notamment des niveaux de compétences plus élevés et une plus grande réussite économique. La population acquiert ainsi une meilleure capacité d'adaptation au changement et un plus grand sens de l'intégration et de la participation sociales.

Au cours de l'année, DRHC s'est employé à respecter l'engagement du gouvernement d'améliorer la qualité de vie par l'entremise des programmes et de la politique du ministère. Au-delà des contributions particulières aux initiatives de programme décrites tout au long de ce rapport, les initiatives de DRHC en matière de politique portent sur quatre priorités de première importance pour le gouvernement, à savoir : les enfants, les compétences et l'apprentissage, les handicapés et les sans-abri.

Les enfants

Les bases d'une excellente qualité de vie sont établies dès la petite enfance. Les parents et les familles ont comme principale responsabilité de prendre soin de leurs enfants, mais la société dans son ensemble doit unir ses efforts afin de s'assurer que les enfants acquièrent les aptitudes nécessaires à une réussite ultérieure.

Au cours de l'année, DRHC a poursuivi son travail sur la stratégie à plusieurs volets du gouvernement du Canada visant à mieux soutenir les enfants et leur famille, comme le souligne le discours du Trône de 1999. Les prestations parentales d'assurance-emploi seront prolongées et feront preuve d'une plus grande souplesse afin de permettre aux parents de passer plus de temps avec leurs enfants. Ces prestations passeront de 10 à 35 semaines. Ainsi, la durée totale des prestations de maternité et des prestations parentales versées aux nouveaux parents sera dorénavant d'un an et non plus de six mois. Il sera aussi plus facile d'y avoir accès compte tenu de la réduction du nombre d'heures nécessaires pour être admissible à des prestations spéciales. Ces améliorations seront accessibles aux parents dont les enfants seront nés ou placés en adoption le 31 décembre 2000, ou après cette date. De concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous nous efforçons de rendre le milieu de travail plus favorable aux familles. Avec Santé Canada, nous essayons de conclure une entente sur le soutien au développement de la petite enfance, à laquelle participeraient les gouvernements provinciaux et territoriaux. Nous espérons conclure cette entente d'ici décembre 2000.

DRHC a aussi poursuivi les efforts du gouvernement du Canada sur le Plan d'action national pour les enfants (PANE). Le PANE est une initiative concertée à laquelle participent différentes autorités gouvernementales canadiennes, visant à s'assurer que tous les enfants canadiens ont les meilleures chances de développer leur potentiel. Cette initiative intergouvernementale a lieu sous les auspices du Conseil ministériel fédéral-provincial-territorial sur la refonte des politiques sociales. La collaboration a été bonne lorsqu'il s'est agi d'élaborer une vision commune et d'ouvrir le processus à une plus grande participation du public. En mai 1999, le document de réflexion intitulé *Plan*

*d'action national pour les enfants – Élaboration d'une vision commune*⁵ a été publié, ainsi qu'un document supplémentaire, intitulé *Plan d'action national pour les enfants – La mesure du bien-être des enfants et l'évolution des progrès*⁶. Un débat public, qui s'est tenu après la publication de ces documents, a permis d'aborder la question de la participation du public et, en juin 2000, le rapport public intitulé *Un débat public sur le Plan d'action national pour les enfants : Élaboration d'une vision collective*⁷ a été publié. Cette vision commune guidera les efforts continus des gouvernements afin de soutenir familles et enfants.

Le travail d'élaboration des politiques de DRHC sur les questions concernant les enfants a aussi contribué à orienter la collaboration du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux dans le cadre de la Prestation nationale pour enfants. Dans le cadre de cette initiative, le gouvernement du Canada continue d'augmenter le soutien du revenu qu'il offre aux familles à faible revenu ayant des enfants par l'entremise de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Le plus récent budget fédéral portera le montant des prestations maximales annuelles à 2 400 dollars pour le premier enfant et à 2 200 dollars pour tous les autres enfants, d'ici 2004, soit près du double des prestations pour enfants depuis le début de la réforme, en 1997.

Les provinces, les territoires et les Premières nations sont en train de rajuster le soutien du revenu qu'ils offrent aux familles avec des enfants par l'entremise de l'aide sociale ou d'autres programmes, pour faire en sorte que les familles qui bénéficient de l'aide sociale ne touchent pas un soutien du revenu total inférieur⁸. Ces économies sont réinvesties dans de nouvelles prestations et de nouveaux services améliorés, qui sont destinés aux familles à faible revenu ayant des enfants, comme le soutien du revenu supplémentaire, la couverture étendue des soins dentaires et de l'assurance-médicaments aux enfants des familles de travailleurs à faible revenu, les services de garde d'enfants améliorés et les nouveaux services pour les enfants à risque. En 1999-2000, les réinvestissements des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations ont atteint environ 500 millions de dollars (à l'exception du Québec).

Les Compétences et l'apprentissage

Afin de rester concurrentiel, le Canada doit investir massivement dans les compétences de sa main-d'œuvre. Dans nombre de domaines, le Canada obtient de bons résultats, un pourcentage élevé de la main-d'œuvre ayant au moins une formation postsecondaire partielle. Parallèlement, bon nombre de Canadiens n'ont pas les capacités de lecture et d'écriture nécessaires dans une économie du savoir. Veiller à ce que les Canadiens acquièrent les compétences indispensables pour s'intégrer à un marché du travail en pleine évolution est une préoccupation que partagent tous les gouvernements.

⁵ http://socialunion.gc.ca/nca/may7-back_f.html

⁶ http://socialunion.gc.ca/nca/may7-measure_f.html

⁷ http://socialunion.gc.ca/nca/June21-2000/francais/index_f.html

⁸ Le Québec est d'accord avec les principes de base de cette initiative et réinvestit des économies dans les programmes destinés aux familles ayant des enfants, mais il ne participe pas officiellement à cette initiative.

Réalisations en matière de politique

Dans le discours du Trône de 1999, le gouvernement s'est engagé à établir un Plan d'action national portant sur les compétences et l'apprentissage au XXI^e siècle afin d'atteindre les objectifs suivants : faire en sorte que le perfectionnement professionnel suive le rythme de l'évolution économique; veiller à ce que les Canadiens puissent financer plus facilement une acquisition continue du savoir; et offrir une approche « à guichet unique », à l'échelle du Canada, pour l'information sur les marchés du travail, les compétences exigées et les possibilités de formation. Les ministres du Travail fédéral, provinciaux et territoriaux ont également convenu d'aborder les principaux problèmes auxquels sont confrontés les Canadiens sur le marché du travail. Soulignons l'entreprise conjointe réunissant des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux sur l'élaboration d'un cadre qui définit une vision commune et une action conjointe ou complémentaire éventuelle sur le perfectionnement professionnel⁹. Le gouvernement s'est engagé à forger des partenariats avec les provinces et les territoires, les employeurs, le secteur public et les Canadiens afin de présenter des initiatives destinées à améliorer le niveau de compétence de la main-d'œuvre adulte.

Le gouvernement travaille de concert avec les intervenants pour faire mieux connaître la nécessité d'une action collective émanant des gouvernements, de l'industrie, du travail et des éducateurs, afin d'enrayer la pénurie de main-d'œuvre dans des secteurs clés comme les technologies de l'information, l'ingénierie, les sciences et les métiers.

Les handicapés

Le discours du Trône engage le gouvernement à poursuivre le travail amorcé avec les provinces et les territoires, les secteurs privé et public et les autres intervenants afin de bâtir des collectivités qui intègrent les Canadiens handicapés.

En 1998, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux des Services sociaux (à l'exception du Québec) ont publié un document intitulé *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées*¹⁰. Ce document fait état d'une vision commune de la citoyenneté à part entière. Ce travail d'élaboration des politiques a donné lieu à un cadre de responsabilité que les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux des Services sociaux ont approuvé en octobre 1999. Il s'agissait aussi de définir les meilleurs moyens à adopter pour garantir la participation des personnes handicapées et atteindre ainsi les objectifs de *À l'unisson*.

Parallèlement, au sein de DRHC, nous avons procédé à l'élaboration de politiques supplémentaires ayant trait aux handicapés, politiques qui ont guidé le gouvernement du Canada dans les engagements qu'il avait pris sur ces questions, du temps du ministre Pettigrew, en juillet 1999.

⁹ Le gouvernement du Québec, même s'il partage les mêmes préoccupations, n'a pas l'intention d'adhérer à une stratégie pancanadienne sur le perfectionnement professionnel. Pour le Québec, le perfectionnement professionnel relève de sa sphère de compétence.

¹⁰ http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html

Les sans-abri

Le 23 mars 1999, la ministre Bradshaw a été nommée coordonnatrice fédérale pour les sans-abri. Un Secrétariat national pour les sans-abri a été créé afin de venir appuyer la ministre dans ce dossier et de renforcer la coordination et le travail de collaboration avec d'autres ministères fédéraux, d'autres paliers de gouvernement et les fournisseurs de services communautaires.

Le 17 décembre 1999, le gouvernement a annoncé qu'il investirait 753 millions de dollars dans le but de s'attaquer au problème de l'itinérance au Canada. Cette initiative favorise l'établissement de partenariats avec les provinces, les territoires, les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes bénévoles et à but non lucratif, afin de réduire le nombre de sans-abri et de prévenir le phénomène.

L'Initiative relative à l'itinérance comporte deux volets : le premier vise, d'une part, à élargir les programmes déjà existants dans le cadre de la Stratégie visant les Autochtones en milieu urbain et de la Stratégie emploi jeunesse et, d'autre part, à rehausser le Programme d'amélioration des refuges et le Programme d'aide à la remise en état des logements. Le deuxième volet porte sur la nouvelle *Initiative de partenariats en action communautaire* et l'utilisation des *Biens immobiliers fédéraux excédentaires dans le cadre de l'Initiative des sans-abri*.

L'Initiative des partenariats en action communautaire aidera les collectivités à rallier tous les niveaux de gouvernements et les autres partenaires afin d'élaborer un « continuum de soutien » permettant de définir à la fois leurs points forts et leurs lacunes. Ce plan, qui permettra aux collectivités de mieux définir leurs priorités pour les années à venir, constituera le « canevas des interventions » qu'elles entendent poursuivre. L'utilisation des *Biens immobiliers fédéraux excédentaires pour l'initiative des sans-abri* facilitera le transfert des terres et/ou des propriétés fédérales excédentaires à des organismes à but non lucratif ou à des municipalités.

Un autre objectif de l'Initiative relative aux sans-abri consiste à élaborer une base de connaissances sur les causes sous-jacentes à l'itinérance ainsi qu'une base de données sur les pratiques exemplaires susceptibles de contribuer à atténuer le problème.

Autres recherches stratégiques

Outre l'examen de la politique et l'analyse nécessaires pour soutenir l'action dans le cadre des priorités énoncées précédemment et des évaluations de programmes décrites plus loin dans ce rapport, DRHC a mis en œuvre ou soutenu des recherches stratégiques dans d'autres domaines.

Réalisations en matière de politique

DRHC a continué d'examiner les répercussions du Projet d'autosuffisance mis en œuvre au Nouveau-Brunswick et en Colombie-Britannique. Ce projet-pilote vise à examiner les effets des incitations financières sur les habitudes d'emploi des bénéficiaires d'aide sociale de longue durée.

Des recherches ont également eu lieu afin d'en savoir plus sur la façon dont les enfants grandissent de nos jours et sur la façon dont nous pouvons mieux les préparer pour relever les défis de demain. Ainsi, nous comprenons mieux aujourd'hui les caractéristiques familiales qui font une différence majeure dans la réussite scolaire des enfants.

DRHC a aussi participé au parrainage d'une conférence sur les questions concernant la transition vers une société du savoir. On comptait, au nombre des thèmes examinés, l'incidence d'une société du savoir sur les salaires et les compétences exigées, l'accès à l'information et aux technologies de communications, et, enfin, les nouvelles possibilités d'emploi offertes dans une société du savoir.

Sécurité du revenu

Notre principal engagement :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes des programmes de la sécurité du revenu durables pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants.



Le régime de retraite public du Canada a grandement contribué à réduire le pourcentage de Canadiens et de Canadiennes âgés à faible revenu, et il répond maintenant beaucoup mieux aux besoins en matière de revenu d'un grand nombre de personnes atteintes d'une incapacité. L'une des grandes priorités de la politique gouvernementale est de faire en sorte que le système continue d'être fort et efficace, tout en demeurant abordable. Cette priorité a d'ailleurs été endossée par les ministres des Finances fédéral, provinciaux et territoriaux, en 1997, lorsqu'ils ont décidé d'apporter des modifications au Régime de pensions du Canada (RPC) afin de veiller à sa viabilité à long terme pour les générations à venir, tout en atténuant les coûts pour les futurs cotisants. L'examen triennal du RPC, en décembre 1999, a confirmé le bien-fondé de ces modifications.

Au sein de DRHC, la Direction générale des Programmes de la sécurité du revenu (PSR) doit s'assurer que les prestations sont versées aux personnes admissibles, soit les aînés, les personnes atteintes d'une incapacité et leurs enfants, les survivants de travailleurs décédés, ainsi que les migrants qui arrivent au Canada et qui partent à l'étranger. Chaque année, les PSR versent près de 23,4 milliards de dollars en pensions de la Sécurité de la vieillesse et 18,8 milliards de dollars en prestations du Régime de pensions du Canada à plus de 4,8 millions de bénéficiaires.

Dans le cadre de l'engagement de DRHC d'aider les Canadiens et Canadiennes à planifier les transitions importantes de leur vie, les PSR s'efforcent de mieux faire comprendre au public les objectifs, les méthodes et l'administration du régime de retraite public du Canada, ainsi que l'ensemble du système de revenu de retraite du Canada. Plus de 3 500 employés de DRHC s'emploient à exécuter les programmes et à fournir des renseignements à la population canadienne.

La Direction générale de la politique stratégique est chargée de l'élaboration générale des politiques relatives aux Programmes de la sécurité du revenu, notamment le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Ainsi, elle analyse les tensions et les défis éventuels auxquels le régime de retraite de l'État est susceptible d'être confronté et élabore des énoncés de politique en conséquence. Elle collabore également avec le ministère des Finances du Canada afin d'analyser les questions de politique soulevées par les ministres des Finances et le Comité fédéral-provincial-territorial, composé de fonctionnaires responsables du RPC.

Rendement de nos services de base

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisation totales	
Dépenses de fonctionnement brutes ^a	277,3	271,1	261,1	277,4	256,1
Paiements de transfert – Sécurité de la vieillesse	22 232,0	22 781,3	23 500,0	23 414,4	23 414,4
Total des dépenses brutes	22 509,3	23 052,4	23 761,1	23 691,8	23 670,5
Prestations versées en vertu du RPC	17 537,0	18 203,0	19 033,0	18 835,0 ^b	18 799,0
Total consolidé des PSR	40 046,3	41 255,4	42 794,1	42 526,8	42 469,5

Équivalents temps plein (ETP)	3 308	3 345	3 502	3 609	3 467
-------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

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

b. Les autorisations totales relatives au versement des prestations du RPC tiennent compte des prévisions déclarées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*.

Contexte opérationnel et défis

Comme l'indique le tableau précédent, la quasi-totalité des 42,5 milliards de dollars que les Programmes de la sécurité du revenu de DRHC ont dépensés en 1999-2000 ont été versés aux Canadiens sous forme de prestations. Moins de un pour cent (256 millions de dollars) de nos dépenses totales a servi à financer les opérations quotidiennes relatives à la tenue permanente des comptes des clients et au traitement des nouvelles demandes de prestations.

Dans le cadre de son engagement global, qui consiste à améliorer la qualité de la vie des Canadiens et des Canadiennes, le gouvernement a consacré une partie de ces fonds à l'édification d'un programme plus satisfaisant et plus efficace, comportant des services améliorés. L'attention qui a été accordée à l'amélioration des opérations et à la satisfaction des besoins en matière de politique a donné des résultats évidents, qui concordaient en grande partie avec les engagements pris en 1999-2000.

En plus des questions contextuelles courantes, comme la nécessité de se préparer à satisfaire les besoins d'une société vieillissante et la mise à contribution de nouvelles technologies visant à actualiser la prestation des services, un nouvel élément important a contribué à définir les priorités en cours d'année. Le gouvernement a en effet adopté, à l'intention de ses ministères et organismes, une méthode pour traiter des questions liées à l'invalidité¹¹. La ministre du Développement des ressources humaines est responsable de cette initiative, et le programme de prestations d'invalidité du RPC – en tant que programme d'assurance-invalidité fédéral le plus visible – a un rôle important à jouer pour aider à atteindre les objectifs fédéraux.

¹¹ Voir la rubrique Les handicapés dans la section intitulée Réalisations en matière de politique, page 22.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons défini deux grandes stratégies :

- Remplir nos engagements opérationnels aux termes des programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que de la législation s'y rapportant au moyen d'un service de qualité et d'une utilisation efficiente des ressources;
- Exercer une surveillance relative aux questions connexes de politiques et de communication et prendre les mesures appropriées.

Remplir nos engagements opérationnels aux termes des programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que de la législation s'y rapportant au moyen d'un service de qualité et d'une utilisation efficiente des ressources

Améliorer les services

Notre principal engagement à l'égard du service consistait à mettre en place un nouveau processus simplifié de renouvellement annuel du Supplément de revenu garanti (SRG) versé aux personnes âgées. Nous avons repoussé la date de renouvellement d'avril à juillet et avons utilisé les données de l'impôt pour obtenir les renseignements nécessaires en vue du renouvellement automatique. Nous nous attendions à ce que 66 p. 100 de nos clients voient leurs prestations se renouveler automatiquement. Le résultat réel a été bien meilleur, puisque les prestations de 84 p. 100 d'entre eux, soit 1 266 000 personnes, ont été automatiquement renouvelées.

-
- *Les prestations du SRG de 1,3 million de Canadiens ont été automatiquement renouvelées.*
 - *98,7 p. 100 des appelants ont réussi à communiquer par téléphone avec les services des PSR à la première tentative.*
-

Ces résultats supérieurs sont attribuables à l'envoi d'une trousse d'information spéciale que Revenu Canada (maintenant appelé l'Agence des douanes et du revenu du Canada) a fait parvenir aux aînés qui ne produisaient généralement pas de déclaration de revenus. Grâce à cette trousse, qui décrivait sommairement les avantages de produire une déclaration de revenus, le nombre prévu de renouvellements automatiques du SRG a augmenté de 125 000.

Rendement de nos services de base

Parallèlement à ceci, le nombre de clients du SRG qui subissent une interruption temporaire du versement de leurs prestations a été réduit, passant de 75 000 au cours des années précédentes à 29 000 en 1999-2000. Cela signifie que beaucoup moins de clients ont vu leurs prestations de la SV ramenées au taux de base, une situation qui se produit lorsque les clients ne produisent pas de déclaration de revenus ou ne soumettent pas leur demande de SRG avant la date limite en juillet.

Un autre grand engagement en matière de services consistait à accroître davantage la capacité du service téléphonique pour faire en sorte que 95 p. 100 des clients puissent avoir accès au service des PSR par téléphone et en bénéficier en tout temps. Dans le passé, le service téléphonique des PSR n'était pas constant, ce qui devenait généralement inacceptable pendant les périodes de pointe.

Nous avons utilisé un nouveau modèle d'affectation des ressources pour prévoir l'activité téléphonique et établir l'emploi du temps du personnel en conséquence. Au cours de 1999-2000, nos centres de service téléphonique des PSR ont reçu 4,9 millions d'appels et 98,7 p. 100 des appelants ont réussi à avoir accès à notre système sans frais dès la première tentative. Par contre, seulement 88,6 p. 100 d'entre eux, en moyenne, ont réussi tout au long de l'année à communiquer avec un agent des PSR dans un délai de trois minutes. Le résultat a été moins bon que prévu en raison de la baisse du rendement pendant quelques semaines, notamment au cours de la période normalement très agitée du renouvellement du SRG. Nous avons réagi à ces pressions en affectant du personnel supplémentaire et en réacheminant les appels entre les centres de service téléphonique. À l'avenir, ces lacunes seront prises en compte au moment de la planification, pour s'assurer que le service aura un rendement satisfaisant pendant les périodes de pointe.

Renforcer la gestion du programme de prestations d'invalidité du RPC

DRHC a entrepris de moderniser la gestion et l'administration du programme de prestations d'invalidité du RPC au moyen d'un processus à long terme. Notre objectif consiste à établir un rapprochement entre la prise de décisions et nos 286 000 clients de l'invalidité (ainsi que les 96 000 enfants de ces clients qui touchent également des prestations), afin de réduire les coûts et d'offrir des services de réadaptation plus efficaces.

En 1999-2000, nous avons promis de mettre en place un certain nombre d'initiatives pour faire en sorte que les demandeurs et les bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC puissent toucher de façon régulière les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi, et que les clients susceptibles de retourner au travail reçoivent l'aide dont ils ont besoin pour le faire.

En 1999-2000, notre programme de réadaptation professionnelle (RP) a presque doublé le nombre de ses clients, qui est passé de 281 à 476; de plus, 79 clients ont cessé de toucher des prestations du RPC parce qu'ils sont retournés au travail ou qu'ils ont recouvré la capacité de travailler après avoir participé au programme. En 1998-1999 et 1997-1998, le nombre de clients ayant réussi leur réadaptation professionnelle était de 60 et de 57, respectivement.

Rendement de nos services de base

Nous avons également promis de **réévaluer les cas de 10 000 bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC**, exercice qui devait se traduire par des économies prévues de quelque 23 millions de dollars pour l'année et contribuer à déterminer des trop-payés de l'ordre de 18 millions de dollars. Étant donné qu'une partie des employés chargés de ce dossier ont été réaffectés pour aider à réduire l'accumulation de nouvelles demandes et s'occuper du processus d'appel, les résultats obtenus ont été légèrement inférieurs à l'objectif prévu; ainsi, nous avons effectué 9 943 réévaluations, qui ont permis au programme de réaliser des économies de 20,1 millions de dollars.

Nous nous sommes également engagés à **élaborer un programme d'assurance de la qualité officiel en matière de prestations d'invalidité du RPC**. Nous avons entamé une phase d'essai en septembre 1999, suivie d'une mise en œuvre progressive en avril 2000. Le programme est en mesure de fournir des renseignements détaillés quant à l'exactitude des paiements, à l'uniformité des décisions et aux causes des écarts ou des erreurs, renseignements que les gestionnaires pourront utiliser.

Enfin, nous avons dit que nous **examinerions la procédure d'appel** en vue d'améliorer le service aux clients, et nous l'avons fait. L'examen de cette procédure a permis non seulement de proposer des modifications à apporter à sa structure, mais il a aussi révélé que, en communiquant plus rapidement et plus fréquemment avec les clients, ces derniers comprenaient mieux le processus de prise de décisions. Ces résultats ont contribué à l'élaboration de projets pilotes concernant le règlement des différends et à la création d'une approche de prestation de services davantage axée sur les clients.

Poursuivre les initiatives de contrôle

Nous avons continué à améliorer les méthodes de détection des paiements erronés pour ce qui est des prestations des PSR, et à recouvrer les trop-payés. Grâce à un investissement de 2,1 millions de dollars, nous avons pu établir que les comptes recevables et l'évitement des coûts (erreurs évitées) se chiffraient à 10 millions de dollars et à 5 millions de dollars, respectivement. Ce rendement de 7 pour 1 a été supérieur à l'objectif prévu, qui était de 5 pour 1. Nous avons également récupéré 0,9 millions de dollars grâce aux enquêtes menées sur les cas d'abus et/ou de fraude commis à l'encontre des programmes du RPC et de la SV.

Exercer une surveillance relative aux questions connexes de politiques et de communication et prendre les mesures appropriées

Sensibiliser les gens davantage aux Programmes de la sécurité du revenu et au système de revenu de retraite du Canada

Au cours des dernières années, le RPC et la SV ont fait l'objet d'examens approfondis, qui ont permis de confirmer qu'ils étaient des piliers essentiels du système de revenu de retraite. Ensemble, le RPC et la SV procurent aux Canadiens et Canadiennes un revenu de base modeste et sûr, auquel peuvent se greffer des épargnes personnelles supplémentaires au moment de la retraite. En comprenant mieux ce qu'ils peuvent

Rendement de nos services de base

attendre du Programme de la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada, les Canadiens et les Canadiennes peuvent mieux se préparer à la retraite.

Pour aider à communiquer ces éléments, nous nous sommes engagés à élaborer une stratégie visant, d'une part, à aider les Canadiens et Canadiennes à mieux comprendre les régimes de retraite publics dans l'ensemble du système de revenu de retraite et, d'autre part, à les informer des moyens à prendre pour atteindre leurs objectifs en matière de retraite.

Cette stratégie a, de fait, été élaborée et sa mise en œuvre a débuté par un certain nombre d'initiatives précises de sensibilisation, comprenant notamment un envoi postal de 2,7 millions de relevés de participation adressés aux cotisants du RPC âgés de 18 à 29 ans. Nous avons également établi de nouveaux partenariats avec un certain nombre de grands organismes de services financiers et de pension dans les secteurs public et privé, et avons commencé à élaborer plusieurs produits d'information. Notre *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001* renferme de plus amples détails sur cette stratégie en cours.

➤ *Les sondages indiquent que la plupart des Canadiens ne comprennent pas le système de revenu de retraite et n'ont pas de régime de retraite.*

➤ *83 p. 100 des Canadiens sondés veulent que le gouvernement fournisse de plus amples renseignements sur le système de revenu de retraite.*

Résoudre les problèmes relatifs au Régime de pensions du Canada

Nous nous sommes engagés à examiner et à élaborer diverses options relatives aux politiques législatives et à la réglementation pour tenir compte des différents enjeux du RPC. Au cours de l'année, nous avons lancé un projet pilote afin d'augmenter le nombre de personnes divorcées qui tirent profit des dispositions actuelles autorisant le partage des crédits de pension. Nous avons également mis en œuvre de nouvelles dispositions législatives concernant les conjoints de même sexe aux fins du RPC et de la SV. Plusieurs autres éléments d'orientation, tant opérationnels que stratégiques, ont aussi été pris en considération et les travaux se poursuivent à la table fédérale-provinciale-territoriale de même qu'au sein du ministère. À titre d'exemple, la question relative à la transition du travail à la retraite revêt un intérêt particulier en raison de la population vieillissante. Des analyses sont faites en vue de déterminer si des rajustements apportés au régime de retraite public permettraient d'accroître la souplesse et les choix pouvant influencer sur la décision de partir à la retraite.

Ce travail d'élaboration de directives permettra au gouvernement d'identifier les domaines où il peut intervenir pour prolonger la participation active des personnes plus âgées, qui souhaitent continuer à travailler et qui sont aptes à le faire, en leur offrant une plus grande souplesse et en éliminant les obstacles et les facteurs de dissuasion.

Prestations de revenu d'assurance-emploi

Nos principaux engagements :

- *Fournir un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie.*
- *Avoir confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi.*



Malgré la très forte croissance de l'emploi au Canada, chaque jour, des Canadiens et des Canadiennes se retrouvent en chômage sans en être responsables. Les données les plus récentes révèlent que quatre personnes sur cinq ayant occupé un emploi assurable sont admissibles aux prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ces personnes peuvent toucher des prestations pendant qu'elles cherchent un nouvel emploi, surmontent une maladie ou prennent soin d'un nouveau-né. En tant que telles, les prestations de revenu d'assurance-emploi sont l'un des plus importants programmes du gouvernement canadien et l'une des pierres angulaires du service efficace et efficient offert à la population. Les autres 20 p. 100 ne satisfont pas aux critères d'admissibilité ou sont exclus ou sont inadmissibles pour différentes raisons, notamment parce qu'ils n'ont pas accumulé suffisamment d'heures de travail ou qu'ils ont démissionné sans raison valable.

En 1999-2000, environ 8 000 employés de DRHC ont participé à l'exécution du programme des prestations de revenu d'assurance-emploi. Les dépenses totales, au cours de ce même exercice, se sont élevées à 9,9 milliards de dollars.

Rendement de nos services de base

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes ^a	546,4	615,3	473,5	584,2	583,0
Paiements de transfert législatifs ^b	54,9	0,3	0,0	0,2	0,2
Total des dépenses brutes	601,3	615,6	473,5	584,4	583,2
Prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I)	10 192,0	9 931,6	11 314,2	9 646,0 ^c	9 299,7
Paiements des rentes sur l'État et du régime d'assurance de la fonction publique	80,2	76,6	0,0	0,0	72,9
Total consolidé de PRAE	10 873,5	10 623,8	11 787,7	10 230,4	9 955,8
Équivalents temps plein (ETP)	7 961	7 803	7 507	7 780	7 755

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

b. Comprend le redressement de la provision actuarielle de l'assurance de la fonction publique et la provision des rentes sur l'État.

c. Les autorisations totales pour l'assurance-emploi reflètent les prévisions rapportées dans le RPP de 2000-2001.

Contexte opérationnel et défis

Sur les 9,9 milliards de dépenses directement liées aux prestations de revenu d'assurance-emploi, seulement 0,6 milliard de dollars, ou 5,9 p. 100, a été consacré aux coûts bruts d'exploitation. Ces fonds ont été affectés en grande partie au travail quotidien effectué dans le cadre de la prestation des services dans les bureaux locaux, les centres de traitement de l'a.-e. et les centres d'appels de l'assurance-emploi (CAAE). Le tableau ci-dessous décrit sommairement la charge de travail de nos principales activités pour l'année 1999-2000.

PRAE – Principales activités	1999-2000
Demandes initiales et renouvellements	2,6 millions
Demandes traitées au téléphone par les CAAE	24,5 millions
Émission de cartes de numéro d'assurance sociale	1,4 million
Émission de mandats de prestations	21,0 millions
Enquêtes	0,9 million
Moyenne de demandes actives	1,1 million
Nombre d'appels présentés au conseil d'arbitrage	31 943 appels
Moyenne des semaines payées par demande	19 semaines

Nos priorités de gestion consistaient à respecter les engagements importants du gouvernement à l'égard de la politique d'assurance-emploi et à améliorer l'efficacité et la qualité globale des services offerts aux Canadiens et Canadiennes. Les efforts que nous avons déployés pour enrayer les problèmes éventuels liés au passage à l'an 2000 et faire en sorte que les citoyens n'aient pas à subir de difficultés financières ont été couronnés de succès. Nous avons réussi à atteindre cet objectif grâce, entre autres, à la mise en place de mesures d'urgence et à la planification de la reprise des activités.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons défini deux stratégies importantes dans le cadre des PRAE.

- Faire le suivi des questions ayant trait aux politiques connexes et agir en conséquence;
- Exercer nos responsabilités fonctionnelles en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* et d'autres lois et programmes en assurant un service de qualité et en utilisant efficacement les ressources, pour répondre à la charge de travail variable relative au programme d'assurance-emploi.

Faire le suivi des questions ayant trait aux politiques connexes et agir en conséquence

Tel qu'énoncé dans le discours du Trône et confirmé dans le budget 2000, la durée des prestations parentales d'a.-e. sera prolongée, passant de 10 à 35 semaines. Cela signifie que la durée totale des prestations parentales et de maternité payables à de nouveaux parents passera de six mois à un an. Il sera également plus facile d'être admissible à ces prestations, puisque le nombre d'heures requis donnant droit à des prestations spéciales a été réduit de 700 à 600 heures. Les prestations parentales bonifiées seront versées aux parents d'enfants nés ou placés en adoption le 31 décembre 2000, ou après cette date.

Conformément à notre engagement envers le Parlement, nous avons étroitement surveillé l'application de la *Loi sur l'assurance-emploi* depuis sa mise en œuvre en 1996-1997. Le *Rapport de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi de 1999*, qui résume les constatations à l'égard des répercussions de la réforme de l'a.-e., a été déposé au Parlement en mars 2000¹². L'examen et l'analyse de la couverture des travailleurs à temps partiel, des travailleurs saisonniers et des travailleurs autonomes se sont poursuivis en 1999-2000. Nous avons aussi mis sur pied un groupe de travail qui a été chargé d'élaborer une méthode simplifiée pour établir le droit aux prestations de revenu d'assurance-emploi. Ce groupe de travail poursuivra ses activités en 2000-2001.

¹² On peut consulter le rapport à l'adresse : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sum99x.shtml>

Rendement de nos services de base

Un projet de plus grande envergure a réalisé des progrès importants. Il s'agit de l'élaboration de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* que l'on entend rédiger dans un langage plus simple. En collaboration avec le ministère de la Justice, l'Agence canadienne des douanes et du revenu, ainsi qu'un comité consultatif indépendant, composé de représentants de travailleurs et d'employeurs, nous avons progressé sur les plans de la rédaction et de la mise à l'essai de la lisibilité du projet.

Comme prévu, nous avons révisé les régions économiques de l'assurance-emploi. Ces régions correspondent à des zones géographiques servant à déterminer l'admissibilité à l'assurance-emploi et la durée des prestations. Les nouvelles limites des régions économiques seront définies en 2000-2001, ce qui devrait aider les secteurs où le chômage demeure élevé.

Exercer nos responsabilités fonctionnelles en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* et d'autres lois et programmes en assurant un service de qualité et en utilisant efficacement les ressources, pour répondre à la charge de travail variable relative au programme d'assurance-emploi

Améliorer les services offerts à nos clients

Mesure de la qualité du service	Objectif	1998-1999	1999-2000
Délai du premier paiement aux clients	90 % des clients doivent être payés dans les 28 jours suivant la présentation de leur demande	95,5 %	96,7 %
Calendrier pour entendre les clients qui en appellent de nos décisions	90 % des appels doivent être entendus dans les 30 jours	83,5 %	84,1 %
Répondre aux demandes téléphoniques	95 % des appelants doivent pouvoir obtenir la communication immédiatement	99,44 %	99,9 %
Mettre l'appelant en contact avec un membre du personnel dans un délai de trois minutes	95 % des appelants doivent pouvoir parler à quelqu'un dans ce laps de temps	72,4 %	87 %

Nos efforts visant à améliorer la rapidité et la qualité du service ont donné d'excellents résultats en 1999-2000. Nous avons été particulièrement ravis de constater que nos clients utilisaient beaucoup plus fréquemment nos systèmes de paiement et de déclaration automatisés. Télémessagerie, Télédec et le dépôt direct sont autant d'options visant à améliorer l'accès des clients à l'information et à réduire le délai dans le versement des prestations. Grâce à Télémessagerie, les clients peuvent obtenir des renseignements sur les paiements, alors que Télédec leur permet de transmettre leur déclaration au moyen d'un téléphone à clavier plutôt que de devoir remplir les cartes de déclaration et les mettre à la poste.

Rendement de nos services de base

En 1999-2000, 44 p. 100 de tous les paiements versés aux prestataires ont fait l'objet de dépôts directs, ce qui représente une augmentation de 22 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Au cours de la même période, 43 p. 100 de tous les prestataires ont utilisé Télédéc, soit une augmentation de 15 p. 100 par rapport à 1998-1999. L'utilisation accrue de ces options a non seulement permis aux clients de bénéficier d'un meilleur service, mais elle s'est également traduite par l'élimination de plus de 2 millions d'envois postaux.

Établir un calendrier pour entendre les clients qui font appel est notre principale préoccupation en matière de service. Nous nous attendons à voir des améliorations majeures se produire dans ce domaine, puisque nous venons de mettre en œuvre un nouveau Système de gestion des appels qui nous permettra de mieux gérer les causes en appel. Tous les modules du nouveau système devraient être mis en place au cours de l'exercice 2000-2001.

À l'échelle nationale, nous n'avons pas réussi à faire en sorte que 95 p. 100 des clients puissent parler à un agent de prestation des services dans un délai de trois minutes; ainsi, cet objectif n'a pas été atteint. La capacité insuffisante des centres d'appels de répondre à une augmentation de la demande au cours des dernières semaines de l'année s'est traduite par une baisse de l'accessibilité aux services. Le recrutement et la formation de nouveaux agents sont en cours afin de régler ce problème.

Depuis la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* en 1996, le taux d'erreur lié à l'a.-e. a augmenté; le taux antérieur s'établissait à 4 p. 100, alors qu'il atteint maintenant plus de 6 p. 100. Cette situation s'est traduite par plus de 650 millions de dollars de paiements erronés pour l'exercice 1999-2000 (soit une combinaison de 514 millions de dollars de trop-payés et de 137 millions de dollars de moins-payés).

Le taux d'erreur lié à l'a.-e., qui permet de déterminer le pourcentage de paiements de prestations erronés, est déterminé par le Système global de dépistage (SGD) de DRHC. La méthode d'échantillonnage et le processus de vérification sont examinés chaque année par le vérificateur général. L'augmentation du taux d'erreur est le résultat d'une combinaison de facteurs, dont la complexité de la nouvelle loi mise en œuvre en 1996-1997. Voici quelques faits sur le taux d'erreur de plus de 6 p. 100 :

- les erreurs des employeurs comptent pour 1,60 p. 100 (158,4 millions de dollars);
- les erreurs de prestataires comptent pour 1,88 p. 100 (186,1 millions de dollars);
- les erreurs du personnel comptent pour 2,80 p. 100 (277,7 millions de dollars);
- des erreurs diverses comptent pour les 29 millions de dollars restants.

Afin de régler les erreurs administratives internes, nous avons révisé la Politique nationale sur la gestion de la qualité à l'assurance, qui définit très clairement la responsabilité en matière de gestion pour ce qui est du rendement de la qualité, tant à l'échelle nationale, régionale que locale. Nos bureaux locaux et régionaux ont renforcé leurs plans d'action en matière de gestion de la qualité, afin d'améliorer la qualité du

Rendement de nos services de base

suivi des demandes d'assurance-emploi et de faire en sorte que nos agents puissent obtenir une formation et des commentaires de rétroaction. Nous continuons aussi de collaborer avec les employeurs et l'Association canadienne de la paie afin de régler les erreurs courantes liées à la façon de remplir le relevé d'emploi. Nous avons également redoublé d'efforts pour nous assurer que les prestataires comprenaient bien leurs droits et leurs devoirs et qu'ils étaient en mesure de déclarer correctement leurs gains pendant qu'ils touchaient des prestations d'assurance-emploi.

Il nous faudra du temps, mais nous sommes confiants que ces mesures nous aideront à atteindre des niveaux de rendement plus acceptables malgré la complexité du programme.

Amélioration des activités

En 1999-2000, nous avons adopté une approche axée sur la prestation de services de base dans tous les Centres de ressources humaines et tous les centres d'appels de l'assurance-emploi. La prestation de services de base a permis de déléguer plus de pouvoirs aux agents de première ligne de l'assurance-emploi afin qu'ils puissent prendre des décisions au sujet des demandes. Cette approche remplace l'ancien système où le personnel de première ligne devait régulièrement s'adresser à d'autres employés afin qu'ils prennent les décisions. Nous évaluerons cette approche officiellement en 2000-2001; toutefois, des données non scientifiques portent à croire que la population et le personnel sont très satisfaits des résultats obtenus jusqu'à maintenant.

Nous nous sommes engagés à offrir aux employeurs la possibilité d'utiliser leur propre imprimante laser pour produire un relevé d'emploi, et nous évaluons à environ 3 000 le nombre d'employeurs qui ont d'ores et déjà choisi cette option. Dans le cadre de notre contribution à l'initiative Gouvernement en ligne, nous avons mis à l'essai la transmission d'un relevé d'emploi par l'entremise d'Internet.

En 1999-2000, nous avons aussi commencé à améliorer la qualité et la quantité de renseignements que nous offrons au public sur notre site Web¹³. Ce travail est en marche et, grâce à la mine de renseignements et de ressources qu'on pourra y trouver – comme la *Loi sur l'assurance-emploi* et les règlements afférents, la jurisprudence ainsi que les manuels de directives et de procédures – le public, les avocats, les groupes d'intervention et les autres usagers pourront mieux comprendre le système d'assurance-emploi. Ces données devraient les aider à comprendre les décisions et la façon de procéder pour obtenir des prestations, ou à décider d'en appeler d'une décision.

Amélioration de la gestion du numéro d'assurance sociale

À l'automne 1998 et au printemps 1999, le vérificateur général, le Comité permanent des comptes publics ainsi que le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées ont déposé des rapports sur la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS). Les rapports renfermaient de

¹³ <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/homex.shtml>

nombreuses recommandations ayant trait à l'amélioration de l'intégrité des données du NAS, de la sécurité et des enquêtes, ainsi qu'à la nécessité d'informer les Canadiens et les Canadiennes quant à l'utilisation de leur NAS¹⁴.

DRHC a mis sur pied cinq groupes de travail qui sont chargés de régler les principales questions administratives. Ces groupes de travail ont consulté les intervenants fédéraux, provinciaux et territoriaux, comme l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR), Citoyenneté et Immigration Canada ainsi que les ministères provinciaux et territoriaux des services sociaux afin d'envisager différentes avenues. Ils ont déposé des rapports contenant des propositions détaillées en vue d'améliorer l'intégrité du Registre d'assurance sociale et d'autres questions connexes. Un comité chargé de la mise en œuvre a été créé afin de mettre le processus en branle à la suite des recommandations.

DRHC a déjà pris des mesures afin d'améliorer l'intégrité des données relatives au NAS, notamment pour combler le fossé entre le nombre de NAS qui sont officiellement actifs et le nombre plus restreint de Canadiens qui sont en vie. Ainsi, nous avons vérifié les données portant sur environ 5,4 millions de dossiers de NAS, grâce aux renseignements du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse, du Registre d'assurance sociale et de l'ACDR. Ces efforts ont permis de réduire l'écart entre le nombre de NAS actifs et celui des Canadiens en vie. Au moment où le vérificateur général a déposé son rapport, l'écart s'établissait à 3,8 millions, alors qu'il se situait à près de 0,8 million à la fin de l'exercice 1999-2000. En outre, nous avons mené 7 500 enquêtes sur les NAS, soit trois fois plus que les années précédentes.

Conformément à nos engagements envers le vérificateur général et le Parlement, nous entendons améliorer la gestion ultérieure du NAS en : renforçant la preuve d'identité, augmentant le nombre et la qualité des enquêtes portant sur les NAS, améliorant davantage l'intégrité des données du Registre d'assurance sociale; et en entreprenant une campagne d'information visant à mieux renseigner les Canadiens et les Canadiennes sur l'usage du NAS. Les décisions finales et le calendrier des initiatives dépendront des décisions en matière d'affectation des ressources.

Concentrer les enquêtes et les activités de contrôle sur la prévention et l'intervention précoce

En 1999-2000, nous avons réussi à mieux équilibrer nos activités de prévention, de dissuasion et de détection. Nous avons augmenté le nombre de séances d'information de groupe à l'intention des personnes qui ont présenté récemment une demande d'assurance-emploi. Au cours de ces séances, nous clarifions les droits et les devoirs des prestataires en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et nous traitons également de la façon d'éviter et de corriger les erreurs qui pourraient se glisser dans leurs demandes.

¹⁴ Le *Rapport du vérificateur général* se trouve à l'adresse suivante : <http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/9816cf.html>.

Rendement de nos services de base

Nous avons aussi commencé à élaborer un système plus vaste de mesure du rendement afin de saisir tous les aspects de notre mandat se rapportant aux méthodes de prévention, de dissuasion et de détection de la fraude et des abus. La mise en œuvre intégrale de cette approche plus équilibrée est prévue pour 2001-2002.

La transmission des relevés d'emploi par Internet faisant déjà partie de l'engagement global que nous avons pris afin d'améliorer les services, nous avons aussi commencé à modifier le système que les employeurs utilisent pour nous fournir des renseignements sur la paie, afin de réduire la fraude ou l'abus. Nous consultons actuellement les employeurs au sujet de ce système de transmission par Internet, dont nous prévoyons faire la mise à l'essai d'ici le 31 mars 2001.

Investissement dans les ressources humaines

Notre principal engagement¹⁵ :

Donner aux Canadiens la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la vie de leur collectivité.



Notre qualité de vie sera bien meilleure lorsque tous les Canadiens et Canadiennes auront la possibilité de contribuer activement à la vie de leur collectivité, tant sur le plan économique que social, et qu'ils auront acquis les compétences nécessaires pour prendre la place qui leur revient.

Grâce aux programmes et aux services offerts par Investissement dans les ressources humaines (IRH), DRHC aide à développer les ressources humaines du Canada et à faire en sorte que les Canadiens puissent participer pleinement au marché du travail et à la vie de leur collectivité. Cette approche limite la dépendance des particuliers et des collectivités à l'égard des interventions du gouvernement et des prestations de soutien du revenu. Il en résulte une productivité accrue, de plus nombreux débouchés ainsi qu'une plus grande compétitivité, des éléments qui contribuent à améliorer le niveau et la qualité de vie de toute la population canadienne.

IRH a aidé directement près de 2,7 millions de Canadiens et Canadiennes au cours de l'exercice 1999-2000. Plus de 3 500 employés de DRHC participent à la prestation des programmes et des services d'IRH et offrent une information utile aux Canadiens de tous âges et ce, à tout moment de leur vie. Notre personnel travaille aussi avec des groupes ayant des besoins particuliers, comme les Autochtones et les personnes handicapées. Les diverses activités d'IRH comprennent notamment : des services d'information, de coordination et de consultation; des subventions, des contributions, des prêts et des programmes législatifs; des projets d'apprentissage continu et de perfectionnement des compétences; ainsi que des possibilités d'emploi et de création d'emplois. Pour réaliser nos objectifs, nous avons recours à des partenariats avec les provinces et les territoires, le secteur privé, les organismes bénévoles, les secteurs de l'éducation et de la formation, les Autochtones, ainsi qu'avec les organismes sectoriels et communautaires.

¹⁵ Le principal engagement d'IRH précisé dans le *Rapport sur les plans et priorités pour 1999-2000* consistait à créer, pour les Canadiens, « un marché du travail efficace et efficient ». Au cours de l'exercice, on a adopté un engagement ayant une portée plus vaste, qui était davantage conforme à la vision de DRHC et reflétait mieux les programmes d'IRH.

Rendement de nos services de base

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisation totales	Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes ^a	358,0	320,5	421,1	388,6	385,1
Subventions et contributions non législatives	1 266,3	1 369,1	1 008,2	981,4	884,0
Paiements de transferts législatifs	794,6	1 065,7	1 415,3	1 082,7	1 082,7
Total des dépenses brutes	2 418,9	2 755,3	2 844,7	2 452,6	2 351,8
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	1 606,2	1 902,4	2 085,8	2 079,2	1 980,3
Total consolidé de l'IRH	4 025,1	4 657,7	4 930,5	4 531,8	4 332,1
Équivalents temps plein (ETP)	4 739	3 463	3 107	3 600	3 495

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

Contexte opérationnel et défis

Nous avons reconnu dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* que le contexte opérationnel était difficile; or, un certain nombre de nouveaux enjeux importants ont fait surface en cours d'année. Le plus important a sans doute été l'examen interne des subventions et contributions, qui a révélé que nous avons grandement besoin d'améliorer notre administration à cet égard. Depuis ce temps, la Direction du contrôle des performances de DRHC a confirmé que d'importantes améliorations avaient été apportées dans ce dossier, grâce, en grande partie, aux efforts et au dévouement de notre personnel¹⁶. Pour plus d'information, veuillez consulter la rubrique Gestion efficace présentée à la fin de la présente section.

Le personnel qui administre et exécute ces programmes et services a participé très activement à l'application du Plan d'action en six points que DRHC a mis de l'avant pour traiter les subventions et les contributions. Les progrès réalisés dans le cadre du Plan d'action sont décrits à la page 65. Le ministère a également examiné la structure de la Direction générale de l'Investissement dans les ressources humaines (DGIRH), qui est responsable de la presque totalité de ces programmes à DRHC. Cet examen a incité le ministère à scinder la DGIRH en deux directions : la première étant chargée des programmes exécutés par le biais des bureaux locaux et régionaux de DRHC, et la seconde devant gérer les programmes exécutés à l'échelle nationale.

Après la fin de l'exercice, le gouvernement a également décidé de mettre fin au Fonds du Canada pour la création d'emploi (FCCE), qui avait été créé pour aider les régions où le taux de chômage est élevé. Cette décision a été prise en raison du fait que la situation de l'emploi s'est améliorée; que les organismes de développement régional fédéraux sont mieux placés pour s'occuper de ce genre d'activités liées à la création

¹⁶ <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf>

d'emplois; et que DRHC pourra ainsi reporter toute son attention sur son mandat social et se concentrer sur l'amélioration de son administration.

L'importance qu'accorde le gouvernement fédéral aux investissements stratégiques visant à résoudre les problèmes sociaux et économiques, ainsi que le travail de collaboration fédéral-provincial-territorial mené en vue de solidifier l'union sociale canadienne, conformément à l'Entente-cadre sur l'union sociale de 1999, ont contribué à orienter les activités d'IRH en 1999-2000. Nos priorités ont également été déterminées selon les décisions prises par les premiers ministres, les membres du Forum des ministres du marché du travail, les ministres responsables des services sociaux, le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada et le Conseil ministériel sur la réforme des politiques sociales, ainsi que par les engagements relatifs à l'autonomie gouvernementale autochtone.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Le rendement du Canada s'améliore de plus en plus selon de nombreux indicateurs de succès social et économique. Depuis l'avènement de la *Loi sur l'assurance-emploi*, le taux de chômage au Canada est passé de 9,8 p. 100 en juin 1996 à 6,8 p. 100 en mars 2000, alors que le taux d'emploi a grimpé de 58,4 p. 100 à 61,4 p. 100. Depuis les sept dernières années, le Canada occupe le premier rang de l'indice de développement humain des Nations Unies qui mesure le niveau de vie, le niveau d'alphabétisation, la santé et la longévité. C'est également au Canada que l'on trouve le pourcentage le plus élevé d'adultes en âge de travailler (entre 25 et 64 ans) qui ont partiellement complété des études postsecondaires (soit 52 p. 100), comparativement aux autres pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), dont la moyenne est de 28 p. 100¹⁷.

Même si de nombreux facteurs, dont la plupart sont hors du contrôle de DRHC, ont une incidence sur le taux de chômage au Canada, la participation à la vie professionnelle et communautaire, les niveaux d'alphabétisation, de pauvreté, d'éducation et de bénévolat au Canada, l'IRH a contribué à l'amélioration des résultats à cet égard. Au cours des quatre dernières années, DRHC et ses partenaires ont uni leurs efforts en vue de :

- unifier et renforcer davantage le Canada, grâce aux partenariats avec les provinces et les territoires, le secteur privé, les groupes bénévoles, les secteurs de l'éducation et de la formation ainsi qu'avec les organismes autochtones, sectoriels et communautaires;
- améliorer le taux de participation à la vie communautaire et professionnelle, ainsi que le taux d'emploi de tous les Canadiens et Canadiennes, y compris les Autochtones, les jeunes et les personnes handicapées, en les aidant à trouver un emploi ou à devenir travailleurs autonomes, et à contribuer à la vie de leur collectivité;

¹⁷ *Regards sur l'éducation : Les indicateurs de l'OCDE*, (Paris : Services de publication de l'OCDE, 2000) tableau A2.1a.

Rendement de nos services de base

- améliorer le niveau d'instruction au Canada et mieux préparer la main-d'œuvre actuelle et les travailleurs de demain, en aidant les Canadiens et les Canadiennes à accéder à plus de 1,66 million de possibilités d'apprentissage et en encourageant ces derniers à épargner 3,6 milliards de dollars pour l'éducation postsecondaire de leurs enfants (15 p. 100 des enfants canadiens âgés de 0 à 17 ans sont maintenant couverts par un régime d'épargne-études);
- favoriser le processus des « tables mixtes » avec les organismes bénévoles, ce qui a donné lieu à la formulation de 26 recommandations conjointes visant à renforcer la relation entre le gouvernement et les organismes bénévoles et à améliorer la capacité de ce secteur à offrir des services à la population canadienne;
- renforcer les capacités du secteur privé et des organismes bénévoles afin qu'ils puissent régler eux-mêmes les questions relatives aux ressources humaines, en favorisant la mise sur pied de conseils sectoriels (au nombre de 25 actuellement, comparativement à 22 il y a quatre ans);
- réduire les prestations de soutien au revenu du gouvernement.

En résumé, au cours des quatre dernières années, l'IRH a aidé directement des millions de Canadiens et de Canadiennes à participer pleinement au marché du travail et à la vie communautaire. Cela a permis de limiter le recours aux interventions du gouvernement et aux programmes de soutien du revenu et d'améliorer la qualité de vie de toute la population canadienne.

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons dégagé deux stratégies importantes : concrétiser nos priorités sur le plan social et économique grâce aux partenariats et à une action fédérale directe, et permettre aux Canadiens et aux collectivités de prévoir, de planifier et de gérer les transitions importantes. Toutefois, en juin 1999, la haute direction d'IRH a remplacé ces stratégies par cinq priorités stratégiques qui définissent plus clairement les buts et objectifs des programmes d'IRH :

- l'intégration au sein du marché du travail et dans la collectivité;
- la participation et la réintégration au marché du travail;
- une main-d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée;
- des collectivités, un secteur privé et des organismes bénévoles capables de mettre en valeur le développement humain;
- une gestion efficace.

Récemment, le suivi et la transmission des résultats ayant trait aux trois premières priorités ont été quelque peu perturbés en raison des questions soulevées au sujet de la protection de la vie privée. En mai 2000, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait part de ses préoccupations à l'égard de la collecte et de l'utilisation par DRHC des numéros d'assurance sociale des particuliers. Nous collaborons avec le Commissaire en vue de trouver une solution qui permette de favoriser la recherche stratégique et de démontrer l'efficacité des programmes, de la gestion et de la responsabilité, tout en respectant la vie privée des citoyens. Tant que ces problèmes n'auront pas été résolus, il nous sera toutefois impossible de faire état du rendement

des nombreux programmes liés à l'emploi (p. ex., marché du travail, Fonds d'intégration, programmes pour les jeunes et les Autochtones). Cette situation a un impact particulier sur les résultats des deux premières priorités stratégiques précitées et un impact partiel sur la troisième.

L'intégration au sein du marché du travail dans la collectivité

DRHC est responsable de bon nombre d'initiatives du gouvernement du Canada visant la pleine intégration de tous les Canadiens et Canadiennes à la vie professionnelle et communautaire. Cette intégration est toutefois menacée lorsque, par exemple, le taux de chômage chez les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées représente le double (ou plus) de la moyenne nationale¹⁸. Les problèmes liés à la pauvreté des enfants et à l'itinérance ne cessent d'augmenter depuis la fin des années 1980. Le nombre d'Autochtones à faible revenu est quatre fois plus élevé que la moyenne nationale¹⁹. En ce qui concerne les personnes handicapées, 54 p. 100 d'entre elles gagnent moins de 15 000 dollars, 52 p. 100 sont sans emploi et 27 p. 100 vivent de l'aide sociale ou d'indemnités des accidentés du travail²⁰.

Pour pallier ces problèmes, nous entendons offrir à tous les Canadiens les moyens et la possibilité de participer pleinement à la société, en mettant plus particulièrement l'accent sur les enfants, les jeunes à risques, les Autochtones, les personnes handicapées, les sans-abri et les Canadiens âgés. Nous envisageons de nouvelles façons d'évaluer et de faire état des résultats à cet égard.

En plus des travaux relevant de cette priorité, la capacité de lire, d'écrire et de calculer est un élément essentiel à l'intégration, sans compter l'utilisation des nouvelles technologies qui est de plus en plus nécessaire. Les programmes de DRHC conçus pour répondre à ces besoins sont abordés plus loin sous la rubrique intitulée « Une main-d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée ».

Les enfants

Le gouvernement fédéral s'est engagé à donner aux enfants canadiens le meilleur départ possible dans la vie. Nous avons contribué à l'atteinte de cet objectif en accordant notre appui au Plan d'action national pour les enfants, une initiative conjointe fédérale, provinciale et territoriale. En plus des réalisations stratégiques de DRHC abordées à la page 20, notre programme Vision de la garde d'enfants (VGE) a appuyé la recherche portant sur la pertinence, l'impact et la rentabilité des services de garde; un programme qui a coûté 4,6 millions de dollars en 1999-2000²¹. VGE, qui est le seul programme de développement et de recherche sur la garde d'enfants, est un élément

¹⁸ *Enquête auprès des jeunes en transition 2000*, DRHC; Recensement de 1996, Statistique Canada et *Enquête sur la santé et les limitations d'activité*, 1991.

¹⁹ *Étude du Winnipeg Social Planning Council* (conseil de planification sociale de Winnipeg), 1996.

²⁰ *Enquête sur la santé et les limitations d'activité*, 1991.

²¹ Dans toute la section concernant l'IRH, les expressions « coûts des programmes », « financement des programmes » et « dépenses liées aux programmes » comprennent les subventions et contributions non législatives, les paiements de transfert législatifs et la Partie II de l'a.-e., le cas échéant, mais ne comprennent pas les dépenses d'exploitation.

Rendement de nos services de base

important de l'investissement du gouvernement dans les enfants. Les services de garde offerts par les organismes autochtones aux Premières nations et aux Inuit ont permis de créer 8 500 places en garderie en 1999-2000, au coût de 41 millions de dollars (7 700 places et 36 millions de dollars en 1998-1999). DRHC s'efforce également de promouvoir les initiatives axées sur l'alphabétisation de la famille pour aider parents et enfants à améliorer leurs capacités de lecture et d'écriture. La Subvention canadienne pour l'épargne-études a encouragé les familles à économiser 2,4 milliards de dollars en 1999-2000 en prévision des études postsecondaires de leurs enfants, tel qu'expliqué à la page 52.

Les Canadiens handicapés

Les personnes handicapées qui sont en âge de travailler font face à un taux de chômage deux fois supérieur à la moyenne nationale. Le gouvernement fédéral à lui seul consacre environ 5 milliards de dollars en soutien du revenu pour les personnes handicapées, et ce chiffre continuera d'augmenter avec le vieillissement de la population. Pourtant, on estime que plus de la moitié des personnes handicapées en âge de travailler pourraient occuper un emploi si les obstacles auxquels ils font face étaient éliminés²². C'est pourquoi le gouvernement a énoncé, dans son discours du Trône, que la pleine intégration des Canadiens handicapés à la société était l'une de ses priorités. Il s'agit également d'une priorité de l'union sociale partagée par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

En s'inspirant des engagements fédéral, provinciaux et territoriaux précisés dans *À l'unisson : une approche canadienne concernant les personnes handicapées*, le gouvernement fédéral a publié, en juillet 1999, un document sur ses orientations futures concernant les personnes handicapées (pour plus d'information sur les réalisations du ministère à ce sujet, voir la page 22). Le document précise les priorités du gouvernement : améliorer la reddition de comptes et les rapports destinés au public; accroître les connaissances sur les handicaps (y compris une mise en jour, en 2001, de *l'Enquête sur la santé et les limitations d'activité*); offrir de meilleurs services aux Autochtones handicapés; et collaborer avec des partenaires afin de développer une stratégie d'intégration au marché du travail, d'améliorer l'accès à l'aide offerte aux personnes handicapées et de sensibiliser davantage la population à la prévention des handicaps et à la promotion de la santé.

DRHC, qui est le principal responsable de ce dossier au sein du gouvernement, travaille avec les provinces, les territoires, les groupes représentant les personnes handicapées ainsi qu'avec d'autres partenaires afin de concrétiser ces priorités. Une façon d'y parvenir consiste à renforcer la coordination interministérielle et la cohérence et à accroître la participation des groupes de personnes handicapées et d'autres organismes. Tous ces efforts ont donné lieu à la création d'un comité interministériel formé de 25 ministères et organismes. Ce comité est chargé de diriger et de suivre les progrès et de s'assurer que les programmes et les services fédéraux intègrent davantage les personnes handicapées. Nous cherchons également de nouvelles façons de travailler avec les groupes de personnes handicapées et d'autres secteurs.

²² *Évaluation du Fonds d'intégration des personnes handicapées (Phase I)* : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPD_61004x.htm

Le programme d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH) a versé 189 millions de dollars par année, pour les deux dernières années, aux provinces et aux territoires afin qu'ils élaborent des mesures liées à l'emploi à l'intention des personnes handicapées. Le programme est exécuté par le biais de partenariats avec les provinces et les territoires; le gouvernement défraie 50 p. 100 du coûts des programmes et services qu'il a approuvés, jusqu'à concurrence d'un montant déjà établi. Nous avons également travaillé avec les provinces au cours de l'exercice 1999-2000 en vue d'élaborer des lignes directrices nationales concernant l'admissibilité aux programmes, d'établir les bases des évaluations pour 2000-2001 et de créer un cadre de responsabilité comportant quatre mesures du rendement communes à tous et d'autres mesures propres à une ou à plusieurs provinces. Ce travail de base nous permettra de produire le premier rapport annuel de l'AEPH en 2001.

Le Fonds d'intégration aide les personnes handicapées à se préparer à occuper un emploi, à en trouver un et à le conserver, en établissant des partenariats avec des groupes représentant ces personnes. En 1999-2000, les dépenses engagées dans le programme se sont élevées à 30,8 millions de dollars (41,9 millions en 1998-1999). Nous avons également versé des bourses d'étude aux étudiants atteints d'un handicap permanent (5 150 subventions totalisant 14,3 millions de dollars pour l'année de prêt 1998-1999)²³.

Les jeunes

Le discours du Trône de 1999 réitérait l'engagement du gouvernement de créer des possibilités d'emploi pour les jeunes Canadiens. Le gouvernement reconnaît que le chômage chez les jeunes représente près du double de la moyenne nationale et que l'évolution du marché du travail exige une meilleure éducation et laisse prévoir une plus longue transition entre l'école et le travail²⁴. Le taux d'emploi chez les jeunes (âgés de 15 à 24 ans) s'est amélioré, passant de 61,5 p. 100, en 1997-1998, à 63, 5 p. 100, en 1999-2000. Parallèlement, le taux de chômage a décliné pour s'établir à 14 p. 100 en 1999-2000, alors qu'il était de 16,2 p. 100 en 1997-1998. En plus du travail décrit plus loin sous la rubrique « Une main d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée », la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) du Canada continue d'être le point central des efforts déployés par le gouvernement pour concrétiser ses engagements envers les jeunes.

L'objectif de la SEJ est d'améliorer l'employabilité chez les jeunes en les aidant à obtenir de l'information et à acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience de travail dont ils ont besoin pour faire un choix de carrière, pour poursuivre leur formation et pour se préparer au monde du travail. DRHC gère la SEJ en collaboration avec 13 ministères et organismes fédéraux, ainsi que par l'entremise de partenariats avec le secteur privé et les organismes bénévoles, les collectivités et d'autres gouvernements.

La SEJ offre trois programmes d'expérience de travail : Service jeunesse Canada (SJC), Jeunes stagiaires Canada (JSC) et Objectif emplois d'été pour étudiants (OEEE).

²³ Au moment de la publication, les données pour 1999-2000 n'étaient pas disponibles.

²⁴ *Enquête auprès des jeunes en transition – 2000*, DRHC

Rendement de nos services de base

On a investi 228 millions de dollars dans les programmes à l'intention des jeunes et 86 900 jeunes ont pu en bénéficier en 1999-2000 (288,1 millions de dollars pour 91 670 jeunes en 1998-1999). Des protocoles sur la jeunesse ont également été signés avec le Manitoba et le Nouveau-Brunswick en 1999-2000. Ces ententes engagent DRHC et les provinces à travailler ensemble pour aborder la question de l'emploi chez les jeunes.

Au fil du temps, nous avons compris l'importance de concentrer nos efforts sur les besoins des jeunes qui risquent davantage de devenir chômeurs, si nous voulons être en mesure de répondre à la demande qui exige une jeune main-d'œuvre plus qualifiée. Nous avons donc créé des programmes pour les jeunes itinérants, comme on le verra plus loin. Nous sommes également fiers d'avoir participé au premier projet canadien qui s'est vu décerner le prix du Promising and Effective Practices Network (réseau des pratiques efficaces et prometteuses) décerné par la National Youth Employment Coalition des États-Unis.

Nous avons appris que l'encadrement peut grandement aider les jeunes à réussir leur transition vers le marché du travail. En conséquence, nous avons accordé davantage d'importance à ce type d'intervention dans le cadre de nos programmes actuels. Enfin, nous avons compris qu'il était important que les jeunes participent à l'élaboration des politiques et des programmes. L'engagement des jeunes est donc devenu une priorité de la SEJ, qui s'est traduite par la tenue de plusieurs groupes de discussion à travers le Canada. Nous avons également présidé un atelier sur les meilleures pratiques liées à la transition de l'école au travail pour les jeunes les plus à risque, auquel ont participé des pays membres de l'APEC (coopération économique Asie-Pacifique).

Les Autochtones

Les taux d'emploi et de chômage chez les Autochtones du Canada était de 58,7 p. 100 et de 24,5 p. 100, respectivement, en 1999-2000²⁵. Le taux de chômage chez les Autochtones est plus de deux fois supérieur à la moyenne nationale. Près de 50 p. 100 des résidents des réserves vivent de l'aide sociale²⁶, et 30 p. 100 des Autochtones sont handicapés, ce dernier taux étant deux fois supérieur au taux national²⁷. La Commission royale sur les peuples autochtones a estimé que, pour la société, les coûts annuels du soutien au revenu des Autochtones s'établissaient entre 5 et 7 milliards de dollars aujourd'hui, et pourraient passer de 10 à 12 milliards de dollars d'ici 2020 si rien n'est fait pour freiner cette augmentation²⁸.

En réponse au *Rapport de la Commission royale sur les peuples autochtones*, la principale intervention du gouvernement se situe au niveau de la mise en œuvre de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) en 1999-2000. Les programmes de la SDRHA, destinés aux Premières nations et aux Inuit, ont été conçus à différentes fins et concernent notamment le marché du travail, les

²⁵ *Les autochtones au sein du marché du travail canadien* (juin 1999).

²⁶ *Recensement de 1991 et 1996*, Statistique Canada.

²⁷ *Résultat fondé sur des données de l'Enquête auprès des peuples autochtones*, Statistique Canada (1991).

²⁸ Les dépenses du gouvernement fédéral relatives aux Autochtones pour 1998-1999 sont décrites à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/98-99/INAC98DPRF.pdf>.

jeunes, les Autochtones en milieu urbain, les personnes handicapées et les services de garde. La Stratégie est offerte par le biais de partenariats uniques et diversifiés qui ont été conclus avec 75 organisations autochtones. DRHC a investi 320 millions de dollars dans les programmes autochtones en 1999-2000 (215,6 millions de dollars en 1998-1999).

La SDRHA est une étape importante dans l'évolution de la relation du gouvernement fédéral avec les peuples autochtones. Sa plus grande souplesse et l'intégration des programmes permettent aux Autochtones de concevoir et d'offrir leurs propres programmes de développement des ressources humaines, qui sont d'autant facilités par une meilleure reddition de comptes et l'utilisation de nouvelles technologies. Nos consultations régulières avec les signataires des ententes et les organisations nationales révèlent qu'il faudra améliorer les capacités des organisations autochtones pour qu'elles soient en mesure d'atteindre les objectifs établis et d'assurer la saine gestion de la stratégie.

Les sans-abri

L'itinérance soulève de plus en plus de préoccupations dans les villes canadiennes, mais les problèmes qui l'accompagnent varient d'une collectivité à l'autre. Par conséquent, le gouvernement du Canada a adopté une stratégie favorisant une approche communautaire pour aborder cette question. Pour plus d'information, consultez la section intitulée Réalisations en matière de politiques, à la page 23.

En décembre 1999, le gouvernement a annoncé un investissement de 753 millions de dollars, réparti sur une période de trois ans, afin de s'attaquer au problème que représente l'itinérance. On prévoit notamment l'amélioration des programmes actuels qui s'adressent aux jeunes à risque et aux Autochtones vivant en milieu urbain. En ce qui a trait à la participation de DRHC dans le cadre de l'initiative, près d'une centaine de projets de Service Jeunesse Canada et de Jeunes stagiaires Canada, ainsi que des projets visant les Autochtones en milieu urbain (dont le financement s'élevait à de plus de 10,8 millions de dollars) ont été conçus à l'intention des jeunes itinérants et des Autochtones en milieu urbain, au cours de l'exercice 1999-2000, ainsi que pour venir en aide aux sans-abri de diverses collectivités à travers le Canada. DRHC a également commencé à mettre au point des méthodes pour évaluer les résultats de ces initiatives relatives aux sans-abri.

La participation et la réintégration au marché du travail

Comme il a été précisé au début de cette section, les taux d'emploi et de chômage au Canada étaient de 61,4 p. 100 et de 6,8 p. 100 respectivement, à la fin de l'exercice financier. Malgré ces très bons résultats, chaque année, au moins 2,5 millions de Canadiens et de Canadiennes doivent se chercher un nouvel emploi, et près de 1,8 million d'entre eux présentent une nouvelle demande de prestations d'assurance-emploi. Le coût annuel du chômage pour l'économie canadienne représente au moins 8 milliards de dollars en prestations de revenu d'assurance-emploi. Les autres coûts comprennent une partie des programmes provinciaux de soutien du

Rendement de nos services de base

revenu, les salaires perdus et les coûts connexes sur le plan humain et social. En conséquence, l'une des priorités est de faire en sorte que les Canadiens puissent mieux gérer la transition entre le chômage et le travail, et qu'ils soient mieux en mesure de trouver et de conserver un emploi intéressant. En vue de les aider à atteindre ces objectifs, DRHC leur fournit de l'information pertinente sur l'emploi et les carrières, dont la récente publication *Emploi-Avenir 2000* qui renferme des renseignements à jour sur les perspectives d'emploi et les attentes sur le marché du travail²⁹.

Les prestations d'emploi et les mesures de soutien (PEMS), financées en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, sont un élément important de la stratégie du gouvernement du Canada en ce qui a trait au marché du travail. Les PEMS sont des interventions qui visent à aider les Canadiens à se trouver du travail. Il s'agit de prestations versées à des prestataires d'assurance-emploi admissibles ou de mesures de soutien offertes à tous les Canadiens et Canadiennes. En 1999-2000, 1,99 milliard de dollars du budget des programmes et 88,1 millions de dollars du budget de fonctionnement ont été investis dans les PEMS et d'autres programmes d'emploi et de services. Au cours de ce même exercice, 94,5 p. 100 des clients d'IRH, dont les prestations sont versées par le biais des systèmes de DRHC, ont reçu leur premier chèque de PEMS dans les 28 jours suivant la détermination de leur admissibilité aux prestations. Le *Rapport de contrôle et d'évaluation* présente un examen plus détaillé des PEMS et de l'assurance-emploi³⁰.

Grâce aux ententes de développement du marché du travail (EDMT) intervenues avec le gouvernement du Canada, sept gouvernements provinciaux et territoriaux ont assumé la gestion de ce genre de programme et du financement tiré du Compte d'assurance-emploi. Ces provinces et territoires devront rendre compte de leurs résultats. Il en va de même pour l'entente négociée avec le Nunavut en 1999-2000. Ainsi, toutes les provinces et territoires en cause doivent gérer 43 p. 100 (836 millions de dollars) du budget de financement des programmes en vertu de la partie II de l'a.-e., qui se chiffrait à 1,99 milliard de dollars en 1999-2000. Dans cinq autres secteurs de compétence, DRHC et la province ou le territoire planifient conjointement ces programmes d'emploi dans le cadre d'ententes de cogestion, alors que DRHC continue d'exécuter les programmes. Les négociations concernant une entente avec l'Ontario ont été suspendues à la fin de l'exercice.

La première d'une série d'évaluations des EDTM a été effectuée dans chaque province et territoire signataire d'une entente, sauf au Nunavut. Le rapport final sur l'évaluation réflexive de l'entente entre la Colombie-Britannique et le Canada sur le développement du marché du travail est déjà publié, et des rapports similaires concernant les ententes intervenues avec les autres secteurs de compétence seront bientôt disponibles³¹.

L'un des avantages des EDTM est la planification conjointe à laquelle prennent part le gouvernement fédéral et les provinces et territoires. Cela permet à chaque province ou territoire d'adapter les programmes à ses besoins particuliers en matière de travail. La grande souplesse des PEMS permet, elle aussi, aux employés de première ligne

²⁹ <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/accueil.shtml>

³⁰ <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/eimarx.shtml>

³¹ <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/EBSMx.shtml>

Rendement de nos services de base

d'adapter les programmes et les services aux besoins locaux, et d'offrir une aide de plus grande qualité et plus pertinente aux chercheurs d'emploi. Par contre, il faudra régler certains problèmes relatifs à l'intégralité, à la fiabilité et à l'exactitude de certaines données provenant des systèmes d'information.

La mobilité au sein du marché du travail est également une priorité énoncée dans le discours du Trône de 1999. Le gouvernement du Canada travaille avec les provinces et les territoires et d'autres partenaires pour réduire ou éliminer les obstacles à la mobilité des travailleurs. À titre d'exemple, le Programme des normes interprovinciales (programme du Sceau rouge) facilite la mobilité de la main-d'œuvre dans certains métiers d'apprentissage, en encourageant les provinces et les territoires à reconnaître les normes nationales rattachées à chaque métier. À la fin de l'exercice 1999-2000, 44 métiers portant le Sceau rouge regroupaient 75 à 80 p. 100 de tous les apprentis au Canada. En outre, 13 300 Canadiens ont obtenu un certificat portant le Sceau rouge au cours du même exercice. Les normes relatives au Sceau rouge et les examens de qualification sont tenus à jour grâce à une révision périodique de l'Analyse nationale des professions (ANP), laquelle est effectuée pour chaque métier en partenariat avec l'industrie. Dix des 44 métiers portant le Sceau rouge de l'ANP ont été mis à jour en 1999-2000.

Nous avons également offert des conseils et un soutien organisationnel, financier et logistique aux organismes de réglementation des professions, pour les aider à éliminer les obstacles de mobilité entre les provinces. À la fin de l'exercice, 46 professions sur une possibilité de 51 (p. ex., les architectes et les pharmaciens) étaient en voie d'éliminer les obstacles interprovinciaux ayant trait à la mobilité des travailleurs. DRHC a versé une aide financière à 21 de ces regroupements d'organisations professionnelles au cours de 1999-2000, afin de faciliter leurs efforts en ce sens.

Le programme des mesures d'adaptation et de restructuration des pêches (MARP) a aidé les pêcheurs à se trouver un emploi et à se retirer de l'industrie de la pêche. Cette initiative a coûté 82,4 millions de dollars en 1999-2000 (367,2 millions de dollars en 1998-1999). Le chapitre 8 du *Rapport du vérificateur général de 1999* précisait que les efforts déployés par DRHC pour mettre en œuvre les recommandations formulées dans le rapport d'octobre 1997 étaient satisfaisants, puisque les programmes antérieurs avaient été remplacés par les MARP.

Une main-d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée

La majorité de la main-d'œuvre de 2020 est déjà sur le marché du travail. Comme il en a déjà été question à la page 21, dans la section intitulée Réalisations en matière de politique, le Canada doit investir de façon marquée dans les compétences des travailleurs qui sont déjà sur le marché du travail s'il entend rester concurrentiel. Tel qu'on le précise dans l'introduction de cette section, le Canada compte le plus haut pourcentage d'adultes en âge de travailler ayant partiellement complété des études postsecondaires. Par contre, 48 p. 100 des adultes canadiens n'ont toujours pas les capacités de lecture et d'écriture que requiert la nouvelle économie du savoir,

Rendement de nos services de base

et 37 p. 100 des jeunes ne satisfont pas aux critères d'un poste de débutant³². Par exemple, *Emploi-Avenir 2000* estime que d'ici 2004, 72 p. 100 de tous les nouveaux emplois exigeront une formation postsecondaire ou autre, et que le pourcentage d'emplois exigeant un diplôme universitaire grimpera à 23,4 p. 100 (60 p. 100 et 16,7 p. 100 en 1998)³³. Par conséquent, notre but consiste à améliorer la capacité des Canadiens et des Canadiennes à s'adapter au changement en faisant la promotion de l'apprentissage continu et du perfectionnement des compétences la vie durant, tant pour le travail que pour d'autres aspects de leur vie.

En 1999-2000, le programme canadien des prêts aux étudiants et la Subvention canadienne pour études ont aidé approximativement 410 000 Canadiens à suivre une formation. De plus, le volet Bonification d'intérêt du programme Objectif emplois d'été pour étudiants a aidé 54 000 étudiants à obtenir une expérience de travail enrichissante et à gagner un revenu leur permettant de poursuivre leurs études. De ce nombre, on estime que 48 600 d'entre eux ne sont pas retournés aux études. Le coût de ce programme s'est élevé à 95,8 millions de dollars.

Une de nos principales activités consiste à offrir une aide financière aux étudiants de niveau postsecondaire. Nous estimons qu'environ 380 000 Canadiens ayant réussi à prouver qu'ils avaient besoin d'une aide financière ont obtenu près de 1,7 milliard de dollars en prêts étudiants en 1999-2000; le coût de ce programme s'élevait à 553,8 millions de dollars. Cette aide financière comprend également les bourses d'études versées notamment aux femmes qui étudient dans des domaines particuliers au niveau du doctorat, aux étudiants à temps partiel qui sont dans le besoin, aux étudiants souffrant d'un handicap permanent et aux étudiants ayant des personnes à charge. Des mesures d'exemption d'intérêts temporaires et de réduction de la dette, totalisant 83 millions de dollars, ont également été proposées aux emprunteurs éprouvant de la difficulté à rembourser leur prêt.

³² *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, Lire l'avenir : l'alphabétisme au Canada*, Statistique Canada et Développement des ressources humaines, 1996.

³³ <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/accueil.shtml>

Rendement de nos services de base

ÉNONCÉ DES RÉSULTATS ET DES MESURES				
UNE MAIN-D'ŒUVRE ÉDUQUÉE, QUALIFIÉE ET PRÉPARÉE				
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	
	<u>Réels</u>	<u>Réels</u>	<u>Réels</u>	<u>Prévus</u>
Régime enregistré d'épargne-études (REEE) :				
% d'enfants canadiens (de 0 à 17 ans) couverts par un REEE	4,7 %	10 %	15 %	-
Valeur totale de l'épargne investie dans un REEE (en millions) ^a	2 400 \$	3 600 \$	6 000 \$	5 500 \$
Bénéficiaires de REEE qui ont profité de la SCEE ^b	-	719 000	1 068 000	1 100 000
Dépenses législatives liées à la SCEE pour l'année (en millions)	-	267,3 \$	334,1 \$	511 \$
Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)^c				
Étudiants qui reçoivent un prêt ou qui bénéficient d'une bonification d'intérêt ^d	354 000	371 000	410 000	-
Provinces/territoires où les prêts étudiants sont harmonisés	-	-	2	10
Valeur des prêts consentis (en millions)	1 576 \$	1 612 \$	1 709 \$	1 700 \$
Coût des subventions canadiennes pour études (en millions)	-	108,8 \$	103 \$	112,2 \$
Mesures d'exemption d'intérêts et de réduction de la dette (en millions) ^e	37,9 \$	58,5 \$	83,2 \$	179,8 \$
Coût total législatif du PCPE sans les revenus (en millions)	572 \$	620,5 \$	553,8 \$	824,7 \$
Placement carrière-été :				
Étudiants qui sont retournés aux études ^f	55 600	49 500	48 600	50 000
Coût de Placement carrière-été (en millions)	95,8 \$	95,8 \$	95,8 \$	91 \$
Canadiens ayant bénéficié d'une aide pour accéder à une formation dans le cadre d'une intervention de DRHC	409 600	420 500	458 600	-
% de jeunes (18 à 24 ans) suivant une formation postsecondaire à temps plein ^g	34,3 %	-	-	-

a. Ces valeurs comprennent les cotisations à un REEE subventionnées ou non, la SCEE et les revenus de placement.

b. En plus du nombre de bénéficiaires d'un REEE qui ont profité d'une SCEE, certains bénéficiaires d'un REEE n'ont pas encore reçu de SCEE. Ces chiffres reflètent toutes les transactions traitées à ce jour.

c. Pour plus d'information, veuillez consulter la page 92 et le site à l'adresse suivante :

http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

d. Les résultats comparatifs pour 1997-1998 et 1998-1999 ne sont disponibles que pour les étudiants qui bénéficient d'un prêt. Le chiffre pour 1999-2000 est une estimation, puisque les données n'étaient pas disponibles au moment de la publication. Pour toutes les années, les chiffres n'incluent pas le Québec ni les Territoires du Nord-Ouest, étant donné qu'ils ne participent pas au programme canadien de prêts aux étudiants; ils reçoivent plutôt des paiements de remplacement.

e. Le programme de réduction de la dette (remboursement) a débuté le 1^{er} août 1998.

f. Cette estimation repose sur un point de repère de 90 p. 100, établi en fonction d'une évaluation de 1997 précisant le pourcentage de participants au programme Placement carrière-été qui sont retournés aux études. Le nombre de participants à ce programme diminue au fur et à mesure que le salaire minimum provincial augmente.

http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/SCP_63007x.htm

g. Les données pour 1998-1999 et 1999-2000 ne sont pas encore disponibles. Source : Statistique Canada, L'éducation au Canada, 1999.

Rendement de nos services de base

Le programme canadien de prêts aux étudiants a subi d'importants changements lorsque les institutions financières nous ont fait clairement savoir qu'elles n'étaient plus intéressées à financer les prêts aux étudiants, tant que le gouvernement n'assumerait pas une plus grande part de risques. Il a donc fallu revoir nos positions et envisager des solutions de rechange pour l'administration et la gestion des prêts étudiants.

Cette analyse a révélé que les accords de financement à risques partagés, tels qu'ils existaient à ce moment-là, prendraient fin en juillet 2000, de sorte qu'à compter du mois d'août 2000, tous les prêts aux étudiants seraient financés par le gouvernement fédéral. Le gouvernement du Canada versera les montants des prêts aux étudiants et un fournisseur de services administrera et gèrera les prêts. L'urgence de cette situation a fait en sorte qu'il a fallu mettre de côté les négociations avec les provinces et les territoires relativement à l'harmonisation du programme de prêts.

DRHC a également contribué au succès de la mise en œuvre de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire avec toutes les provinces et les territoires. Ainsi, chaque année, près de 100 000 bourses seront remises par la Fondation à des étudiants de niveau postsecondaire du Canada, pendant les 10 prochaines années, ce qui représente un investissement annuel d'environ 300 millions de dollars. En 1999-2000, on a alloué près de 275 millions de dollars pour pouvoir verser des bourses à plus de 90 000 étudiants.

La Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) continue d'être un succès. Cette subvention encourage les Canadiens à économiser pour les études postsecondaires de leurs enfants : en effet, le gouvernement verse des subventions aux bénéficiaires de régimes enregistrés d'épargne-études pouvant aller jusqu'à 400 dollars par année. Nous estimons qu'en mars 2000, environ 15 p. 100 des enfants canadiens bénéficiaient d'un REEE et avaient obtenu une SCEE. Cette augmentation de l'épargne investie dans un REEE au cours de l'exercice 1999-2000 représente 2,4 milliards de dollars, et les paiements législatifs prévus dans le cadre de la SCEE s'établissent à 334 millions de dollars. Depuis la création du programme de la SCEE, nous estimons que la valeur totale des REEE a connu une augmentation de 150 p. 100.

La SCEE est offerte en collaboration avec le secteur des services financiers et d'autres ministères fédéraux. Les promoteurs du REEE ont félicité le ministère pour sa rapidité d'exécution, la grande compétence de son personnel, l'importance qu'il accorde à la clientèle et ses consultations³⁴. En 1999, le système automatisé qui sert à la gestion de la Subvention canadienne pour l'épargne-études a obtenu la médaille d'argent lors de la remise des prix Distinction liés à la technologie dans l'administration gouvernementale. Ce prix soulignait le caractère innovateur du système de commerce électronique élaboré pour communiquer avec les partenaires externes. En outre, le magazine CIO a classé le programme de la SCEE parmi les 100 meilleures « entreprises » de l'année 2000 pour l'excellence de son service à la clientèle et de sa gestion des relations avec les clients, qui reposent sur l'élaboration et la mise en œuvre du nouveau système de la SCEE. Seulement deux autres entreprises canadiennes (Nortel et la Banque Royale) ont reçu un tel honneur.

³⁴ Paul MacNeil Consulting : *Evaluation of the Canada Education Savings Grant Program: Management Delivery.*

Nous continuons à accorder notre appui aux programmes et services qui touchent l'alphabétisation, notamment sur le plan de la recherche, en raison de l'importance fondamentale que revêt la capacité de lire et d'écrire dans le développement de tout être humain. Au printemps 2000, le rapport final de *l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes* a été publié. *La littératie à l'ère de l'information* est une publication de Statistique Canada et de l'OCDE³⁵. DRHC a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration de cette étude comparative de la littératie dans 20 nations, développées pour la plupart. Les résultats de l'étude serviront à améliorer les politiques et les programmes d'alphabétisation et les provinces pourront s'en inspirer afin d'offrir des programmes plus efficaces. On a investi 29,6 millions de dollars dans les programmes d'alphabétisation en 1999-2000.

Les conseils sectoriels, qui sont en fait des partenariats entre les entreprises, les syndicats et d'autres secteurs de l'économie, ont investi dans six nouveaux partenariats avec des établissements de formation et d'éducation au cours de l'année, en vue d'élaborer des programmes d'études adaptés aux besoins de l'industrie dans les domaines de l'exploitation minière, du commerce international, du développement économique autochtone, de l'entretien et de la réparation des automobiles et de la biotechnologie. Par exemple, dans le secteur minier, les syndicats, la direction des entreprises et les établissements de formation ont uni leurs efforts afin d'élaborer et d'offrir des cours qui sont reconnus et employés par l'industrie pour former une main-d'œuvre qualifiée et capable de s'adapter au changement.

Parmi les autres programmes offerts par l'IRH dans le domaine de la formation, on compte Développement des compétences, un volet des PEMS, qui a coûté 793 millions de dollars en 1999-2000 (742,5 millions de dollars en 1998-1999)³⁶. L'IRH a également fait la promotion de l'alphabétisation et de l'utilisation efficace des technologies, a appuyé la création d'initiatives d'apprentissage avec d'importants partenaires nationaux et a encouragé la mobilité internationale des étudiants et les échanges entre facultés.

Des collectivités, un secteur privé et des organismes bénévoles capables de mettre en valeur le développement humain

Nous souhaitons renforcer les capacités d'autonomie des collectivités et des organismes canadiens et faire en sorte que le secteur privé et les organismes bénévoles soient solides, afin que les Canadiens et les Canadiennes puissent accéder à une plus grande autonomie. Nous continuons d'élaborer des méthodes pouvant évaluer et rendre compte des résultats de cet aspect du programme.

Des collectivités plus fortes

Dans le discours du Trône, la création de partenariats avec les collectivités canadiennes, le secteur privé et les organismes bénévoles, ainsi que le renforcement

³⁵ <http://www.nald.ca/NLSF/ialsf/infoageF/infageF1.htm>

³⁶ 1998-1999 : comprend les compétences, les prêts, les bourses et les achats de formation.

Rendement de nos services de base

des capacités de ces intervenants sont considérés comme des priorités. On reconnaît que ces groupes doivent devenir des partenaires à part entière du processus de conception, de gestion et d'exécution des programmes et services, si le Canada veut atteindre bon nombre de ses objectifs en matière de développement des ressources humaines.

DRHC, qui demeure le principal agent de liaison fédéral avec les organismes bénévoles, a travaillé avec ce secteur et d'autres ministères en 1999-2000 afin de dégager les priorités. Les résultats de ces travaux ont été publiés dans : *Travailler ensemble : une initiative conjointe du gouvernement du Canada et du secteur bénévole*. Le document contient 26 recommandations visant à renforcer la relation du gouvernement avec les organismes bénévoles et à améliorer la capacité du secteur de fournir ses services à la population canadienne³⁷. En mars 2000, le Premier ministre a formé un groupe de référence ministériel sur le secteur bénévole, composé de huit membres, et dont fait partie la ministre du Développement des ressources humaines, afin de guider les initiatives menées dans ce secteur.

Nous savons déjà que les conseils sectoriels ont continué de renforcer les capacités des secteurs privé et bénévole afin de favoriser le développement humain. Les études sectorielles, qui examinent à l'échelle nationale la façon dont les changements liés aux technologies et au domaine des affaires influent sur la main-d'œuvre d'un secteur, sont essentielles à cette approche. Les 40 études sectorielles qui ont été menées jusqu'à ce jour ont couvert environ 40 p. 100 du marché du travail canadien. En outre, il existe 25 conseils sectoriels (22 en 1998-1999) couvrant environ 28 p. 100 du marché du travail canadien³⁸. Dans l'ensemble, les travaux du conseil sectoriel ont coûté 46,7 millions de dollars en 1999-2000 (43 millions en 1998-1999), et portaient sur les enjeux dont nous avons fait état aux pages 49 (mobilité de la main-d'œuvre) et 53 (cours reconnus et employés par l'industrie).

Un sondage mené auprès des clients et des partenaires révèle l'existence d'un fort consensus quant à l'importance des partenariats sectoriels visant à résoudre les problèmes liés aux ressources humaines et à donner satisfaction, de façon générale, sur les plans de l'accessibilité, de la qualité du personnel, de l'expertise des partenaires et de la qualité de nos produits³⁹. D'un autre côté, le manque de visibilité, les communications et la lourdeur bureaucratique sont mentionnés comme étant des faiblesses du programme. Nous avons élaboré des plans pour accroître la visibilité et améliorer les communications, et le plan d'action sur les subventions et contributions a clairement établi le niveau de responsabilisation qu'il faudra respecter.

Nous avons également travaillé avec les collectivités du Canada par l'entremise de nos 320 Centres de ressources (CRHC) et de l'initiative des réseaux d'apprentissage communautaire (RAC). Dans le cadre de la stratégie *Un Canada branché*, DRHC a

³⁷ http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/gtsb_f.htm

³⁸ Le *Rapport sur les plans et priorités pour 1999-2000* laisse entendre que les conseils sectoriels à eux seuls pourraient couvrir 40 à 45 p. 100 du marché du travail. Ce chiffre comprend les secteurs ayant fait l'objet d'une étude sectorielle, étude qui constitue une étape importante de la création d'un conseil sectoriel, sans en être toutefois l'étape finale. Nous avons profité de cette occasion pour clarifier la question et réviser nos objectifs.

³⁹ *Rapport du sondage auprès des clients*, janvier 1999 et *Rapport du travail de recherche qualitative*, novembre 1998, COMPASS Inc.

lancé 80 projets-pilotes relevant des RAC afin d'aider les groupes communautaires à utiliser les technologies pour améliorer les possibilités d'emploi et d'apprentissage au sein de leurs collectivités. À titre d'exemple, un RAC à Victoria (en C.-B.) relie les centres d'amitié autochtones afin d'offrir aux jeunes Autochtones des compétences de base en informatique et de les préparer à un emploi dans le secteur des technologies. Jusqu'à maintenant, l'expérience a révélé que la participation des bureaux régionaux de DRHC et des CRHC est essentielle au succès des RAC.

L'information, la technologie, le savoir et les infrastructures

Le succès au sein d'une économie mondiale axée sur le savoir est une priorité pour le Canada. À cette fin, un des éléments du renforcement des capacités communautaires repose sur l'accès à des services et à des renseignements qui sensibilisent les Canadiens et les aident à prendre des décisions plus réfléchies à l'égard du travail, de l'apprentissage et des enjeux économiques et sociaux.

L'accès à nos produits et services d'information par le biais des sites Web, des kiosques et des publications a augmenté de 57 p. 100, plus de 31 millions d'occurrences au cours de l'exercice 1999-2000 (20 millions en 1998-1999). Des enquêtes récentes sur les produits d'information sur le marché du travail (IMT) de DRHC ont montré que 65 p. 100 des gens qui les ont utilisés les ont trouvés utiles pour prendre des décisions liées au marché du travail; 65 p. 100 des employeurs et 85 p. 100 des clients de l'a.-e. connaissaient la Banque d'emplois, 41 p. 100 de ces employeurs avaient utilisé le service au cours de la dernière année et 45 p. 100 des clients de l'a.-e. considéraient que la banque les avait aidés à se trouver un travail. En 1999-2000, un cadre de responsabilité a été créé pour l'IMT, cadre que nous mettrons à l'essai en 2000-2001.

Pour améliorer nos services destinés aux résidents des collectivités rurales, 100 guichets du gouvernement du Canada reliés à Internet et présentant le site InfoCentre ont été installés dans les collectivités canadiennes⁴⁰. Ciblétudes a également été lancé à la fin d'octobre 1999-2000. Ce site offre des outils interactifs conçus pour aider les Canadiens et les Canadiennes à prendre des décisions éclairées quant au choix et au financement de leurs études⁴¹.

Une gestion efficace

Cette stratégie prévoit la création d'un lieu de travail privilégié et la collaboration avec tous les intervenants afin de pouvoir constamment améliorer la qualité, la conception, la gestion et l'exécution de nos programmes et services.

L'examen interne des projets de subventions et de contributions, effectué en 1999, avait pour objet de déterminer si les dossiers étaient conformes aux critères d'administration du programme. Il en est ressorti que cet aspect du programme avait grandement besoin d'être amélioré. Depuis cet examen, DRHC a mis en œuvre un Plan d'action en six

⁴⁰ www.canada.gc.ca/infocentre

⁴¹ <http://www.canlearn.ca>

Rendement de nos services de base

points portant sur les subventions et les contributions (on aborde les progrès réalisés à cet égard à la page 65). Un examen indépendant, mené par la firme PricewaterhouseCoopers, a permis de déterminer que DRHC était sur la bonne voie grâce à ce plan d'action.

DRHC a également mis en œuvre une initiative d'assurance de la qualité des subventions et contributions, conçue pour dépister et corriger rapidement les problèmes liés aux projets. Cette initiative prévoit un contrôle accru des projets, des ressources supplémentaires et une expertise plus solide liée au programme dans les bureaux locaux et régionaux du pays. DRHC renforce également ses structures de responsabilité et ses processus de gestion. Le ministère s'efforce de préciser les rôles et les pouvoirs liés à la politique, au développement du programme, à la prestation des services, aux services ministériels et aux opérations régionales. Il révisé en outre le mandat et la composition de ses comité de direction et de ses structures pour assurer une supervision plus serrée. À ces améliorations s'ajoutent des initiatives visant à renforcer la gestion et le rendement du programme, qui comprennent notamment des mesures du rendement plus rigoureuses, un système d'évaluation plus sévère et un examen cyclique des programmes lié au processus de planification stratégique de DRHC.

Grâce à ces améliorations et à d'autres initiatives ainsi qu'au travail et au dévouement du personnel de DRHC partout au Canada, le plus récent examen des dossiers de subventions et de contributions, effectué par la Direction du contrôle des performances, a confirmé que d'importantes améliorations avaient été apportées à l'administration de ce programme. On a également dégagé des problèmes qui méritent une attention particulière, comme la confirmation du financement provenant d'autres sources et le respect de l'ensemble des modalités du programme. Le ministère a déjà pris des mesures pour renforcer ces deux aspects. Le rapport complet se trouve à l'adresse suivante : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf>.

En ce qui a trait à la création d'un lieu de travail privilégié, le *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux pour 1999* nous a été d'une aide précieuse. On y précise notamment que 75 p. 100 des employés œuvrant au sein d'Investissement dans les ressources humaines à l'administration centrale s'entendent pour dire que le ministère est un endroit où il fait bon travailler, et que 83 p. 100 d'entre eux s'enquière des besoins et des attentes de leurs clients. Par contre, 90 p. 100 de ces mêmes employés croient que l'obligation de faire plus avec moins de ressources nuit à la qualité de leur travail. Pour plus d'information, consultez la rubrique intitulée Bâtir un milieu de travail de choix à la page 72⁴².

⁴² Les résultats pour l'ensemble du gouvernement tirés du *Sondage de 1999 auprès des fonctionnaires fédéraux* se trouvent à <http://www.survey-sondage.gc.ca/menu-f.html>.

Travail

Notre principal engagement :

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



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

Le Programme du travail de DRHC vise à assurer des relations du travail stables et un milieu de travail sécuritaire, équitable et productif à plus d'un million de Canadiens et Canadiennes dans 40 000 lieux de travail de compétence fédérale. Dans ce but, nous offrons des services de prévention des incendies et d'indemnisation des travailleurs accidentés aux employés du gouvernement du Canada. Nous recueillons et diffusons de l'information sur le milieu de travail et favorisons des relations syndicales-patronales constructives. Nous encourageons la coopération dans le domaine du travail au Canada et à l'étranger. Nous faisons le gros de notre travail dans le cadre de partenariats avec les employeurs, les syndicats, les organisations non gouvernementales, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organisations internationales.

Les activités du Programme du travail sont exécutées ou appuyées directement par près de 700 employés, et ses dépenses brutes se sont élevées à 158,7 millions de dollars en 1999-2000.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes ^a	46,9	51,4	48,1	55,6	54,4
Paiements de transfert non législatifs	2,3	2,4	3,5	2,7	2,2
Paiements d'indemnités aux travailleurs	94,5	102,9	88,2	102,1	102,1
	143,7	156,7	139,8	160,4	158,7
Équivalents temps plein (ETP)	606	612	673	673	658

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

Contexte opérationnel et défis

La différence entre les dépenses prévues et réelles en 1999-2000 est attribuable en grande partie à l'augmentation du coût d'indemnisation des travailleurs accidentés et des frais administratifs connexes. Le coût prévu de l'indemnisation des travailleurs accidentés était basé sur une tendance à la baisse de ces coûts, observée en 1994-1995 et en 1995-1996. Cette tendance ne s'est toutefois pas maintenue, comme en témoignent les autorisations et les dépenses réelles. Les coûts sont assez stables depuis quelques années.

Les prestations d'indemnisation des travailleurs prévues par la *Loi* représentent les deux tiers des dépenses du Programme. Par conséquent, nos priorités de gestion consistent à utiliser le plus efficacement possible les ressources restantes afin d'assumer nos obligations en vertu du *Code canadien du travail*, de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois. Dans ce contexte, notre objectif consiste à faire en sorte que les lois, les politiques et les programmes relatifs au travail du gouvernement du Canada créent un climat et un cadre permettant aux employeurs, aux travailleurs et aux syndicats de répondre efficacement à leurs besoins.

En plus de relever le défi constant que constitue la réalisation de nos objectifs dans un climat de travail influencé par les facteurs économiques et sociaux que nous avons décrits dans notre *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, le Programme du travail a suscité un intérêt accru quand le gouvernement s'est rendu compte du coût des conflits que subissent les travailleurs qui essaient de concilier leurs responsabilités professionnelles, familiales et autres. Cette prise de conscience s'est traduite par l'engagement que le gouvernement a pris dans le discours du Trône de rendre les lieux de travail du Canada « plus favorables à la famille ». Pour faire suite à cet engagement, la ministre du Travail a appuyé, en octobre 1999, un plan d'action visant à promouvoir des lieux de travail mieux adaptés aux besoins des travailleurs ayant des responsabilités familiales.

Une autre priorité, qui a pris de plus en plus d'importance durant l'année, veut que les gouvernements et les organisations internationales s'occupent des dimensions sociales de la mondialisation et de la libéralisation des échanges, et notamment de questions comme le respect des droits fondamentaux des travailleurs et l'élimination du travail des enfants. Dans le discours du Trône, le gouvernement s'est engagé à travailler pour obtenir des ententes internationales visant à protéger les droits des enfants et à éliminer leur exploitation. Les organisations internationales doivent collaborer et les politiques économiques et sociales doivent être plus cohérentes pour que nous puissions faire face aux répercussions de la mondialisation sur les lieux de travail et régler les questions relatives à l'emploi.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons énoncé les trois principales stratégies de notre Programme du travail :

- Assumer les responsabilités qui nous incombent selon les lois du travail canadiennes, c'est-à-dire offrir des services de qualité et utiliser efficacement les ressources;
- Accroître l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail du Canada pour refléter les intérêts de tous les intervenants qui sont assujettis aux lois;
- Participer aux initiatives internationales visant à protéger les droits des travailleurs et à favoriser la coopération en vue de l'application uniforme des normes.

Assumer les responsabilités qui nous incombent selon les lois du travail canadiennes, c'est-à-dire offrir des services de qualité et utiliser efficacement les ressources

Appuyer et mettre en œuvre des changements législatifs

Pour faire suite à nos récents travaux visant à moderniser les lois, les règlements et les politiques concernant les lieux de travail de compétence fédérale, nous avons mis la dernière main aux consultations qui ont contribué à façonner le projet de loi C-12. Ce projet de loi vise à modifier la partie II du *Code canadien du travail*, qui traite de la santé et de la sécurité au travail. Le gouvernement l'a déposé à la Chambre des communes en octobre 1999. Il était encore à l'étude à la fin de l'exercice et on s'attendait à ce qu'il soit adopté à temps pour être promulgué le 30 septembre 2000.

Le projet de loi C-12 obligerait les employeurs et les employés à collaborer davantage pour régler les problèmes de santé et de sécurité, de façon à ce que l'intervention du gouvernement soit moins nécessaire. Cette collaboration s'inscrirait dans un processus interne de règlement des différends qui permettrait aux parties de s'attaquer aux problèmes d'une manière rapide et peu coûteuse. Étant donné que la *Loi* vise d'abord à prévenir les décès et les accidents liés au travail, augmenter les pouvoirs des employeurs et des employés à cet égard est considéré comme l'un des meilleurs moyens d'atteindre ce but.

Au début des années 1960, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux adoptaient une législation exhaustive en matière de sécurité et de santé au travail. Depuis, nous avons fait de grands progrès dans l'amélioration des conditions de sécurité et de santé dans les lieux de travail. Ainsi, de 1993 à 1998, le nombre de personnes blessées au Canada à cause d'un accident du travail avec perte de temps a diminué de près de 12 p. 100, passant de 424 848 à 375 360.

Rendement de nos services de base

Nous avons aussi tenu des consultations avec les employeurs et les syndicats en vue de modifier éventuellement la partie III du *Code*, qui traite des normes du travail. En outre, nous avons appuyé le gouvernement quand il a déposé des amendements visant à accroître la durée du congé parental prévu dans la partie III pour tenir compte de l'augmentation des prestations parentales versées au titre de l'assurance-emploi. Enfin, nous avons modifié considérablement le *Règlement sur les justes salaires et la durée du travail*, comme il est expliqué en détail à la page 119 des initiatives réglementaires.

Un comité formé de représentants des employés, des syndicats et de DRHC a mis la dernière main à l'examen de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*. Ce comité a recommandé des modifications en vue de moderniser la *Loi* et d'en faciliter l'administration. Cet examen a servi de point de référence aux travaux qui ont abouti aux modifications qui seront apportées à la *Loi*.

Amélioration de la prestation des services préventifs

En 1999-2000, en plus de ses autres services connexes, qui comprennent notamment un programme de médiation préventive complet et innovateur, notre Service fédéral de médiation et de conciliation est intervenu dans 317 cas de litiges liés aux négociations collectives, qu'il a pu régler dans 90,5 p. 100 des cas. Nous avons aidé les parties à négocier des règlements dans les secteurs de la manutention du grain, des mines, de la radiodiffusion et des transports aérien et ferroviaire.

Les arrêts de travail légaux ne représentent que 0,27 p. 100 (soit moins du tiers de un pour cent) du temps travaillé pendant l'année dans la sphère de compétence fédérale. Le tableau suivant indique, en ordre chronologique, le nombre de journées-personnes non travaillées en raison d'une grève ou d'un lock-out dans la sphère de compétence fédérale.

JOURNÉES-PERSONNES NON TRAVAILLÉES EN RAISON D'UNE GRÈVE OU D'UN LOCK-OUT, EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE JOURS DE TRAVAIL DANS LA SPHÈRE DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE

Exercice	Journées-personnes non travaillées en pourcentage du nombre total de jours de travail dans la sphère de compétence fédérale
1990-1991	0,05 %
1991-1992	0,18 %
1992-1993	0,13 %
1993-1994	0,10 %
1994-1995	0,20 %
1995-1996	0,03 %
1996-1997	0,09 %
1997-1998	0,34 %
1998-1999	0,11 %
1999-2000	0,27 %

Rendement de nos services de base

La partie II du *Code canadien du travail* traite de la santé et de la sécurité au travail. Les agents des affaires du travail (AAT) étudient les plaintes et effectuent des inspections proactives des lieux de travail. Durant l'exercice 1999-2000, nous avons obtenu le règlement volontaire de 97,5 p. 100 des plaintes relatives à la non-conformité à la partie II, sauf en ce qui concerne les situations dangereuses. Nous avons donc dépassé notre objectif, qui était fixé à 90 p. 100.

Cet indicateur de conformité ne permet de mesurer que l'effet immédiat des activités relatives à la partie II. Nous sommes en train d'élaborer d'autres indicateurs de rendement axés sur les résultats. Ils nous aideront à faire le lien entre nos programmes et nos activités et le taux d'incidence des accidents du travail survenus dans les milieux de travail de compétence fédérale.

La partie III du *Code canadien du travail* traite des normes du travail. Elle exige que les AAT tentent de régler les plaintes pour congédiement injuste. Elle prévoit aussi que les plaignants peuvent demander n'importe quand au ministre du Travail de nommer un arbitre, cette nomination mettant fin automatiquement à l'autorité de l'AAT. En 1999-2000, les AAT ont réglé 78,2 p. 100 des plaintes pour congédiement injuste, dépassant ainsi leur objectif pour l'exercice, qui était fixé à 75 p. 100, et leur taux de réussite de l'exercice précédent, qui se situait à 77,3 p. 100.

Comme nous nous sommes engagés à le faire dans notre *Rapport sur les plans et les priorités*, nous avons poursuivi l'élaboration et la mise en œuvre d'améliorations permettant de régler plus efficacement les questions relatives au milieu de travail.

Au cours de l'année écoulée, nous avons mis sur pied, en Ontario et en Alberta, un projet pilote faisant appel aux techniques de règlement extrajudiciaire des différends pour les plaintes relatives au congédiement injuste. Ce projet vise à améliorer notre capacité de régler les plaintes pour congédiement injuste sans recourir à un arbitre et, par conséquent, à améliorer le service offert à nos clients et à réduire nos coûts opérationnels. Les résultats sont encourageants et nous avons l'intention d'étendre ce projet à toutes les régions d'ici la fin de l'exercice 2000-2001.

Accroître l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail du Canada pour refléter les intérêts de tous les intervenants qui sont assujettis aux lois

Durant l'exercice 1999-2000, l'intérêt croissant suscité par la question de l'équilibre entre le travail et la vie privée et de l'équilibre entre le travail et les responsabilités familiales a influencé nos priorités en matière de politique, d'information et de coopération intergouvernementale.

Élaborer des initiatives en matière de politique qui reflètent l'évolution du travail et d'autres priorités

En plus de collaborer, notamment par nos conseils et nos interventions, à des recherches entreprises par DRHC et par d'autres organisations, nous avons commandité une importante recherche et un exposé de principes sur le travail, la famille et la communauté menés par le Conseil canadien de développement social. Le rapport qui en découle a permis de dégager les nouvelles questions et les lacunes en matière de recherches. Nous l'avons publié dans l'édition estivale 2000 de la *Gazette du travail*, et nous avons l'intention de l'afficher sur un site Web qui est en cours d'élaboration.

Nous avons aussi conclu des partenariats avec d'autres organisations en vue d'effectuer des recherches sur l'équilibre entre le travail, la famille et la vie privée. À titre d'exemple, nous collaborons à deux projets avec les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, qui portent sur les indicateurs de qualité des emplois et sur l'évolution des relations de travail, dont les conclusions sont attendues en 2001. Nous avons aussi collaboré aux enquêtes du Conference Board du Canada sur les employés et les employeurs. Nous avons commencé à travailler avec Santé Canada et d'autres organismes sur une nouvelle étude sur le travail, le stress et la santé, dont le rapport est prévu pour 2000-2001.

Mettre au point des produits, des services et des outils d'information répondant aux besoins des milieux de travail canadiens

Nous nous sommes attaqués en priorité à la promotion de l'équilibre entre le travail et la vie privée en élaborant des produits, des services et des outils d'information répondant aux nouveaux besoins du milieu de travail. Après avoir consulté plusieurs partenaires de l'intérieur et de l'extérieur du gouvernement, nous avons commencé à développer un site Web traitant de cette question. Ce site Web fournira de l'information, des exemples et des conseils pratiques aux employeurs et aux organisations de travailleurs qui veulent élaborer, mettre en œuvre ou maintenir des politiques, des pratiques et des initiatives facilitant l'équilibre entre le travail et la vie privée. Deux autres projets portant sur cette question sont presque terminés, soit :

- Dispositions des conventions collectives : Il s'agit d'une compilation et d'une évaluation des dispositions visant à assurer l'équilibre entre le travail et la vie privée, qu'on trouve dans les principales conventions collectives du Canada. Lorsque cette étude sera rendue publique, nous nous attendons à ce que les représentants des travailleurs et des employeurs s'en inspirent quand ils négocieront ce genre de dispositions.
- Garderies en milieu de travail : Cette étude donne un aperçu des garderies qu'on trouve actuellement dans les lieux de travail canadiens. On trouvera dans le rapport final des profils de garderies mettant l'accent sur les pratiques innovatrices et exemplaires et des conseils pratiques pour l'établissement et le maintien de ce genre de garderies.

Rendement de nos services de base

Les nouvelles technologies nous permettent de diffuser de plus en plus efficacement l'information sur le milieu de travail – un service important répondant aux besoins de divers clients. En 1999-2000, le site Web du Programme du travail a accueilli 13 400 visiteurs par mois en moyenne, comparativement à 12 900 en 1998-1999. Pour le dernier trimestre de 1999-2000, le nombre de visiteurs a atteint 19 000 par mois.

Le site Web des opérations du Travail a aussi connu une hausse d'activité durant l'année écoulée. En 1999-2000, il a accueilli environ 19 000 visiteurs par mois, comparativement à 11 000 l'année précédente. Pour le dernier trimestre de 1999-2000, il a été visité 26 000 fois par mois en moyenne. Est considérée comme une visite toute période d'une demi-heure ou moins passée sur un site Web. Étant donné la nature d'Internet, les statistiques ainsi obtenues ne peuvent être considérées que comme un indicateur très approximatif.

Consolider les partenariats pour régler les questions propres au milieu de travail

Le gouvernement fédéral reconnaît depuis longtemps la valeur d'une approche harmonieuse entre les différents partenaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux du Canada pour traiter des questions relatives aux milieux de travail. En 1999-2000, nous nous sommes engagés à fond dans la planification de la conférence des ministres du Travail fédéral, provinciaux et territoriaux, qui a été coprésidée par les ministres du Travail du gouvernement fédéral et du Manitoba, en février 2000.

L'un des résultats constructifs de cette rencontre a été la mise sur pied d'un comité spécial sur l'équilibre entre le travail et la vie privée. Les ministres lui ont donné le mandat de recueillir et partager de l'information entre les administrations et de recommander des projets de collaboration. Un représentant du Programme du travail copréside ce comité avec un représentant du gouvernement de la Saskatchewan.

La Conférence sur les relations du travail du Service fédéral de médiation et de conciliation, qui a lieu tous les deux ans, s'est tenue en 1999. Elle a permis aux syndicats, aux entreprises, aux avocats et aux spécialistes des conflits de travail de discuter de questions d'intérêt commun.

Rendement de nos services de base

Participer aux initiatives internationales visant à protéger les droits des travailleurs et à favoriser la coopération en vue de l'application uniforme des normes

Grâce au Programme du travail, le Canada a renforcé son rôle de chef de file international en matière d'échange de pratiques et de renseignements innovateurs sur les questions relatives au milieu de travail. Les échanges se déroulent notamment dans le cadre de l'Organisation internationale du travail (OIT), de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), de l'Accord de coopération nord-américaine dans le domaine du travail (ANACT) et de l'Accord canado-chilien de coopération dans le domaine du travail.

Le Canada a accueilli en septembre 1999 une importante conférence sur *L'avenir de la sécurité et de la santé au travail dans l'industrie minière en Amérique du Nord*, organisée dans le cadre de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail. Cette conférence a favorisé l'échange de meilleures pratiques et de stratégies efficaces pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. En vertu de l'Accord canado-chilien, le Canada a accueilli une conférence sur *Les programmes de la sécurité du revenu au Canada et au Chili*, où ces programmes ont été comparés.

À la réunion de suivi de l'Organisation des États américains, on a examiné les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la déclaration et du plan d'action de Viña del Mar concernant la modernisation des ministères du Travail. Le Canada a été choisi pour accueillir, en 2001, la douzième Conférence interaméricaine des ministres du Travail, où l'impact de la mondialisation sur les travailleurs et les milieux de travail sera examiné.

Notre Programme du travail était chargé de réaliser le projet de l'APEC intitulé *Les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines : contributions des syndicats, des employeurs et des gouvernements*. Ce projet d'une durée de deux ans, cofinancé par le gouvernement du Canada et l'APEC, a pris fin en juillet 1999 par une conférence internationale où les représentants des syndicats, des entreprises et des gouvernements des économies membres ont discuté des meilleures pratiques en matière de formation, d'utilisation de la technologie et d'autres questions relatives au développement des ressources humaines dans le milieu de travail.

La participation aux initiatives internationales nous a encore fourni d'importantes occasions de promouvoir les valeurs canadiennes à l'étranger. Conformément à l'engagement que le gouvernement a pris dans le discours du Trône d'améliorer la protection des enfants, le Canada a joué un rôle important dans les négociations qui ont abouti à l'adoption de la nouvelle convention de l'Organisation internationale du travail (OIT) sur l'élimination des pires formes de travail des enfants. Nous avons obtenu l'accord de toutes les administrations canadiennes pour sa ratification et le Canada a versé trois millions de dollars pour appuyer les programmes de l'OIT visant à éliminer le travail des enfants.

Saine gestion du Ministère

Nos principaux engagements :

- *Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions.*
- *Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients.*
- *Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État.*



Outre les nombreuses initiatives qui ont été créées ou remaniées dans la gamme de services de DRHC, de multiples projets ont été menés de front par le Ministère à l'égard des priorités de gestion générales. Ces activités sont venues compléter notre éventail permanent de services ministériels, dont l'élaboration et la coordination des politiques, les communications, les systèmes informatiques et le soutien technologique. Elles comprennent également des fonctions de gestion financière, administrative et des ressources humaines.

Un intérêt particulier a été accordé aux cinq éléments suivants en 1999-2000, compte tenu des priorités du gouvernement et des engagements pris envers le Parlement.

Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions

En 1999, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a effectué une vérification interne des documents contenus dans les dossiers de projets de ses programmes de subventions et de contributions. Le personnel de vérification s'est rendu compte que souvent les documents contenus dans les dossiers de projets ne répondaient pas à toutes les exigences du gouvernement du Canada et de DRHC. Il n'est pas ressorti de la vérification que de l'argent manquait ou avait été gaspillé.

Le 19 janvier 2000, la ministre Stewart a annoncé l'établissement du Plan d'action en six points visant à améliorer l'administration des programmes de subventions et de contributions afin qu'elle réponde désormais aux attentes. Partout au Canada, des milliers d'employés de DRHC ont donné suite aux engagements énoncés dans le Plan d'action. Le résumé présenté ici couvre les principales interventions qui ont été effectuées de janvier à juillet 2000 et dont la Ministre a rendu compte devant le Parlement et la population canadienne dans les premier et deuxième Rapports d'étape sur le Plan d'action pour renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions⁴³.

⁴³ <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml>

Rendement de nos services de base

1. Paiements satisfaisant aux exigences financières et à celles des programmes

Nous avons clarifié les normes d'octroi de subventions et de contributions, conformément aux règlements, aux politiques et aux dispositions législatives en vigueur. Les gestionnaires et les cadres doivent s'assurer que les paiements sont exacts et conformes aux règles établies par le gouvernement.

Dans le cadre du processus, nos employés ont rendu tous les dossiers de projets actifs conformes aux exigences des programmes et aux normes de gestion des dossiers.

De façon à garantir une application complète et uniforme des exigences en matière de financement et de programmes, la Direction du contrôle de la performance a analysé un échantillon de 142 dossiers choisis au hasard parmi les 1 534 projets ayant débuté en février et en mars 2000⁴⁴. L'exercice visait à en vérifier le degré de conformité aux normes et aux exigences établies. Le personnel a constaté une amélioration considérable et mesurable de l'administration globale des subventions et des contributions. Par exemple, comparativement à la vérification initiale de 1999 :

- 100 p. 100 des dossiers contenaient une demande de financement (contre 85,2 p. 100 en 1999).
- 95,7 p. 100 des promoteurs ont fait l'objet d'une vérification des dettes antérieures (contre 2,6 p. 100 en 1999).
- 96,5 p. 100 des documents d'entente contenaient une justification pour l'approbation du projet (contre 38 p. 100 en 1999).
- 100 p. 100 des ententes avaient été signées par l'agent délégué approprié (contre 86,6 p. 100 en 1999).

2. Vérifier et corriger les dossiers problèmes

Nous avons vérifié et corrigé les 461 dossiers ayant fait l'objet de la vérification de 1999.

3. Donner le matériel et le soutien voulus au personnel

Plus de 3 000 employés ont reçu une formation sur les lignes directrices et les processus du Plan d'action, auxquels se sont ajoutés de nouveaux programmes et de nouvelles politiques de formation du personnel sur les subventions et les contributions, ainsi que d'autres outils à leur intention. En juillet, nous avons réaffecté les budgets existants en vue d'engager et de former des agents de prestation des programmes et des administrateurs financiers, et d'élaborer de nouveaux systèmes d'information de gestion. Ces mesures contribuent à garantir que DRHC compte un nombre suffisant d'employés ayant les connaissances, les outils et les ressources nécessaires pour bien gérer les programmes de subventions et de contributions.

⁴⁴ Le deuxième *Rapport d'étape sur le Plan d'action visant à renforcer l'administration des programmes de subventions et de contributions* se trouve à l'adresse : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf>.

4. Assurer la responsabilisation à l'égard des résultats

Nous avons éclairci l'imputabilité des cadres, des gestionnaires, des agents d'exécution des programmes et du personnel financier à l'égard des subventions et des contributions. En mai 2000, nous avons mis en place un nouveau mécanisme d'assurance de la qualité qui permet de déceler et de corriger très tôt les irrégularités dans la prestation des programmes. Nous y avons assorti des attentes plus claires en matière de surveillance des projets ainsi que des examens réguliers de dossiers de projets sélectionnés au hasard. Le personnel chargé de l'exécution des programmes a désormais accès à un soutien spécialisé.

Notre examen a porté également sur les processus plus vastes d'imputabilité et de prise de décision au sein du Ministère. Avec l'aide d'experts indépendants, nous avons redéfini les pouvoirs, les responsabilités et l'imputabilité pour les membres du cabinet du sous-ministre et pour les cadres des secteurs de politiques et de programmes, des services ministériels et des régions de DRHC. Afin de rendre notre capacité de gestion plus stratégique, nous avons révisé le mandat et la composition du Comité exécutif de gestion. La haute direction du Ministère est appuyée dans ses fonctions par de nouveaux comités ministériels et une nouvelle Direction générale des affaires ministérielles et de la planification. Tous ces changements contribuent à une meilleure surveillance et à une gestion plus rigoureuse de l'élaboration des politiques et des programmes, de la prestation des services et des services ministériels.

5. Recevoir les meilleurs conseils qui soient

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec des experts de l'extérieur, comme le vérificateur général, afin d'améliorer la gestion des subventions et des contributions. Ces ressources nous ont aidé à peaufiner la structure du Plan d'action et à en améliorer la mise en œuvre.

Nous avons par la suite confié au cabinet d'experts-conseils PricewaterhouseCoopers le mandat d'effectuer une évaluation indépendante de la mise en œuvre du Plan d'action. Le rapport mentionne que le Ministère a réussi à mettre rapidement sur pied une structure de gestion et une équipe de projet pour exécuter efficacement le Plan d'action en six points sur les subventions et les contributions. Les consultants ont déterminé que 36 des 38 engagements particuliers énoncés dans le Plan d'action avaient été réalisés ou étaient à date, et que deux mesures provisoires accusaient un léger retard peu susceptible de compromettre la mise en œuvre soutenue du Plan d'action dans les délais prévus.

6. Faire rapport au public et au personnel des progrès réalisés

Nous avons produit différents rapports sur le Plan d'action et ses résultats à l'intention des parlementaires, des médias et de tous les Canadiens et Canadiennes intéressés. Les prochains rapports ministériels sur le rendement viendront sûrement montrer les progrès réalisés dans l'amélioration de la gestion des subventions et des contributions.

Moderniser la fonction de contrôleur

L'engagement public de DRHC d'améliorer la gestion des subventions et des contributions durant l'année s'inscrit dans le cadre d'une initiative continue plus vaste visant à moderniser notre façon de gérer toutes les activités à l'échelle de l'organisation.

Nous voulons que tous nos gestionnaires aient la capacité de prendre des décisions qui traduisent le souci d'une saine administration et d'une imputabilité financière, et qui mènent à l'élaboration de programmes et de services novateurs, axés sur les besoins des clients. Pour atteindre cet équilibre, nos gestionnaires ont besoin de soutien, d'outils et de formation.

Notre participation avec onze autres ministères pilotes à la modernisation de la fonction de contrôleur nous aidera à atteindre nos objectifs. En effet, cette initiative procurera aux gestionnaires des données intégrées sur le rendement financier et non financier, une composante de gestion des risques, des systèmes de contrôle adéquats et un ensemble commun de valeurs et de principes d'éthique. Grâce à ce projet, nous espérons avancer sensiblement dans l'adoption de principes et de pratiques de gestion modernes d'ici septembre 2001.

Dans le but d'évaluer les progrès réalisés à ce jour et ce qui doit être fait, nous avons comparé la capacité de gestion moderne de DRHC aux meilleures pratiques d'organisations des secteurs public et privé qui se sont démarquées en 1999-2000. Cette « évaluation de la capacité » a débouché sur un vaste Plan d'action à long terme assorti d'un éventail de projets contribuant à améliorer les pratiques de gestion. Comme la réalisation du Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions constitue une étape déterminante dans la mise en place de la fonction de contrôleur moderne, beaucoup d'initiatives à plus court terme sont communes aux deux plans d'action.

Le plan d'action pour la modernisation de la fonction de contrôleur comporte nécessairement une stratégie de communication et de sensibilisation à l'intention des gestionnaires de DRHC. Dans cette optique, nous avons élaboré un cours de deux jours intitulé *Gestion moderne : une gestion axée sur les résultats*, qui sera offert à tous les gestionnaires et spécialistes fonctionnels à compter de l'automne 2000. Nous avons également aménagé des sites Web, qui sont entrés en service en avril 2000. Les utilisateurs d'Internet à l'intérieur du gouvernement du Canada, y compris les parlementaires, peuvent visiter le site : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/>. Les utilisateurs d'Internet à l'extérieur du gouvernement du Canada peuvent visiter le site : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mmpa/mesgx.shtml>.

Recouvrer les sommes dues à l'État

Étant donné la taille de nos programmes, DRHC gère un portefeuille de comptes débiteurs de 2,6 milliards de dollars, formé principalement du Programme canadien de prêts aux étudiants (73 p. 100 du portefeuille), de l'assurance-emploi (22 p. 100) et

Rendement de nos services de base

des Programmes de la sécurité du revenu. Pour l'exercice 1999-2000, nous avons trois principaux indicateurs de résultats qui permettent d'évaluer l'efficacité et l'efficience du recouvrement des sommes dues à l'État et qui garantissent un traitement juste, uniforme et équitable des débiteurs de DRHC :

- Recouvrement de 7,4 millions de dollars en trop-payés du Régime de pensions du Canada (sur les 7,9 millions de dollars prévus).
- Recouvrement de 196,7 millions de dollars au titre de l'assurance-emploi et des programmes d'emploi (sur les 205 millions de dollars prévus).
- Recouvrement de 154,5 millions de dollars au titre du Programme canadien de prêts aux étudiants (sur les 190,1 millions de dollars prévus).

Les écarts sont principalement attribuables aux facteurs suivants :

- Les trop-payés à percevoir par les secteurs de programmes de DRHC ont été moins importants que prévu, notamment en raison d'une diminution des demandes de prestations d'assurance-emploi dans une économie plus vigoureuse, la plupart des bénéficiaires touchant des prestations moins élevées et moins longtemps, et du transfert des prestations d'emploi (et des recouvrements) aux provinces en vertu des Ententes sur le développement du marché du travail.
- La décision du Ministère de se conformer à une décision de la Cour venant mettre un terme au « Programme concernant les résidents canadiens revenant au pays », qui utilisait les renseignements de Douanes Canada pour retrouver les personnes qui touchaient des prestations auxquelles elles n'avaient pas droit alors qu'elles étaient à l'extérieur du Canada. Le Ministère a ainsi décidé de suspendre le recouvrement des 51 000 trop-payés et les pénalités déjà imposées.
- Un nombre beaucoup moins élevé que prévu de nouvelles demandes au Programme canadien de prêts aux étudiants ont été enregistrées. Les dépenses liées aux demandes ainsi que le programme antérieur des prêts garantis ont connu une baisse plus tôt que prévu.

Pour l'exercice 1999-2000, notre plan de travail inclut trois autres engagements importants.

La mise en place à DRHC d'un système unique de comptabilisation des créances est reportée jusqu'en avril 2001 en raison des priorités liées à la conversion des systèmes à l'an 2000 et de la décision d'instaurer la méthode de comptabilité d'exercice pour l'information financière du gouvernement.

Nous avons fait des progrès dans la révision, l'uniformisation et la mise à jour des politiques de recouvrement, avec l'adoption de lignes directrices nationales pour le recouvrement des trop-payés et des pénalités de l'assurance-emploi et des trop-payés au titre des programmes de subventions et de contributions. Nous avons contribué à l'élaboration d'une nouvelle directive en matière de politique des Programmes de la sécurité du revenu qui est conforme aux politiques d'autres programmes. Nous participons toujours à l'élaboration d'une politique ministérielle harmonisée pour les comptes débiteurs.

Rendement de nos services de base

Nous avons élargi les initiatives de recouvrement et concentré nos ressources sur les comptes plus récents susceptibles d'afficher le meilleur rendement. Nous avons amorcé un projet-pilote de recouvrement des comptes de subventions et de contributions par l'entremise du programme de compensation de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Ce programme a aussi servi au recouvrement de 27 000 prêts non remboursés du Programme canadien de prêts aux étudiants, pour un total de 28 millions de dollars. Dans le cadre de cet exercice, nous avons révisé notre principale Offre à commandes nationale concernant les agences de recouvrement privées afin d'inclure tous les comptes débiteurs de DRHC, et avons porté de six à neuf le nombre d'agences visées par l'Offre. En 1999-2000, nous avons aussi fait avancer d'autres initiatives. Par exemple, deux régions ont transféré la responsabilité de la retenue convenue sur les comptes actifs des secteurs de programmes aux Services financiers et administratifs.

Service de qualité

Les services de DRHC ont beaucoup d'incidence sur les gens de toutes les collectivités du Canada. Comme la qualité des services est importante pour ces personnes et qu'elle détermine leur perception du gouvernement, nous avons poursuivi en 1999-2000 notre initiative d'amélioration continue de la qualité des services.

Normes de service : En 1999-2000, nous avons commencé à évaluer le rendement de nos principaux programmes en regard de nouvelles normes de service nationales. Ces normes reflètent et complètent nos Principaux engagements en matière de résultats pour la prestation des services, décrits précédemment dans le rapport.

Les résultats pour 1999-2000 sont les suivants :

- 94,5 p. 100 des premiers paiements de prestations d'emploi et des mesures de soutien ont été versés en moins de 28 jours.
- 96,7 p. 100 des premiers paiements de prestations d'a.-e. ont été versés en moins de 28 jours.



Nos normes de service

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

Rendement de nos services de base

- La norme de service de 35 jours établie pour les premiers paiements de la Sécurité de la vieillesse a été respectée (31 jours en moyenne)⁴⁵.
- La norme de service de 35 jours établie pour les premiers paiements du Régime de pensions du Canada n'a pas été atteinte (36 jours en moyenne)⁴⁵.
- Un service d'intervention d'urgence de 24 heures a été fourni dans tous les cas d'accidents mortels et de refus de travailler.
- Dans 96,3 p. 100 des cas de congédiement injustifié, nous avons répondu aux plaintes dans un délai de deux jours ouvrables.

Nous avons également entrepris des travaux qui mèneront à la réalisation d'un sondage sur la satisfaction des clients en 2001-2002. Les résultats serviront de point de départ pour définir les interventions prioritaires et mesurer l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.

Service Canada : DRHC participe à l'initiative fédérale Service Canada qui vise à créer un portail d'accès unique aux sources d'information et de services du gouvernement⁴⁶. Grâce à son vaste réseau de Centres locaux de ressources humaines (CRH), le ministère est bien placé pour prêter son soutien à Service Canada, sans compter l'expertise qu'il a acquis grâce aux multiples programmes dispensés par ses bureaux et d'autres réseaux de prestation de services. En 1999-2000, le Ministère a géré un portefeuille de 2 millions de dollars environ pour appuyer la mise en œuvre de l'initiative dans différents bureaux pilotes au pays, et il prévoit s'impliquer encore davantage à l'étape de l'évaluation de l'efficacité des projets pilotes.

Mise à jour de la politique en matière de prestation de services : En novembre 1999, DRHC a approuvé une mise à jour de la politique en matière de prestation de services⁴⁷. Le nouvel énoncé de politique traduit notre désir de servir les citoyens et la nécessité d'offrir nos services en mettant à contribution la force des gens, des partenariats et de la technologie, que ce soit en personne, par téléphone, par voie électronique ou autrement.

La politique améliorée engage DRHC à répondre aux attentes des citoyens en matière de services intégrés afin qu'ils trouvent facilement ce dont ils ont besoin et l'utilisent efficacement.

La politique reconnaît que le continuum de services actuel doit changer. Nous prévoyons poursuivre l'automatisation du traitement des transactions (demandes, prestations, déclaration) dans le cadre de nos programmes législatifs comme l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada, conformément aux engagements associés à l'initiative Gouvernement en direct.

⁴⁵ DRHC est en train de revoir l'engagement de 35 jours établi pour le premier paiement de prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Nous tiendrons des consultations avec nos clients en 2000-2001 en vue d'établir une norme de service appropriée pour le versement des prestations.

⁴⁶ http://www.servicecanada.gc.ca/menu_f.shtml

⁴⁷ Pour obtenir plus de renseignements sur la mise à jour de la politique en matière de services, consulter le Plan d'action de DRHC – L'an 2000 et les années suivantes à l'adresse : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/prioritiesx.shtml>

Rendement de nos services de base

Norme de qualité supérieure : En accord avec l'engagement de DRHC de moderniser la fonction de gestion, nous cherchons toujours des moyens de garantir la qualité des services offerts dans le cadre de nos activités quotidiennes. Quelques 25 bureaux de DRHC ont obtenu ou sont en voie d'obtenir une certification ISO 9000 dans certains domaines, comme les centres de technologie de l'information, le traitement des demandes d'a.-e. et les subventions et contributions.

Certains de nos bureaux à l'administration centrale et dans les régions ont commencé à mettre à l'essai le Cadre d'efficacité optimale pour les organisations au service du public, qui a été élaboré par le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'Institut national de la qualité. Les enseignements et les meilleures pratiques qui résulteront de ces essais seront partagés avec d'autres bureaux.

Bâtir un milieu de travail de choix

Les employés de DRHC sont au cœur de toutes nos activités. Grâce à l'intervention directe et de soutien des employés, nous pouvons travailler avec nos partenaires à la réalisation des objectifs du Ministère et du gouvernement. En bâtissant un milieu de travail de choix, il devient possible pour nos gens d'exploiter leur plein potentiel, et nous pouvons recruter et garder les nouveaux employés qui nous aideront à réaliser les objectifs fixés pour de nombreuses années à venir. En 1999-2000, nous avons pris un certain nombre de mesures afin d'atteindre les objectifs de nos gens.

Le perfectionnement des compétences en leadership a été un thème principal. Nous avons présenté notre *Guide de cheminement du perfectionnement en gestion et en leadership*, qui vient préciser les compétences exigées des leaders à tous les niveaux et propose aux intéressés de l'information et des outils. Nous avons aussi commencé à cerner et à satisfaire les besoins particuliers de nos gestionnaires intermédiaires.

L'apprentissage et le perfectionnement ont constitué un autre thème important. Nous avons mis en place de nouveaux mécanismes destinés à aider les employés et les gestionnaires à satisfaire leurs besoins dans ce domaine. Nous nous sommes également inspirés des résultats du sondage d'opinion auprès des employés de la fonction publique pour cibler les éléments à améliorer dans l'environnement de travail à DRHC et pour enrichir nos services et nos programmes axés sur le bien-être des employés.

De façon plus générale, nous avons mené différentes initiatives afin de nous préparer à relever efficacement les défis futurs. Les efforts ont porté sur le recrutement et le perfectionnement des jeunes, l'amélioration de la représentation des membres des groupes désignés (la représentation de chacun des groupes a augmenté au cours des 18 derniers mois), la compréhension et la formulation de nos valeurs et principes d'éthique, ainsi que l'amélioration des pratiques et de la capacité de gestion.

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 à fins déterminées consolidé 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 des recettes et des 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 à fins déterminées consolidé 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 du compte du Trésor ou crédité au compte du Trésor.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique est un compte à fins déterminées consolidé 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 compte du Trésor au compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Comptes à fins déterminées

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des données 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 pour 2000-2001*⁴⁸. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Les renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

⁴⁸ <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp0001x.shtml>

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 1997-1998 à 1999-2000.

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

(en millions de dollars)	Réelles	Réelles	1999-2000 ^a	
	1997-1998	1998-1999	Prévisions	Réelles
Recettes				
Recettes tirées des cotisations	19 122	19 728	18 812	18 825
Pénalités	67	79	76	74
Intérêts	364	764	1 066	1 068
Total des recettes	19 553	20 571	19 954	19 967
Dépenses				
Prestations	11 798	11 834	11 700	11 280
Coûts administratifs	1 321	1 360	1 406	1 406
Créances douteuses	89	45	43	56
Total des dépenses	13 208	13 239	13 149	12 742
Excédent				
Annuel	6 345	7 332	6 805	7 225
Cumulatif	13 645	20 977	27 782	28 202
Taux de chômage	8,9 %	8,1 %	7,4 %	7,3 %
Taux préférentiel de l'employé	1997	1998	1999	2000
(% des gains assurables)	2,90 %	2,70 %	2,55 %	2,40 %

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

a. Les prévisions pour 1999-2000 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*.

La Commission de l'assurance-emploi établit chaque année le taux préférentiel, avec l'approbation du gouverneur en conseil et sur recommandation du ministre du Développement des ressources humaines et du ministre des Finances. Le taux est établi pour qu'il y ait suffisamment de recettes durant un cycle économique et qu'il soit possible de débiter les sommes autorisées du Compte, tout en maintenant des niveaux relativement stables tout au long de ce cycle. Tel qu'indiqué ci-dessus, la Commission a graduellement réduit le taux préférentiel. Un niveau de chômage inférieur aux prévisions s'est traduit par un surplus supérieur à ce qui était prévu.

Des renseignements plus détaillés se trouvent dans les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi de 1999-2000 qui sont inclus dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 4⁴⁹. DRHC possède également un site Web consacré à la responsabilité et aux rapports en matière d'assurance-emploi⁵⁰. 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.

⁴⁹ <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>

⁵⁰ <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/account-resp/accountx.shtml>

Comptes à fins déterminées

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte du Régime de pensions du Canada de 1997-1998 à 1999-2000.

RPC – RECETTES ET DÉPENSES

(en millions de dollars)	Réelles	Réelles	1999-2000	
	1997-1998 ^a	1998-1999	Prévisions	Réelles
Recettes				
Cotisations	12 790	14 924	16 871	17 037
Intérêts	3 950	3 891	3 789	4 238
Total des recettes	16 740	18 815	20 660	21 275
Dépenses				
Paiements de prestations	17 537	18 203	18 835	18 799
Frais d'administration	298	304	336	315
Total des dépenses	17 835	18 507	19 171	19 114
Augmentation (diminution) du RPC	(1 095)	308	1 489	2 161

RPC – SOLDE DES FONDS

(en millions de dollars)	Réelles	Réelles	1999-2000	
	1997-1998 ^a	1998-1999	Prévisions	Réelles
Solde de fin d'année	36 664	39 100	40 589	41 261
Composé de :				
Fonds de placement	32 459	30 833	30 299	30 299
Office d'investissement	S/O	12	2 049	2 392
Compte	4 205	8 255	8 241	8 570
Total du RPC	36 664	39 100	40 589	41 261
Augmentation (diminution) du RPC	(1 095)	308	1 489	2 161

a. Les données de 1997-1998 ont été préparées selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée alors que les autres données de l'exercice des tableaux ci-dessus sont présentées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.
S.O. : sans objet

D'autres renseignements pour l'exercice 1999-2000 sont contenus dans les états financiers du Compte du Régime de pensions du Canada, qui se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 6⁵¹.

⁵¹ <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>

Compte des rentes sur l'État et Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique de 1997-1998 à 1999-2000.

AUTRES COMPTES À FINS DÉTERMINÉES – RECETTES ET DÉPENSES

COMPTE DES RENTES SUR L'ÉTAT

(en millions de dollars)	Réelles	Réelles	1999-2000	
	1997-1998	1998-1999	Prévisions	Réelles
Provisions mathématiques -- Solde au début de l'exercice	664,4	623,9	S/O	585,8
Revenus	43,6	41,0	S/O	38,4
Paiements et autres charges	79,6	76,0	S/O	72,4
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	35,9	35,1	S/O	33,9
Surplus actuariel	4,6	3,0	S/O	5,8
Provision mathématiques -- Solde à la fin de l'exercice	623,9	585,8	S/O	546,1

FONDS D'ASSURANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE

(en millions de dollars)	Réelles	Réelles	1999-2000	
	1997-1998	1998-1999	Prévisions	Réelles
Solde d'ouverture	9,3	8,9	S/O	8,6
Rentrées et autres crédits	0,3	0,3	S/O	0,2
Paiements et autres débits	0,7	0,6	S/O	0,6
Excédent des paiements et autres débits sur les revenus de l'exercice	(0,4)	(0,3)	S/O	(0,4)
Solde de fermeture	8,9	8,6	S/O	8,2

S.O. : sans objet

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État et du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 6⁵².

⁵² <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>

Table des matières	<u>Page</u>
<i>Rendement financier</i>	80
<i>Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés</i>	81
<i>Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles</i>	82
<i>Tableau 3 : Structure du Ministère et Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles</i>	83
<i>Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles par secteur d'activité</i>	84
<i>Tableau 5 : Paiements de transfert</i>	85
<i>Nos principaux partenaires</i>	87
<i>Évaluations et vérifications internes</i>	89
<i>Rapports annuels législatifs</i>	
<i>Prêts canadiens aux étudiants</i>	92
<i>Sécurité de la vieillesse</i>	95
<i>Autres rapports annuels législatifs</i>	97
<i>Consolidation de rapports</i>	
<i>Entente-cadre pour l'union sociale</i>	98
<i>Paiements de transfert</i>	99
<i>Achats et marchés</i>	112
<i>Gestion du matériel</i>	112
<i>Stratégie de développement durable</i>	113
<i>Initiatives de réglementation</i>	116

Rendement financier

Les tableaux financiers suivants procurent de l'information sur :

- les dépenses prévues au début de l'année, telles qu'indiquées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*;
- le niveau de dépenses approuvé en 1999-2000, selon le rajustement des priorités, les postes annoncés dans le budget de 1999 et les rajustements techniques;
- les dépenses réelles en 1999-2000, telles qu'indiquées dans les Comptes publics de 1999-2000;
- une tendance pluriannuelle, le cas échéant, qui donne une plus vaste perspective financière des activités de DRHC.

En 1999-2000, le Ministère était autorisé à dépenser 26 264 millions de dollars ou 246 millions de dollars de moins que ce qu'il avait prévu (26 510 millions de dollars). Ce fait est principalement attribuable à ce qui suit :

- Une diminution nette de 418 millions de dollars dans les paiements de transfert législatifs visant surtout deux postes législatifs. Mentionnons d'abord une diminution prévue de 338 millions de dollars pour le Programme canadien de prêts aux étudiants et les programmes d'aide financière. Cette diminution reflète la baisse des dépenses associées à l'ancien programme de prêts garantis et à une participation moindre que prévue aux mesures d'aide au remboursement. Deuxièmement, une diminution de 83 millions de dollars en paiements de DRHC pour la Sécurité de la vieillesse, qui témoigne de changements mineurs dans le nombre prévu de bénéficiaires admissibles et dans le montant de la prestation mensuelle moyenne.
- Une augmentation nette de 172 millions de dollars du budget de fonctionnement et au titre des subventions et des contributions. Cette hausse résulte largement de l'injection de 103 millions de dollars supplémentaires dans les ressources nettes reçues pour satisfaire aux exigences du Ministère en ce qui a trait aux différentes technologies informatiques, aux conventions collectives signées en 1999-2000 et au rajustement des régimes de prestations aux employés. Cette augmentation nette est attribuable aussi aux 33 millions de dollars supplémentaires investis dans la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones et dans le Collège Frontière.

Les dépenses réelles de 26 145 millions de dollars étaient de 119 millions de dollars inférieures au montant total de l'autorisation de dépenser (26 264 millions de dollars), en raison du fait qu'on a dépensé 98 millions de dollars de moins que prévu au titre des subventions et des contributions. Cet écart peut être attribué à la mise en œuvre du Plan d'action en six points au titre des subventions et des contributions ainsi qu'au report des ressources investies dans les mesures d'adaptation et de restructuration des pêches au budget de 2000-2001. Nous constatons aussi une autorisation non utilisée de 21 millions de dollars dans le budget de fonctionnement net, dont 13 millions de dollars ont été reportés à l'exercice comptable de 2000-2001, aux termes du régime du budget de fonctionnement du Conseil du Trésor.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Développement des ressources humaines	1999-2000		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Crédits (en millions de dollars)			
Programme des services ministériels			
1 Dépenses du Programme	86,2	165,2	154,9
(L) Ministre du DRH – Traitement et allocation pour automobile	0,0	0,1	0,1
(L) Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,0	0,1	0,1
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés ^a	26,2	30,2	30,2
(L) Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de l'État	-	0,8	0,5
(L) Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	2,2	2,2
Total du Programme	112,5	198,4	187,9
Programme d'investissement dans les ressources humaines et d'assurance			
5 Dépenses de fonctionnement	158,3	224,5	219,2
10 Subventions et contributions	765,9	981,4	884,0
(L) Paiements d'intérêts aux termes de la <i>Loi canadienne sur les prêts aux étudiants</i>	22,6	1,7	1,7
(L) Obligations aux termes de la <i>Loi canadienne sur les prêts aux étudiants</i>	259,2	73,7	73,7
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	632,4	510,4	510,4
(L) Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la <i>Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines</i>	385,0	334,1	334,1
(L) <i>Loi canadienne sur l'aide financière aux étudiants</i> – Subventions canadiennes pour études	112,2	103,0	103,0
(L) Prestations de retraite supplémentaires – Pensions des agents des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
(L) Prestations d'adaptation pour les travailleurs	3,9	3,7	3,7
(L) Paiements aux agences privées de recouvrement	-	19,3	19,3
(L) Régime d'assistance publique du Canada	-	56,1	56,1
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	0,2	0,2
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés ^a	98,0	113,0	113,0
Total du Programme	2 437,6	2 421,1	2 318,4
Programme du travail			
15 Dépenses du Programme	45,5	50,8	49,2
(L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	49,0	53,5	53,5
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	6,4	7,4	7,4
Total du Programme	101,0	111,8	110,1
Programme de la sécurité du revenu			
20 Dépenses du Programme	74,0	87,3	83,0
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	18 172,0	18 089,1	18 089,1
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	4 938,0	4 933,9	4 933,9
(L) Versements d'Allocations au conjoint	390,0	391,5	391,5
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés ^a	27,0	31,1	31,1
(L) Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	0,0	0,0
Total du Programme	23 600,9	23 532,9	23 528,5
Total -- Budget des dépenses principal, partie II	26 252,1	26 264,2	26 145,0
Plus : Initiatives annoncées dans le Budget de 1999 ^b	185,0	-	-
Points ne faisant pas partie du Budget des dépenses ou du Budget de 1999	73,2	-	-
Total du Ministère - Dépenses budgétaires nettes ajustées	26 510,3	26 264,2	26 145,0
Comptes à fins déterminées^c :			
Coûts de l'assurance-emploi	14 665,0	13 149,0	12 741,7
Coûts du Régime de pensions du Canada	19 317,9	19 171,0	19 114,1
Autres comptes à fins déterminées	-	-	72,9
- Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même les comptes de l'a.-e. et du RPC	(120,0)	(130,4)	(130,4)
Total des dépenses	60 373,2	58 453,8	57 943,4

a. Partiellement recouvrables à partir du Compte d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada.

b. Ces initiatives incluent le Fonds du Canada pour la création d'emplois et la Stratégie emploi jeunesse.

c. Les autorisations pour l'assurance-emploi et le RPC reflètent les prévisions telle que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*.

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

Renseignements supplémentaires

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

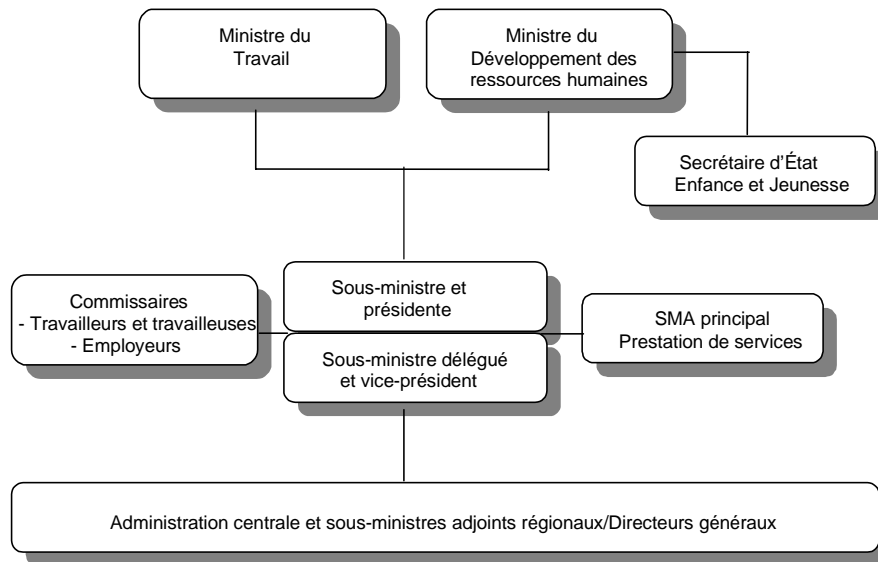
(en millions de dollars)									
	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions approuvées	Total partiel : dépenses brutes	Subventions et contributions prévues par la loi	Total : dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total : dépenses nettes
Secteurs d'activité et programmes									
Investissement dans les ressources humaines	3 107	421,1	-	1 008,2	1 429,4	1 415,3	2 844,7	(261,0)	2 583,7
	3 600	388,6	-	981,4	1 370,0	1 082,7	2 452,6	(231,0)	2 221,6
	3 495	385,1	-	884,0	1 269,1	1 082,7	2 351,8	(229,1)	2 122,7
Prestations de revenu d'assurance-emploi	7 507	473,5	-	-	473,5	-	473,5	(416,0)	57,4
	7 780	584,2	-	-	584,2	0,2	584,4	(517,2)	67,2
	7 755	583,0	-	-	583,0	0,2	583,2	(516,1)	67,1
CRHC – Gestion et services communs	2 168	192,7	-	-	192,7	-	192,7	(153,9)	38,8
	2 910	361,5	-	-	361,5	-	361,5	(229,3)	132,1
	2 643	354,9	-	-	354,9	-	354,9	(226,3)	128,7
Total partiel	12 782	1 087,3	-	1 008,2	2 095,5	1 415,3	3 510,8	(830,9)	2 679,9
	14 290	1 334,3	-	981,4	2 315,6	1 082,9	3 398,5	(977,5)	2 421,0
	13 893	1 323,0	-	884,0	2 207,0	1 082,9	3 289,9	(971,5)	2 318,4
Programme du travail	673	136,3	-	3,5	139,8	-	139,8	(39,2)	100,6
	673	157,7	-	2,7	160,4	-	160,4	(48,6)	111,8
	658	156,5	-	2,2	158,7	-	158,7	(48,6)	110,1
Programme de la sécurité du revenu	3 502	261,1	-	-	261,1	23 500,0	23 761,1	(143,9)	23 617,2
	3 609	277,4	-	-	277,4	23 414,4	23 691,8	(158,9)	23 532,9
	3 467	256,1	-	-	256,1	23 414,4	23 670,5	(142,0)	23 528,5
Programme des services ministériels	2 876	383,2	-	-	383,2	-	383,2	(270,7)	112,5
	3 726	565,1	-	-	565,1	-	565,1	(366,7)	198,4
	3 461	547,0	-	-	547,0	-	547,0	(359,1)	187,9
Total	19 833	1 868,0	-	1 011,7	2 879,6	24 915,3	27 795,0	(1 284,7)	26 510,3
	22 298	2 334,4	-	984,0	3 318,4	24 497,3	27 815,8	(1 551,7)	26 264,1
	21 479	2 282,6	-	886,2	3 168,8	24 497,3	27 666,1	(1 521,1)	26 145,0
<i>Moins</i> : Recettes non disponibles									(281,1)
									(391,9)
									(391,9)
<i>Plus</i> : Coût estimatif des services offerts par d'autres ministères									10,2
									16,9
									16,9
Coût net pour le Ministère									26 239,4
									25 889,1
									25 770,0

Légende :

Pour chaque secteur d'activité ...

Première ligne	1999-2000 dépenses prévues
Deuxième ligne	1999-2000 autorisations totales
Troisième ligne	1999-2000 réelles

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



(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Secteurs d'activité et programmes					
Investissement dans les ressources humaines	2 418,9	2 755,3	2 844,7	2 452,6	2 351,8
Prestations de revenu d'assurance-emploi	601,3	615,6	473,5	584,4	583,2
CRHC – Gestion et services communs	219,8	247,9	192,7	361,5	354,9
Programme d'IRH et d'assurance	3 239,9	3 618,8	3 510,8	3 398,5	3 289,9
Programme du travail	143,7	156,7	139,8	160,4	158,7
Programme de la sécurité du revenu	22 509,3	23 052,4	23 761,1	23 691,8	23 670,5
Programme des services ministériels	401,6	456,1	383,2	565,1	547,0
Total des dépenses brutes	26 294,5	27 284,1	27 795,0	27 815,8	27 666,1
Recettes disponibles	(1 363,0)	(1 335,4)	(1 284,7)	(1 551,7)	(1 521,1)
Total des dépenses nettes	24 931,5	25 948,7	26 510,3	26 264,1	26 145,0
Comptes à fins déterminées^a					
Assurance-emploi					
Dépenses	13 208,5	13 239,3	14 665,0	13 149,0	12 741,7
Recettes	(19 553,0)	(20 571,5)	(19 904,0)	(19 954,0)	(19 967,1)
Surplus (déficit) annuel	6 344,5	7 332,2	5 239,0	6 805,0	7 225,4
Régime de pensions du Canada					
Dépenses	17 834,7	18 507,0	19 318,0	19 171,0	19 114,0
Recettes	(16 740,0)	(18 815,0)	(20 275,0)	(20 660,0)	(21 275,0)
Surplus (déficit) annuel	(1 094,7)	308,0	957,0	1 489,0	2 161,0
Autres comptes à fins déterminées					
Dépenses	80,2	76,6	0,0	0,0	72,9
Recettes	(44,0)	(41,3)	0,0	0,0	(38,7)
Surplus (déficit) annuel	(36,3)	(35,3)	0,0	0,0	(34,3)

a. Pour les comptes à fins déterminées de l'a.-e. et du RPC, les dépenses prévues telles que publiées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001* ont été utilisées pour des autorisations.

Renseignements supplémentaires

TABLEAU 4: DÉTAILS DES RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		Réelles
			Recettes prévues	Autorisations totales	
Recettes disponibles					
Investissement dans les ressources humaines	215,8	149,1	261,0	231,0	229,1
Prestations de revenu d'assurance-emploi	496,8	552,2	416,0	517,2	516,1
CRHC – Gestion et services communs	174,6	128,6	153,9	229,3	226,3
Programme d'IRH et d'assurance	887,3	829,9	830,9	977,5	971,5
Programme du travail	25,3	47,1	39,2	48,6	48,6
Programme de la sécurité du revenu	156,7	142,7	143,9	158,9	142,0
Programme des services ministériels	293,7	315,6	270,7	366,7	359,1
Total des recettes disponibles	1 363,0	1 335,4	1 284,7	1 551,7	1 521,1
Recettes non disponibles					
Investissement dans les ressources humaines					
Remboursement des dépenses des années précédentes					
Recouvrement des prêts aux étudiants	150,6	180,2	140,0	125,9	125,9
Recouvrement de la dette des prêts aux étudiants	20,9	13,8	20,0	28,6	28,6
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	22,5	13,1	18,4	18,1	18,1
Autres	18,0	13,0	0,0	63,1	63,1
	211,9	220,1	178,4	235,7	235,7
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	46,2	56,3	51,9	60,0	60,0
Amendes d'assurance-emploi	0,9	0,6	-	0,5	0,5
Surplus actuariel – Compte des rentes sur l'État	0,0	7,6	-	5,8	5,8
	47,1	64,5	51,9	66,4	66,4
CRHC – Gestion et services communs					
Remboursement des dépenses des années précédentes	11,1	9,0	-	23,0	23,0
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	15,4	15,7	14,5	13,9	13,9
	26,5	24,8	14,5	36,9	36,9
Travail					
Frais de services	1,3	1,3	1,1	1,1	1,1
Remboursement des dépenses des années précédentes	0,2	0,2	-	0,9	0,9
Autres	0,0	0,1	-	0,3	0,3
	1,5	1,7	1,1	2,2	2,2
Sécurité du revenu					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	11,0	18,9	16,1	20,0	20,0
Remboursement des dépenses des années précédentes	0,8	0,4	-	5,6	5,6
Autres	0,2	0,2	0,0	0,1	0,1
	11,9	19,5	16,1	25,7	25,7
Services ministériels					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	15,0	17,3	19,1	19,9	19,9
Remboursement des dépenses des années précédentes	0,3	3,6	-	3,8	3,8
Autres	4,2	0,5	-	1,3	1,3
	19,5	21,4	19,1	25,0	25,0
Total des recettes non disponibles	318,5	351,9	281,1	391,9	391,9

TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT

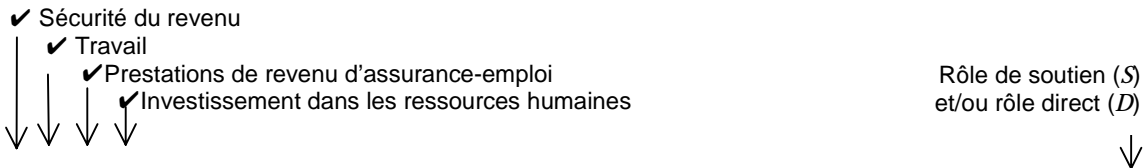
(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisations totales	
Subventions					
Investissement dans les ressources humaines					
(L) Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux conditions prescrites par le gouverneur en 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	9,1	5,9	3,9	3,7	3,7
(L) Subventions pour initiatives spéciales aux étudiants à plein temps et à temps partiel admissibles aux termes du règlement de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	14,8	-	-	-	-
(L) Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes du Règlement de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	-	108,8	112,2	103,0	103,0
(L) Subventions aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au profit des bénéficiaires nommés par ces REEE, selon les termes du Règlement de la subvention canadienne pour l'épargne-études de la <i>Loi sur le ministère du développement des ressources humaines</i>	-	267,3	385,0	334,1	334,1
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	5,9	2,3	10,0	1,3	1,3
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	25,8	26,2	28,4	24,7	24,7
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social	-	-	7,0	5,1	5,1
Subvention pour assurer la sécurité du revenu et toute autre aide financière aux pêcheurs et aux travailleurs d'usine touchés par la crise dans le secteur de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique	250,6	283,0	5,0	5,0	0,4
Subvention au fonds d'investissement de la Fondation d'apprentissage du Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100 ^e anniversaire	-	-	-	12,0	12,0
Subvention au Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100 ^e anniversaire	-	-	-	3,0	3,0
Subventions à des organismes bénévoles, aux gouvernements municipaux et régionaux, aux organisations professionnelles et aux autres centres d'excellence dans le but d'appuyer la mise en œuvre de projets novateurs pour faciliter l'intégration des personnes handicapées	3,0	3,8	-	-	-
Subventions aux organismes nationaux bénévoles de services sociaux en vue de partager les coûts de fonctionnement des bureaux nationaux	0,5	1,2	-	-	-
Subvention aux Réseaux canadiens de recherche en politiques inc.	-	9,0	-	-	-
	309,8	707,6	551,5	491,9	487,2
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	17 114,2	17 563,8	18 172,0	18 089,1	18 089,1
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	4 728,6	4 834,7	4 938,0	4 933,9	4 933,9
(L) Versements d'Allocations au conjoint	389,2	382,9	390,0	391,5	391,5
	22 232,0	22 781,3	23 500,0	23 414,4	23 414,4
Total des subventions	22 541,8	23 488,9	24 051,6	23 906,4	23 901,7
Contributions					
Investissement dans les ressources humaines					
(L) Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>	8,9	3,6	22,6	1,7	1,7
(L) Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la <i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i>	379,2	155,4	259,2	73,7	73,7

Renseignements supplémentaires

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisations totales	
Contributions (suite)					
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la <i>Loi fédérale sur laide financière aux étudiants</i>	340,5	516,6	632,4	510,4	510,4
(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>	37,4	8,1	-	56,1	56,1
(L) Paiements pour l'enseignement postsecondaire faits aux provinces et territoires aux termes de la <i>Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces</i>	4,7	-	-	-	-
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	631,0	757,7	703,5	713,0	623,1
Aide à l'employabilité des personnes handicapées -- Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder	-	189,0	195,0	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	7,3	6,7	2,8	6,1	4,7
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	45,7	41,5	41,2	15,0	13,9
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)	-	-	3,3	0,1	-
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'alphabetisation	3,8	4,1	-	4,9	4,9
Réadaptation professionnelle des personnes invalides -- Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'application de la <i>Loi sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées</i> et des accords conclus en vertu de cette Loi	235,6	-	-	-	-
Nouveau-Brunswick au travail -- Paiements (couvrant une période de six années, de 1992-1993 à 1997-1998) à la province du Nouveau-Brunswick conformément à l'entente de partage de certains éléments de ce projet-pilote visant à améliorer l'employabilité des bénéficiaires de l'aide sociale	1,2	-	-	-	-
Contributions aux ministères et aux organismes gouvernementaux provinciaux et territoriaux, aux administrations municipales, aux entreprises, aux établissements de santé publique et d'enseignement, aux organismes autochtones, y compris aux bandes indiennes et aux conseils tribaux, ainsi qu'aux particuliers pour appuyer les nouvelles orientations stratégiques découlant de la réforme de la sécurité sociale, et pour faire l'essai de méthodes innovatrices pour rendre les programmes sociaux plus efficaces à les adapter à nos moyens financiers	55,9	44,6	12,0	2,0	1,9
	1 751,1	1 727,3	1 872,0	1 572,2	1 479,5
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Paiements de rentes en vertu de la <i>Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'état</i>	54,6	-	-	-	-
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,3	0,3	-	0,2	0,2
	54,9	0,3	-	0,2	0,2
Travail					
Programme de partenariat syndical-patronal	1,4	1,4	1,6	1,6	1,2
Commission du travail	0,9	0,9	1,8	1,0	0,9
	2,3	2,3	3,4	2,6	2,1
Total des contributions	1 808,3	1 729,9	1 875,4	1 575,0	1 481,9
Total des paiements de transfert	24 350,1	25 218,9	25 927,0	25 481,4	25 383,6

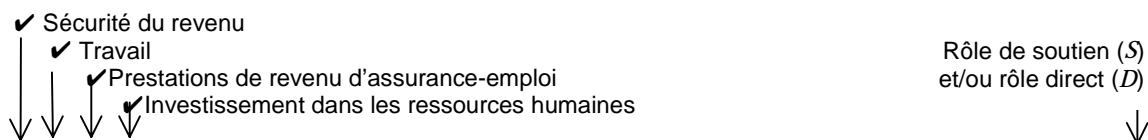
Nos principaux partenaires

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



				MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU CANADA	
✓	✓	✓	✓	Justice pour les questions d'ordre juridique, les conseils et l'appui.	<i>S</i>
✓	✓	✓	✓	Finances pour les décisions stratégiques et l'appui en matière de mesures prévues par la loi.	<i>S</i>
✓	✓	✓	✓	Agence des douanes et du revenu du Canada pour la perception des contributions au RPC, les cotisations à l'assurance-emploi, les données sur le revenu et le remboursement des subventions et des prêts de même que pour l'administration du programme de compensation à l'appui du recouvrement des comptes débiteurs de DRHC.	<i>S/D</i>
✓	✓	✓	✓	Affaires étrangères et Commerce international pour le travail effectué en collaboration avec les gouvernements étrangers et les organismes internationaux.	<i>S/D</i>
✓	✓	✓	✓	Statistique Canada pour les données et les renseignements de nature statistique et économique.	<i>S</i>
✓		✓	✓	Travaux publics et Services gouvernementaux pour le paiement des prestations (dépôt direct ou impression de chèques).	<i>S/D</i>
✓	✓		✓	Tous les ministères et organismes liés à la stratégie canadienne concernant les personnes handicapées et 13 ministères et organismes mettant en œuvre la Stratégie emploi jeunesse.	<i>S/D</i>
✓	✓		✓	Secrétariat du Conseil du Trésor pour la prévention des incendies et les questions relatives à l'alphabétisation, aux enfants, aux personnes âgées et à la société vieillissante et les modifications réglementaires.	<i>S</i>
	✓		✓	Industrie pour le soutien des activités relatives au milieu de travail, à l'autoroute de l'information, à la prestation de services et à d'autres initiatives.	<i>S</i>
		✓	✓	Citoyenneté et Immigration pour les questions relatives aux travailleurs étrangers, aux adoptions internationales et à la participation des immigrants au marché canadien du travail.	<i>S</i>
	✓		✓	Affaires indiennes et du Nord canadien pour les questions de développement humain et social relatives aux Autochtones et les questions de travail liées à l'autonomie gouvernementale et à la négociation de traités.	<i>S/D</i>
			✓	Pêches et Océans et les organismes d'expansion régionale pour les programmes relatifs au marché du travail et à la pêche.	<i>S/D</i>
	✓			Transports et Office national de l'énergie pour l'exécution des programmes de sécurité et de santé au travail ainsi que les mesures législatives et politiques relatives au secteur des transports.	<i>S/D</i>
✓				Bureau du surintendant des institutions financières pour les services actuariels.	<i>S</i>
✓				Anciens combattants pour le partage de l'information sur les clients mutuels.	<i>S</i>

Renseignements supplémentaires



				PROVINCES ET TERRITOIRES	
✓	✓	✓	✓	Gouvernements provinciaux et territoriaux, agences et organismes pour l'élaboration, l'harmonisation, la mise en œuvre et/ou la coordination de programmes et de services prévus par la loi ou conformes aux accords fédéraux-provinciaux-territoriaux et à l'entente-cadre sur l'union sociale; la collaboration à des projets et les échanges de renseignements.	<i>S/D</i>
				AUTRES	
✓	✓	✓	✓	Gouvernements étrangers et organismes internationaux pour les avantages découlant des ententes bilatérales sur la sécurité sociale et l'assurance-emploi, l'éducation internationale et les adoptions; pour l'échange de vues et d'expériences, la collaboration à la recherche et la promotion du savoir-faire canadien.	<i>D</i>
✓	✓	✓	✓	Secteur privé pour les consultations sur les questions législatives et les programmes; pour le partage, la diffusion et la fourniture d'information, en particulier avec les institutions financières et les compagnies d'assurance; pour faciliter et appuyer la prestation de programmes et de services; pour aider à déterminer et à partager des initiatives novatrices en matière de développement humain.	<i>S/D</i>
✓	✓	✓	✓	Employeurs, employés et organisations qui les représentent pour favoriser le respect des lois et des meilleures pratiques; pour encourager l'application de partenariats et de pratiques efficaces tant au niveau sectoriel qu'au travail.	<i>D</i>
✓	✓		✓	Organismes bénévoles incluant ceux qui représentent des groupes particuliers pour la collaboration à l'élaboration et à l'exécution de politiques et de programmes, pour le partage d'information, la prestation de programmes mis sur pied en vertu de divers accords et la collaboration à titre de partenaires en vue d'améliorer l'accès aux produits d'information.	<i>S/D</i>
✓	✓		✓	Établissements et associations d'enseignement et de formation pour la mise en œuvre de programmes d'aide aux étudiants et l'information, la recherche et les échanges sur le marché du travail, les milieux de travail, l'apprentissage, les pensions et le développement social.	<i>D</i>
✓	✓			Commissions des accidents du travail pour régler les demandes d'indemnisation et verser les prestations aux agents de l'État conformément à la <i>Loi sur l'indemnisation des agents de l'État</i> , pour le partage d'information et la coordination d'initiatives en vue d'améliorer le service aux clients mutuels.	<i>S/D</i>
	✓		✓	Autorités et organismes autochtones pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes destinés aux peuples autochtones, et ce, en vertu de divers accords.	<i>D</i>
✓				Régie des rentes du Québec (RRQ) pour les échanges de renseignements sur le Régime de rentes du Québec et la prestation de services aux clients mutuels.	<i>D</i>
	✓			Commission canadienne des droits de la personne pour les questions se rapportant à l'équité en matière d'emploi et à l'équité salariale.	<i>S</i>

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

Évaluations et vérifications internes

DRHC s'est engagé à obtenir les meilleurs résultats possibles dans l'application de ses programmes, la prestation de ses services et son fonctionnement, et ce, avec un souci constant d'efficience et d'efficacité. L'évaluation de nos programmes et de nos services nous permet d'en connaître les incidences. Cet exercice est confié à des professionnels indépendants. Nos études spéciales, moins détaillées que les évaluations, permettent aux gestionnaires de réduire le spectre des questions à considérer.

Étant donné le rôle de premier plan que nous jouons au titre de l'élaboration de politiques nationales, nous étoffons ces évaluations et ces études spéciales avec des recherches 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 du Canada, de même qu'aux groupes qu'intéressent ces questions, de tirer profit de ce que le Canada et les autres pays ont de mieux à offrir en termes d'expérience et sur le plan de la recherche.

Nous faisons aussi des vérifications internes axées sur des enjeux qui comportent de plus grands risques, et procédons à ce titre conformément aux normes professionnelles et aux politiques du Conseil du Trésor. Les conclusions de ces rapports suscitent normalement des initiatives de la part de la direction, qui ont pour effet d'accroître l'efficience, l'efficacité et la qualité des résultats obtenus.

Le tableau ci-dessous répertorie en fonction des principaux engagements du Ministère, les études, vérifications et examens que DRHC a réalisés au cours des deux dernières années. Vous trouverez la liste des récentes évaluations et études spéciales à l'adresse <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/>, et la liste des récents rapports d'évaluation et d'examen à l'adresse <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/homex.shtml>.

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Selon les résultats des documents suivants :
<p>Un marché du travail efficace et efficient</p>	<p>Évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programme de création directe d'emplois, 1998 ➤ Fonds d'intégration des personnes handicapées, 1998 ➤ Prestations d'emploi et mesures de soutien, 1998 ➤ Étude de suivi des sessions d'information en groupe, 1998 ➤ Douze initiatives stratégiques de partenariat fédérales-provinciales portant sur une clientèle spéciale (aide à l'enfance, personnes handicapées, jeunesse), 1998, 1999 ➤ Évaluation formative Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada/Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail, 1999 ➤ Évaluation formative Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada/Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail, 1999 <p>Études bilan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le travail autonome à son compte au Canada, 1998 ➤ Résumé des leçons tirées des évaluations formatives programme des initiatives stratégiques, 1998 ➤ Le développement socio-économique des peuples autochtones, 1999

Renseignements supplémentaires

<p>Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :</p>	<p>Selon les résultats des documents suivants :</p>
<p>Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie</p>	<p>Évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Appels en matière d'assurance-emploi, Étude d'évaluation pilote, 1998 ➤ Les motifs de cessation d'emploi ont-ils de l'importance? L'assurance-chômage (a.-c.) et les départs volontaires au Canada, 1998 ➤ Tendances de la rescolarisation des travailleurs pendant le cycle économique, 1998 ➤ L'admissibilité aux prestations d'a.-c., la participation aux prestations et le compte d'a.-c., 1998 ➤ Évaluation de la stratégie du poisson de fond de l'Atlantique (LSPA), 1998 ➤ Les conséquences sur l'emploi à long terme, 1998 <p>Études bilan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les programmes d'adaptation pour les travailleurs âgés, 1999
<p>Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif</p>	<p>Études bilan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Milieux de travail novateurs, 1999
<p>La durabilité des Programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants</p>	<p>Études bilan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Politiques et programmes destinés aux personnes handicapées, 1997 <p>Vérifications internes et examens :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programmes de la sécurité du revenu (PSR) Couplage/Partage des données – Sécurité de l'information et des renseignements personnels, 1998 ➤ État des frais administratifs et de locaux imputés au Compte du Régime de pensions du Canada 1998-1999, 1999 ➤ Analyse des écarts de facturation entre le RPC et le RRQ, 1999
<p>Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients</p>	<p>Évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indicateurs sociaux pour l'évaluation stratégique des principaux programmes sociaux, 1998 ➤ L'utilisation d'indicateurs sociaux comme instruments d'évaluation - Rapport final, 1998 ➤ Évaluation du programme de partenariat syndical-patronal (PPSP) – Rapport final, 1998 <p>Études spéciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les outils de l'évaluation ➤ Évaluation quasi-expérimentale, 1998 ➤ Guide de passation de marchés pour les études d'évaluation de DRHC, 1999 <p>Vérifications internes et examens :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'incidence de la Vision de DRHC sur les employés, 1999 ➤ Amélioration des communications internes, 1999 ➤ Évaluation de l'environnement de Développement des ressources humaines Canada : Rapport global, 1999 ➤ Examen de la capacité de DRHC à exécuter les programmes et à assurer la prestation de services, 1999

Renseignements supplémentaires

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Selon les résultats des documents suivants :
<p>Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Améliorer la coordination interne de nouvelles initiatives à DRHC, 1999 ➤ Examen de l'intégrité des données, 1998 ➤ Rapport national : Évaluation de la sécurité de la technologie de l'information, 1999 ➤ Vérification de l'intégrité financière : Phases I et II : Résultats provisoires, 1998 ➤ Examen de la configuration du Réseau local (RL) de Terre-Neuve, 1999 ➤ Examen de la Stratégie de développement durable de DRHC, 1999 ➤ Projet An 2000 de DRHC : Évaluation du risque, 1998 ➤ Évaluation des risques que pose Banyan Vines Kernel, 1999
<p>Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions</p>	<p>Évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fonds transitoire pour la création d'emplois, 1998 <p>Vérifications internes et examens :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérification des subventions et des contributions de la Stratégie du poisson de fond de l'Atlantique, 1999 ➤ Subvention canadienne pour l'épargne-études – Vérification de systèmes en cours d'élaboration, 1999 ➤ Examen organisationnel de l'entente bilatérale régionale sur le développement de la main-d'œuvre conclue par Développement des ressources humaines Canada et la Nation métisse de la Saskatchewan, 1998 ➤ Examen de l'intégrité des programmes/Subventions et contributions, 2000 ➤ Vérification spéciale à Sydney, 1998 ➤ Vérification de l'entente de contribution de Eastern Arm, 1998 ➤ Examen du Business Advisory Centre de Hamilton-Wentworth pour l'exercice comptable, 1997, 1999

Rapports annuels législatifs

Prêts canadiens aux étudiants

Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) vient en aide aux étudiants qui en ont besoin en leur donnant accès à des capitaux auxquels ils n'auraient pas autrement droit pour payer leurs études postsecondaires. Le PCPE assume entièrement les intérêts sur ce capital alors qu'ils étudient à temps plein. Ces prêts ne visent pas à couvrir la totalité des frais des étudiants. Ils complètent les ressources constituées de leur revenu, de l'aide provenant de leur famille ou d'autres bourses d'études.

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

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

- **Réclamations payées** — Si un étudiant manque à son obligation de rembourser un emprunt consenti en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, le gouvernement du Canada donne suite à la garantie en remboursant à l'établissement prêteur le plein montant du capital à payer, de même que les intérêts courus.
- **Bonification d'intérêt** — Le gouvernement paie tout l'intérêt sur les prêts tant que l'étudiant poursuit ses études à temps plein, et dans le cas des prêts négociés avant le 1^{er} août 1993, durant six mois après la fin des études.
- **Paiement compensatoire** — La province ou le territoire qui choisit de ne pas participer au PCPE a droit à un paiement compensatoire visant à couvrir une partie des frais de fonctionnement d'un programme similaire.
- **Frais de recouvrement** — Une fois que le gouvernement a remboursé un prêt, il se charge d'en recouvrer le montant auprès de l'emprunteur. Cela signifie généralement que la responsabilité de la perception est confiée à une agence de recouvrement.
- **Exemption d'intérêt/Réduction de la dette en attente de remboursement** — De l'aide peut être fournie pour couvrir les frais d'intérêt dans le cas des emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt. Dans le budget fédéral de 1998, on a instauré le principe de réduction de la dette en attente de remboursement en vue d'aider les emprunteurs qui éprouvent de grandes difficultés financières.

Renseignements supplémentaires

- **Prêts pardonnés** — Conformément à la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital à payer de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.
- **Prime de risque** — Sous réserve des dispositions du contrat passé avec l'établissement prêteur, le gouvernement lui paie une prime de risque en fonction de la valeur des prêts consolidés en vue d'un remboursement pendant l'année considérée.
- **Subventions canadiennes pour études (anciennes Subventions pour initiatives spéciales)** — Quatre programmes de bourses ont pour but de soutenir les groupes suivants : les étudiants à temps partiel qui sont dans le besoin pour les aider à effectuer des dépenses reliées à leurs études (1 200 dollars par année); les femmes poursuivant des études doctorales dans certains domaines (3 000 dollars par année pour un maximum de trois ans); les étudiants ayant une incapacité permanente pour des dépenses reliées à leur déficience (5 000 dollars par année); et les étudiants ayant des personnes à charge.
- **Frais d'administration aux provinces et aux territoires** — En vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement du Canada est parvenu à des ententes avec les provinces participantes afin de faciliter l'administration du PCPE. Les frais à payer aux provinces sont calculés en fonction des coûts d'opération de base et du nombre de certificats. De plus, on dispose de fonds pour des initiatives conjointes entre le gouvernement fédéral et les provinces.
- **Rachat des mauvaises créances** — En vertu des termes du contrat avec les prêteurs, le gouvernement rachète des prêts dont les paiements sont en souffrance depuis au moins 12 mois et dont la valeur totale n'excède pas 3 p. 100 du solde mensuel moyen des prêts en attente de remboursement chez ce(s) prêteur(s).

Renseignements supplémentaires

**TABLEAU 1 : DÉPENSES LÉGISLATIVES RELATIVES AU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS
AUX ÉTUDIANTS POUR LES EXERCICES FINANCIERS SUIVANTS^a**

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	Préliminaires 1999-2000
Réclamations payées ^b	350,9	152,2	196,6	70,7
Bonification d'intérêt	163,7	210,2	220,0	204,0
Montants compensatoires au Québec et aux Territoires du Nord-Ouest ^c	74,9	160,9	172,0	126,1
Frais de recouvrement	24,9	24,9	27,7	19,3
Exemption d'intérêt/Réduction de la dette ^d	37,9	58,5	179,8	83,2
Prêts pardonnés	8,1	8,3	11,4	9,3
Prime de risque	58,5	75,5	85,0	81,8
Subventions canadiennes pour études ^e	14,8	108,8	112,2	103,0
Frais d'administration des provinces et territoires	9,7	9,5	18,7	9,4
Rachat des mauvaises créances	0,0	0,5	3,0	1,6
Total des dépenses législatives	743,3	809,3	1 026,4	708,3
Recouvrement par l'entremise d'agences, de représentants légaux et du PCPE	150,6	160,8	177,7	125,9
Remboursement d'impôts récupérés par compensation	20,9	28,0	24,0	28,6
Total des recettes	171,4	188,8	201,7	154,5
Nombres de réclamations payées	46 969	34 033	27 000	11 438

a. Exercice financier : du 1^{er} avril au 31 mars.

b. La différence de 125,9 millions de dollars entre les dépenses prévues pour 1999-2000 et les données préliminaires est due à une diminution plus forte et plus tôt que prévu des dépenses relatives aux réclamations payées faites sous l'ancien programme de prêts garantis.

c. La différence de 45,9 millions de dollars entre les dépenses prévues pour 1999-2000 et les données préliminaires relativement aux paiements compensatoires faits à une province ou un territoire qui a choisi de ne pas participer au PCPE est due à une diminution des coûts du PCPE en général, le calcul du paiement étant basé sur une formule qui tient compte des coûts du programme.

d. La différence de 96,6 millions de dollars entre les dépenses prévues pour 1999-2000 et les données préliminaires relatives à l'exemption d'intérêt et la réduction de la dette est due à une utilisation plus faible que prévu des mesures d'aide au remboursement.

e. L'aide aux étudiants ayant des personnes à charge est entrée en vigueur en 1998-1999, ce qui explique cette importante augmentation.

Des renseignements plus détaillés sur le Programme canadien de prêts aux étudiants sont disponibles sur Internet, à l'adresse suivante :

http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

Sécurité de la vieillesse

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

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

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES PRESTATIONS MENSUELLES MAXIMALES

(en dollars)						
Exercice financier	Pension de base	Supplément de revenu garanti		Allocation		Augmentation
		Célibataire	Marié(e)	Ordinaire	Prolongée	
Prestation mensuelle par exercice financier						
1999-2000 Réelles						
1 ^{er} janvier 2000	419,92	499,05	325,06	744,98	822,47	0,6 %
1 ^{er} octobre 1999	417,42	496,07	323,12	740,54	817,57	0,9 %
1 ^{er} juillet 1999	413,70	491,65	320,24	733,94	810,28	0,6 %
1 ^{er} avril 1999	411,23	488,72	318,33	729,56	805,44	0,1 %
1999-2000 Budget des dépenses						
1 ^{er} janvier 2000	415,38	493,65	321,54	736,92	813,57	0,3 %
1 ^{er} octobre 1999	414,19	492,24	320,62	734,82	811,25	0,1 %
1 ^{er} juillet 1999	413,75	491,71	320,28	734,03	810,38	0,4 %
1 ^{er} avril 1999	412,30	489,99	319,15	731,45	807,53	0,4 %
1998-1999						
1 ^{er} janvier 1999	410,82	488,23	318,01	728,83	804,64	0,0 %
1 ^{er} octobre 1998	410,82	488,23	318,01	728,83	804,64	0,5 %
1 ^{er} juillet 1998	408,78	485,80	316,43	725,21	800,64	0,4 %
1 ^{er} avril 1998	407,15	483,86	315,17	722,32	797,45	0,0 %
Moyennes par exercice financier (prestations annuelles)						
1999-2000 Réelles	4 986,81	5 926,47	3 860,25	8 847,06	9 767,28	
1999-2000 Budget des dépenses	4 966,86	5 902,77	3 844,77	8 811,66	9 728,19	
1998-1999	4 912,71	5 838,36	3 802,86	8 715,57	9 622,11	

Renseignements supplémentaires

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

Province ou territoire	Mars 1999				Mars 2000			
	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 SV
Terre-Neuve	61 872	42 800	4 450	69,18	62 622	42 574	4 441	67,99
Île-du-Prince-Édouard	17 739	9 717	754	54,78	17 915	9 494	689	52,99
Nouvelle-Écosse	122 211	58 792	4 795	48,11	123 511	58 097	4 687	47,04
Nouveau-Brunswick	96 541	52 084	4 431	53,95	97 048	51 254	4 173	52,81
Québec	909 434	446 572	33 736	49,10	925 457	446 128	33 267	48,21
Ontario	1 363 854	382 071	25 600	28,01	1 388 280	380 979	25 289	27,44
Manitoba	153 586	60 847	4 076	39,62	154 102	59 640	3 869	38,70
Saskatchewan	146 160	61 353	3 992	41,98	145 943	59 833	3 878	41,00
Alberta	281 086	103 687	8 003	36,89	288 746	103 639	7 899	35,89
Colombie-Britannique	481 516	151 685	9 081	31,50	488 769	151 621	9 064	31,02
Yukon	1 582	619	42	39,13	1 671	629	38	37,64
Territoires du Nord-Ouest	2 158	1 464	158	67,84	2 259	1 465	151	64,85
International ^a	56 365	10 256	203	18,20	58 850	9 965	176	16,93
TOTAL	3 694 104	1 381 947	99 321	37,41	3 755 173	1 375 318	97 621	36,62

a. 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 1999-2000

(en millions de dollars)	Sécurité de la vieillesse	Supplément de revenu garanti	Allocation	TOTAL
Terre-Neuve	311,7	151,1	20,5	483,3
Île-du-Prince-Édouard	88,8	33,7	3,1	125,6
Nouvelle-Écosse	613,0	193,7	18,3	825,0
Nouveau-Brunswick	485,0	176,0	18,8	679,8
Québec	4 547,8	1 552,3	125,9	6 226,0
Ontario	6 703,1	1 384,3	99,2	8 186,6
Manitoba	759,2	207,0	16,6	982,8
Saskatchewan	729,4	204,2	16,6	950,2
Alberta	1 394,4	370,1	32,5	1 797,0
Colombie-Britannique	2 365,9	568,9	37,1	2 971,9
Yukon	8,1	2,3	0,2	10,6
Territoires du Nord-Ouest	11,1	6,3	1,1	18,5
International ^a	71,6	84,0	1,5	157,1
TOTAL	18 089,1	4 933,9	391,4	23 414,4

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

Autres rapports annuels législatifs

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

Parties I et III du Code canadien du travail

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

Loi sur l'assurance du service civil

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 6⁵³. 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 2000*, Volume 1, Section 6⁵³. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

⁵³ <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>

Consolidation de rapports

Entente-cadre pour l'union sociale

En vertu des dispositions relatives à la responsabilisation que renferme l'Entente-cadre pour l'union sociale (ECUS), les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux s'engagent à faire preuve d'une plus grande transparence et d'une responsabilité accrue envers les Canadiens et les Canadiennes⁵⁴. Ces dispositions s'appliquent aux nouvelles initiatives de même qu'à celles qui sont déjà en vigueur. Selon ces dispositions, les gouvernements doivent :

- surveiller et mesurer les résultats de la politique sociale et présenter des rapports publics à ce sujet;
- échanger les pratiques exemplaires;
- faire appel à des tiers pour participer à l'évaluation des progrès;
- expliquer leurs contributions et leurs rôles respectifs.

En 2002, les gouvernements examineront leurs progrès respectifs dans ces domaines. À titre de préparation, DRHC travaille de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) afin d'intégrer les principes de responsabilisation de l'ECUS aux rapports destinés au Parlement et à la population canadienne. Cette démarche correspond au besoin qu'éprouve DRHC d'améliorer les résultats, l'efficacité et la fonction de contrôle dans tous les aspects de son travail.

DRHC est l'un des principaux ministères responsables de la politique sociale. À ce titre, le Ministère a participé activement aux activités liées à l'ECUS en 1999-2000. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le SCT afin d'élaborer un modèle que les ministères commencent à utiliser pour évaluer leur responsabilité conformément à l'entente.

Nous avons aussi coordonné les efforts fédéraux en vue de s'assurer que les programmes et services sont conformes aux dispositions de l'ECUS en matière de mobilité. Ces dispositions prévoient que, en vertu de l'*Accord sur le commerce intérieur* (ACI), les gouvernements doivent éliminer les obstacles liés à la résidence d'ici les trois prochaines années, s'abstenir de créer de nouveaux obstacles susceptibles d'entraver les initiatives de politique sociale et respecter l'échéance du 1^{er} juillet 2000 pour satisfaire aux exigences relatives à la mobilité de la main-d'œuvre.

Sous la coordination de DRHC, les ministères fédéraux qui offrent des programmes dans les quatre principaux domaines définis par l'ECUS – c'est-à-dire la santé, les études postsecondaires, la formation ainsi que les services sociaux et l'aide sociale – se sont penchés sur les cas où les personnes doivent avoir résidé un certain temps dans un lieu donné pour être admissible à un programme ou à un service, alors qu'il n'existe aucune entente réciproque susceptible de régler le problème. Le rapport fédéral de mars 2000 sur la mobilité indique que cet examen n'a révélé que peu d'obstacles liés aux critères de résidence. Le gouvernement continuera donc de passer en revue les activités, notamment celles qui sont dispensées par des tiers, afin de déceler les obstacles éventuels en matière de mobilité.

⁵⁴ http://socialunion.gc.ca/news/020499_f.html

Paievements de transfert

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

Conformément à cette politique, nous avons produit de la documentation qui décrit chacun des programmes, notamment les objectifs et les résultats attendus ainsi que les jalons vers l'atteinte des 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 cinq millions de dollars.

PAIEMENTS DE TRANSFERT NON-STATUTAIRES PAR GAMME DE SERVICES (RÉELS 1999-2000 : 886,2 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 (Réels : 1,3 M \$)

Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 1
Initiatives pour l'emploi des jeunes	Fiche technique 2
Planification de l'emploi	Fiche technique 3

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'alphabetisation (Réels : 24,7 M \$)

Programme national d'alphabetisation	Fiche technique 4
--------------------------------------	-------------------

Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social (Réels : 5,1 M \$)

Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 5
--	-------------------

Renseignements supplémentaires

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
<i>Subvention pour assurer la sécurité du revenu et toute autre aide financière aux pêcheurs et aux travailleurs d'usine touchés par la crise dans le secteur de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique (Réels : 0,4 M \$)</i>	
<i>Subvention au fonds d'investissement de la Fondation d'apprentissage du Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100^e anniversaire (Réels : 12,0 M \$)</i>	Fiche technique 6
<i>Subvention au Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100^e anniversaire (Réels : 3,0 M \$)</i>	Fiche technique 6
Contributions	
<i>Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien (Réels : 623,1 M \$)</i>	
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	Fiche technique 7
Fonds du Canada pour la création d'emplois	Fiche technique 8
Planification de l'emploi	Fiche technique 3
Retraite anticipée des travailleurs d'usines de transformation du poisson	Fiche technique 9
Adaptation et développement de l'emploi dans le secteur des pêches	Fiche technique 10
Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 1
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 5
Initiatives pour l'emploi des jeunes	Fiche technique 2
<i>Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder (Réels : 189,2 M \$)</i>	
Aide fédérale-provinciale/territoriale à l'employabilité des personnes handicapées	Fiche technique 11
<i>Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable (Réels : 4,7 M \$)</i>	

Programmes connexes (Modalités)

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

Contributions aux ministères et aux organismes gouvernementaux provinciaux et territoriaux, aux administrations municipales, aux entreprises, aux établissements de santé publique et d'enseignement, aux organismes autochtones, y compris aux bandes indiennes et aux conseils tribaux, ainsi qu'aux particuliers pour appuyer les nouvelles orientations stratégiques découlant de la réforme de la sécurité sociale et pour faire l'essai de méthodes innovatrices pour rendre les programmes sociaux plus efficaces et les adapter à nos moyens financiers (Réels : 1,9 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 (Réels : 13,9 M \$)

Stratégie de développement des ressources
humaines autochtones

Fiche technique 7

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 (Réels : 4,9 M \$)

Programme national d'alphabétisation

Fiche technique 4

Travail

Subventions

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

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

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

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

Contributions

Programme de partenariat syndical-patronal (Réels : 1,2 M \$)

Commission du travail (Réels : 0,9 M \$)

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N^o 1 : FONDS D'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (RÉELS 1999-2000 : 30,8 M \$)

Objectifs	<p>Aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver, ce qui permettra de réaliser des économies dans les paiements au titre du soutien du revenu et du soutien personnel.</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. À cette fin, on mettra à l'essai des approches innovatrices qui font appel aux meilleures pratiques pour favoriser l'intégration économique des personnes handicapées.</p>
Résultats attendus	8 500 personnes recevront de l'aide; de ce nombre, 2 000 sont susceptibles de trouver un emploi et de le conserver.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1998 : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2000 : Bilan

FICHE TECHNIQUE N^o 2 : INITIATIVES POUR L'EMPLOI DES JEUNES (RÉELS 1999-2000 : 228,4 M \$)

Objectif	Aider les jeunes à se préparer pour le travail, à trouver un emploi puis à le conserver ainsi que de les aider à réussir leur transition en milieu de travail, le tout résultant en une croissance de l'emploi.	
Résultats attendus	Aider 75 000 jeunes à obtenir une expérience de travail; de ce nombre, 12 500 ont de bonnes chances de se trouver un emploi et 50 000 sont des étudiants qui vont probablement retourner aux études dès que leur emploi d'été prendra fin.	
Jalons vers l'atteinte des objectifs :		
→ Date de renouvellement	31 mars 2005	
→ Évaluations complétées	1998-1999 :	Bilan du Service jeunesse Canada Stratégie emploi jeunesse : Une évaluation des expériences relativement au programme Jeunes stagiaires Canada et aux initiatives du programme Jeunesse de DRHC Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ)
	1997 :	Bilan du projet Placement carrière-été
→ Évaluations prévues	2000-2001 :	Évaluation Service jeunesse Canada (étude longitudinale) Bilan de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada de DRHC dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse Phase I de l'évaluation interministérielle de la SEJ Phase II de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada Phase II de l'évaluation interministérielle de la SEJ (fusionne la SEJ avec les autres programmes fédéraux de jeunesse)

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N° 3 : PLANIFICATION DE L'EMPLOI (RÉELS 1999-2000 : 8,2 M \$)

Objectifs	<ol style="list-style-type: none">1. Améliorer l'employabilité de personnes désignées qui ont besoin d'aide pour franchir les barrières existantes ou prévues du marché du travail, et faciliter la réussite de leur intégration à un emploi approprié en leur fournissant des services de counselling, de la formation et de l'expérience de travail, de l'aide à la mobilité et des services et un soutien du revenu reliés (programme Amélioration de l'employabilité).2. Encourager davantage d'employeurs, particulièrement dans les cas d'adaptations importantes, à assumer leurs responsabilités première visant à répondre de façon efficace aux besoins changeants de compétences dans leur milieu de travail, en négociant des accords de collaboration visant l'adoption de mesures de planification des ressources humaines (y compris l'équité en matière d'emploi), de formation en milieu de travail et d'autres mesures d'adaptation connexes (programme Adaptation au marché du travail).3. Soutenir le développement de possibilités locales d'emploi et aider les collectivités aux prises avec de graves problèmes de main-d'œuvre à se servir efficacement de leurs ressources pour évaluer les problèmes et les débouchés locaux, établir des objectifs réalistes, formuler et gérer un plan d'action approprié et mettre en œuvre des stratégies essentielles à la réussite du plan et qui sont susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur le marché du travail (programme Développement des collectivités).4. Recueillir et fournir des renseignements concernant le marché du travail et les possibilités d'emploi, pour les particuliers, les employeurs, les organisations et les institutions, afin de faciliter la prise de décision liée aux besoins du marché du travail, et aider au soutien de recherche et de nouvelles approches qui pourraient contribuer à un meilleur fonctionnement du marché du travail (programme Information et Initiatives spéciales).
Résultats attendus	Voir les objectifs.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Fait l'objet de discussions
→ Évaluations complétées	Aucune récemment
→ Évaluations prévues	Aucune

FICHE TECHNIQUE N^o 4 : PROGRAMME NATIONAL D'ALPHABÉTISATION (RÉELS 1999-2000 : 29,6 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 reliés 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.
Résultats attendus	<p>Un pays plus sensibilisé à la nécessité de privilégier l'alphabétisation.</p> <p>Plus de partenaires d'un bout à l'autre du Canada qui intègrent l'alphabétisation à leurs activités.</p>
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1995 : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2002-2003 : Évaluation de DRHC à titre d'organisation prônant le savoir

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N^o 5 : PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL (RÉELS 1999-2000 : 14,1 M \$)

Objectifs	<p>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.</p> <p>Pour atteindre ces objectifs, on s'appuiera sur un cadre d'analyse et de responsabilisation, en partenariat avec le secteur bénévole.</p>
Résultats attendus	<p>Résultats qualitatifs dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Recherche accrue, dans une perspective nationale, sur les principaux enjeux, modèles et pratiques ayant trait au développement social;➤ Accroissement du potentiel des organismes bénévoles;➤ Augmentation des chances pour les Canadiens de participer à la vie communautaire grâce aux organismes bénévoles;➤ Développement des services à la communauté et diminution des obstacles pour les Canadiens présentant des handicaps intellectuels et/ou physiques.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluations complétées	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2001 : Évaluation des expériences

FICHE TECHNIQUE N° 6 : COLLÈGE FRONTIÈRE (RÉELS 1999-2000 : 15,0 M \$)

Objectifs	<p>Le Collège Frontière est un organisme pancanadien axé sur le bénévolat. Il encourage l'alphabétisation des Canadiens en recrutant et en formant des bénévoles d'un bout à l'autre du Canada qui deviendront tuteurs. Ces tuteurs enseignent aux gens comment lire et écrire en plus de mettre en œuvre des programmes qui mobilisent les ressources de la communauté afin qu'elles contribuent à l'essor de l'alphabétisation.</p> <p>Le Collège Frontière se propose d'élargir ses activités afin de satisfaire les besoins de la population canadienne en matière d'alphabétisation. À cette fin, il entend élaborer un programme d'alphabétisation d'envergure, à long terme, à l'échelle nationale. Il a présenté une demande de financement au gouvernement du Canada afin de pouvoir mener à bien le projet.</p>
Résultats attendus	<p>Augmenter le nombre de chapitres des universités de 40 à 70.</p> <p>Accroître le nombre d'étudiants tuteurs de 2 000 à 10 000 et plus.</p> <p>Créer des partenariats d'enseignement dirigé avec chacun des membres des agences nationales desservant la jeunesse.</p>
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluations complétées	Sans objet
→ Évaluations prévues	Le Collège Frontière travaillera avec un consultant indépendant pour réaliser une évaluation de ce programme à la fin des cinq premières années. Des rapports d'étape annuels seront produits, y compris des rapports financiers et un état financier vérifié.

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N° 7 : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUTOCHTONES (RÉELS 1999-2000 : 247,1 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 gens à se préparer en vue d'obtenir et de garder un emploi, ce qui entraînera des économies dans les programmes de soutien du revenu;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 fourniture de services de garde d'enfants de qualité au sein des communautés inuites et des Premières nations, ce qui entraînera une hausse de l'offre de services distincts et divers dans ces collectivités, à un niveau comparable à celui qu'on offre à l'ensemble de la population.
Résultats attendus	Aider 25 000 clients autochtones; de ce nombre, 6 000 devraient trouver un emploi et le conserver ou devenir travailleurs indépendants.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2004
→ Évaluations complétées	Aucune à ce jour
→ Évaluations prévues	La planification du cadre d'évaluation est prévue pour avril 2001. L'évaluation comprendra des éléments du bilan principal avec des recherches réduites sur les expériences.

FICHE TECHNIQUE N^o 8 : FONDS DU CANADA POUR LA CRÉATION D'EMPLOIS (FCCE) (RÉELS 1999-2000 : 36,9 M \$)

Objectif	<p>Appuyer la création d'emplois durables dans les régions à taux de chômage élevé et d'aider les collectivités touchées à se donner les moyens de tendre vers l'autonomie.</p> <p>Cet objectif sera atteint avec le concours de partenaires comme les provinces et les territoires, les agences de développement économique régional, d'autres ministères fédéraux, des partenaires locaux et le secteur privé dans le cadre d'une démarche tenant compte des priorités locales et régionales.</p>
Résultats attendus	Emplois devant être créés en 1999-2000 – Objectif : 10 000
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Le programme prendra fin le 31 mars 2002
→ Évaluation complétée	1998 (Le Fonds transitoire pour la création d'emplois (FTCE)) : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2001-2002 : Évaluation du programme du FCCE

FICHE TECHNIQUE N^o 9 : RETRAITE ANTICIPÉE DES TRAVAILLEURS D'USINES DE TRANSFORMATION DU POISSON (RÉELS 1999-2000 : 33,4 M \$)

Objectif	<p>Procurer des paiements périodiques d'aide au revenu aux anciens travailleurs d'usines de transformation du poisson dont la cessation de leur emploi résulte d'une réduction définitive de personnel causée par la baisse des stocks de poisson de la côte est et qui ne peuvent s'adapter à un nouvel emploi en raison de leur âge, afin de les aider à quitter le secteur de la pêche et d'éviter qu'ils ne dépendent d'autres programmes de soutien du revenu.</p>
Résultats attendus	Résultat escompté pour l'initiative de trois ans : achat de 1 285 rentes pour les pêcheurs et les travailleurs d'usines de transformation du poisson qui ont été licenciés et qui y sont admissibles.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1999-2000 : Évaluation du cadre du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches (ARP)
→ Évaluation prévue	2000-2001 : Évaluation de l'ARP – DRHC évaluera son volet de l'ARP

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N° 10 : ADAPTATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DES PÊCHES (RÉELS 1999-2000 : 30,2 M \$)

Objectif	<ol style="list-style-type: none">1) Aider des personnes à se préparer en vue d'un emploi, à obtenir un emploi et à le conserver. De telles mesures permettront de réaliser un rendement sur l'investissement grâce à une réduction de la dépendance envers l'aide gouvernementale et des recettes fiscales supplémentaires grâce à un emploi accru.2) Les mesures suivantes sont établies en vue d'atteindre cet objectif :<ol style="list-style-type: none">a) Des subventions salariales encouragent les employeurs à engager des personnes qu'ils n'auraient pas engagées normalement sans subventions;b) Le travail indépendant aide des personnes à se créer de l'emploi en lançant une entreprise;c) La création d'emplois favorisant le développement de l'emploi communautaire (en dehors de la pêche) qui donne des possibilités d'acquérir de l'expérience professionnelle menant à un emploi permanent;d) Le développement des compétences aide des personnes à acquérir les compétences (de base ou avancées) requises pour un emploi, grâce à une aide directe;e) L'aide à la mobilité fournit une aide financière à chaque travailleur ou groupe de travailleurs afin de faciliter sa réinstallation permanente depuis sa région de résidence vers des régions où il peut trouver de l'emploi; ou couvrir les coûts associés à la recherche d'un nouvel emploi et d'un logement convenable lorsqu'il décroche un nouvel emploi.
Résultats attendus	1 260 personnes sont visées par ce programme.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluations complétées	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2000-2001 : Bilan du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches (ARP)

**FICHE TECHNIQUE N° 11 : AIDE FÉDÉRALE-PROVINCIALE/TERRITORIALE À
L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES
HANDICAPÉES (AEPH)
(RÉELS 1999-2000 : 189,2 M \$)**

Objectif L'initiative vise à financer différentes mesures provinciales et territoriales qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer à un emploi, à trouver un emploi et à le garder.

Résultats attendus 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 l'imputabilité et les gouvernements fédéral et provinciaux ont élaboré ensemble les indicateurs de résultats. Les résultats ne seront pas connus tant que le rapport national n'aura pas été rendu public à l'automne 2001.

Jalons vers l'atteinte des objectifs :

- **Date de renouvellement** 31 mars 2005
 - **Évaluation complétée** 1999-2000 : Évaluation de la capacité
 - **Évaluations prévues** 2000-2001 : Début du travail sur l'étude longitudinale et les pratiques prometteuses
2001-2002 : Études bilatérales avec les provinces
2002-2003 : Études bilatérales avec les provinces
-

Achats et marchés

La Direction des acquisitions et de la passation de marchés de DRHC a pour mission de conseiller et d'orienter les autres directions générales sur ces questions. Elle est aussi chargée du traitement et de l'approbation de toutes les demandes d'acquisitions et de marchés dont la valeur est supérieure à 5 000 dollars, demandes qui relèvent de l'administration centrale. En 1999-2000, les biens et services assujettis à ce processus d'approbation représentaient environ 400 millions de dollars.

Dans le cadre de l'engagement global de DRHC de s'orienter vers une gestion moderne et d'utiliser efficacement et à bon escient les deniers publics, le Ministère a élaboré des principes qui guideront la nouvelle politique ministérielle en ce qui a trait à l'acquisition et à la gestion des biens. Cette politique, qui est en voie d'élaboration, devrait grandement améliorer la clarté, la responsabilisation, l'application et la communication de tous les processus nécessaires. Afin de mettre cette politique en œuvre, nous ferons appel à de nouvelles méthodes, mettrons à jour la formation du personnel et appuierons les directions générales qui doivent régler des questions liées aux achats et aux marchés.

Gestion du matériel

Grâce au Module des opérations de fonctionnement et d'entretien (MOFE) du Système de gestion du ministère (SGM), DRHC peut enregistrer et gérer ses actifs lorsque leur valeur est supérieure à 1 000 \$.

La valeur des actifs se mesure à partir du prix d'achat lors de l'acquisition. Même si le MOFE est actuellement en mesure d'évaluer la durée de vie utile d'un bien, on s'attend à ce que le calcul de l'amortissement débute le 1^{er} avril 2001.

Le coût du cycle de vie des automobiles est suivi de près dans plusieurs systèmes du ministère. Le matériel informatique dont la valeur est supérieure à 10 000 dollars comprend de gros ordinateurs et des serveurs de réseaux. Nous avons planifié et établi les coûts du cycle de vie de ces biens essentiels à notre mission; toutefois, cette démarche n'a pas été faite dans le cas du matériel informatique ayant une valeur inférieure à 10 000 dollars. Cette décision n'a soulevé aucune préoccupation importante et n'a causé aucun problème majeur.

Tel que mentionné à la rubrique « Achats et marchés », le Ministère a élaboré des principes qui guideront la nouvelle politique ministérielle en ce qui a trait à l'acquisition et à la gestion des biens. Afin de mettre cette politique en œuvre, nous ferons appel à de nouvelles méthodes, mettrons à jour la formation du personnel et appuierons les directions générales qui doivent régler des problèmes liés à la gestion et au suivi des actifs.

Stratégie de développement durable

En 1999-2000, nous avons continué à réagir face aux dernières constatations générales divulguées par le Commissaire à l'environnement et au développement durable et aux autres constatations que renferme l'examen interne de DRHC sur la Stratégie de développement durable (SDD) du Ministère⁵⁵.

Nous avons fait des progrès pour ce qui est de cerner des objectifs mesurables dans le cadre du plan d'action environnemental, notamment en relation avec l'écologisation des opérations et l'intégration du développement durable à la culture du Ministère. Nous avons aussi collaboré avec d'autres ministères afin de relever les défis que représente la définition des aspects sociaux et culturels du développement durable. À cette fin, nous avons ajouté un objectif mesurable à notre plan d'action environnemental. Il s'agit de soutenir les entreprises autochtones grâce à l'approvisionnement en produits et services provenant de fournisseurs eux aussi autochtones. Voici d'autres résultats liés au rendement.

1^{er} objectif principal : Assurer l'« écologisation » des opérations internes et de la prestation des services extérieurs de DRHC	
Mesure du rendement et activités	Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives
Système de gestion de l'environnement (SGE)	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons créé un manuel de SGE présentant les étapes nécessaires selon la norme ISO 14001.• Nous avons élaboré une politique environnementale pour DRHC.• Nous avons élaboré des objectifs nationaux pour DRHC.
Plan d'action environnemental (PAE)	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons commencé à élaborer un plan d'action environnemental en ligne afin de fixer des objectifs régionaux et de rendre compte du rendement environnemental à mettre en œuvre à l'été 2000.
Réduction de la consommation de ressources dans nos opérations	<ul style="list-style-type: none">• Les plans visant la refonte de la politique du ministère sur les véhicules sont en place. Ils devraient être terminés à l'automne 2000.• Nous avons défini des objectifs nationaux afin d'évaluer la faisabilité de programmes d'achat de véhicules consommant de nouveaux carburants, d'une part, et de conversion de la flotte existante, d'autre part.• Nous avons utilisé des systèmes électroniques réduisant la consommation de papier. Ainsi, le « bureau sans papier » donne aux employés un accès électronique immédiat à leur solde de congés.

⁵⁵ La Stratégie de développement durable de DRHC est accessible à l'adresse suivante : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml>

Renseignements supplémentaires

Mesure du rendement et activités	Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives
Programmes de recyclage	<ul style="list-style-type: none"> • Le Programme « Non aux déchets » est élargi à d'autres sites de DRHC dans la région de la capitale nationale. L'objectif national vise à réduire de 50 p. 100 la quantité de déchets envoyés dans les décharges par rapport aux niveaux de 1988, et ce, d'ici au 31 mars 2001.
Fournisseurs écologiques	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons participé à la mise à l'essai d'EcoNexus, un nouveau répertoire de fournisseurs écologiques sur le Web. • L'objectif national vise à augmenter de cinq pour cent le recours à des fournisseurs écologiques d'ici le 31 mars 2001.
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 des employés travaillent à temps partiel ou selon d'autres modalités. • Les lignes directrices sur le télétravail devraient être terminées d'ici la fin de l'automne 2000.
Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation des services	<ul style="list-style-type: none"> • 83,5 p. 100 des paiements de la Sécurité de la vieillesse, 80,3 p. 100 des paiements du Régime de pensions du Canada et 44 p. 100 des paiements de l'Assurance-emploi ont fait l'objet de dépôts directs. • Plus de 50 p. 100 des demandes d'assurance-emploi ont été traitées par voie électronique. • Nous avons annoncé 500 000 emplois dans le répertoire informatisé de la Banque nationale d'emplois, et les chercheurs d'emplois ont procédé à 20 millions de consultations. • Environ 100 000 employeurs ont consulté le Service de placement électronique, et les chercheurs d'emplois ont procédé à 600 000 consultations. • Depuis 1997, les initiatives concernant l'emploi des jeunes comprennent une ligne sans frais 1-800 qui a reçu 201 061 appels, jusqu'à présent. Quant au Réseau d'information jeunesse du Canada, un service en ligne, il a accueilli 1 467 144 visiteurs. • La <i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> fait l'objet d'applications constantes, dans le cadre desquelles toutes les décisions de financement d'un nouveau projet doivent tenir compte des répercussions environnementales avant de pouvoir être prises.
Respect des exigences de la partie II du <i>Code canadien du travail</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons réglé 97,5 p. 100 des cas de non-conformité de bon gré, à l'exception des situations de danger.

Renseignements supplémentaires

2^e objectif principal : Tenir compte du développement durable dans les politiques et les programmes

Mesure du rendement et activités	Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives
Analyse meilleure des répercussions sur l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> · Des examens des répercussions sur l'environnement ont été prévus dans l'analyse continue des politiques.
Intégration d'objectifs et de critères en matière de développement durable (DD)	<ul style="list-style-type: none"> · Des perspectives de développement durable sont intégrées dans les activités relatives à la mise en valeur du potentiel des collectivités.
Meilleur échange d'information sur les dimensions sociales	<ul style="list-style-type: none"> · Avec d'autres ministères chargés de programmes sociaux, nous discutons des répercussions sociales du développement durable et préparons un plan de travail.
Participation aux activités du réseau interministériel sur les stratégies de développement durable (RISDD) sur les thèmes horizontaux en vue de la préparation de la phase II de la SDD de DRHC.	<ul style="list-style-type: none"> · Nous participons, avec d'autres ministères, à l'étude de thèmes horizontaux liés au mandat de DRHC, en vue de la préparation de la prochaine série de discussions sur la SDD (dimensions sociales et culturelles du développement durable (DD); DD des collectivités; savoir et information dans le cadre du DD; DD et santé des Canadiens).

3^e objectif principal : Intégrer la notion de développement durable à la culture organisationnelle de DRHC
--

Mesure du rendement et activités	Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives
Histoires de réussite et sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> · Nous avons parlé de notre recours très restreint aux bottins téléphoniques dans le magazine national des employés de DRHC. · Nous sommes en train d'élaborer un mécanisme visant à échanger les pratiques exemplaires.
Semaine de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> · DRHC a souligné l'événement, en juin 2000, au moyen d'un kiosque d'information, de conseils écologiques envoyés par courrier électronique, de sa participation à l'initiative gouvernementale « Défi Transport » et de la vente d'arbres par La Fondation canadienne de l'arbre.
Activités de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> · Campagne électronique des représentants de l'écologisation de DRHC afin de sensibiliser le personnel aux questions et aux initiatives environnementales. · Fixation d'objectifs nationaux dans le cadre du Plan d'action environnemental (PAE) en ligne afin de sensibiliser le personnel d'ici mars 2002 à cette fin, des outils sont en cours d'élaboration à l'administration centrale.

Initiatives de réglementation

Investissement dans les ressources humaines

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure de rendement	Résultats obtenus
<p><i>Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants, et Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amendements pour implanter un régime de prêts étudiants à financement direct pour le 1^{er} août 2000. ➤ Négociations avec les prêteurs : Le gouvernement du Canada a annoncé le 9 mars 2000 qu'il implanterait un régime de prêts étudiants à financement direct étant donné que les négociations avec les prêteurs afin de poursuivre les arrangements à risques partagés ont échoué. D'importants amendements au Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants et de plus légers amendements au Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants se sont avérés nécessaires afin de procurer le cadre réglementaire pour un régime de prêts étudiants à financement direct. Ces changements ont reçu l'approbation de la Gouverneure en conseil le 17 juillet 2000. 	<p>Les changements reliés à l'implantation du financement direct assureront la transition sans anicroche à partir des arrangements à risques partagés, sans interruption de la distribution du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ).</p>	<p>Étant donné les objectifs de ces amendements, c'est-à-dire la distribution sans délai du PCPÉ, voici les critères d'évaluation pour vérifier le succès de cette mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La mesure par laquelle les étudiants éligibles à recevoir un prêt obtiennent leur montant d'argent. ➤ Le nombre de plaintes techniques reçues en ce qui a trait au régime de financement direct (excluant les plaintes concernant le niveau de service). 	<p>Les résultats seront analysés au fur et à mesure que le régime de financement direct est mis en place.</p>

Renseignements supplémentaires

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure de rendement	Résultats obtenus
<p>Initiatives réglementaires prévues concernant le Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants et le Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Paiements à titre gratuit (réduction de la dette par remboursement (RDR) : le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ) n'a pas été en mesure d'aider autant d'emprunteurs qu'il avait prévus à l'origine et on révisera les règlements afin d'améliorer l'application de la RDR. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les changements apportés à la mesure de réduction de la dette par remboursement ont été retardés suite à la mise en œuvre nécessaire du régime de financement direct. Nous prévoyons que la mesure révisée sera mise en place pour 2001. ➤ Notre objectif est que RDR aide les étudiants à gérer leur dette sans leur créer trop de difficultés financières. 	<p>Augmenter l'accès à la mesure de réduction de la dette par remboursement afin d'élever le nombre d'emprunteurs qui en bénéficient. Diminuer le montant de la dette des étudiants en difficultés financières.</p>	<p>Les résultats seront un plus grand nombre d'emprunteurs qui bénéficie de cette mesure et un plus bas taux de défaut.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exemption d'intérêts progressive : le PCPÉ va peut-être réviser les dispositions sur l'exemption d'intérêts progressive dans le cadre du régime de financement direct. 	<p>Elle fut rejetée pendant les négociations en ce qui a trait aux changements du Budget fédéral de 1998-1999. Elle sera peut-être réexaminée dans le contexte du régime de prêts direct.</p>	<p>L'évaluation des emprunteurs à rembourser leurs prêts étudiants à travers les mesures existantes d'exemptions d'intérêts ou de RDR et autres options.</p>	<p>S/O Les options doivent être examinées afin d'arriver à la meilleure solution possible.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intégrité du crédit : Les mesures de criblage de crédit ont été présentées le 1^{er} août 1998 et implantées le 1^{er} août 1999 afin d'assurer l'intégrité du PCPÉ à travers l'identification de crédit et l'épuisement sans garantie des fonds du programme. 	<p>Approximativement 100 000 demandeurs d'un premier prêt ont subi un criblage en 1999-2000 et que moins de un pour cent se sont vu refuser un prêt suite à leur expérience de crédit, étant donné que seuls les étudiants ayant sévèrement abusé de leur crédit ont été affectés.</p>	<p>Les provinces participantes, à l'exception de la Colombie-Britannique, font des vérifications de crédit afin d'aider à diminuer le taux de défaut.</p>	<p>Les résultats seront évalués en fonction de la baisse du taux de défaut.</p>

Renseignements supplémentaires

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure de rendement	Résultats obtenus
<p>➤ Moderniser les bénéfices : Les règlements nécessitant des amendements à la suite de l'adoption de la loi C-23, une loi qui modernise les statuts du Canada en relation avec les bénéfices et les obligations, doivent être identifiés, les amendements doivent être ébauchés et approuvés par le Comité spécial du Conseil d'ici la fin de l'année 2000.</p>	<p>Les réglementations du PCPE pour moderniser les bénéfices seront acheminées au Comité spécial du Conseil à l'automne 2000. Aucun impact majeur n'est attendu à la suite de ces amendements aux règlements. Aux endroits où le salaire du conjoint est mentionné le salaire du conjoint de fait. Cela affectera d'abord le processus d'évaluation des besoins quand le salaire sera considéré comme une ressource.</p>	<p>Cette initiative fait partie d'une initiative pan-gouvernementale afin de modifier tous les règlements et lois qui concernent la modernisation des bénéfices.</p>	<p>Les résultats consistent à harmoniser notre programme à ceux des autres ministères fédéraux.</p>

Travail

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure de rendement	Résultats obtenus
<p>Règlement sur les justes salaires et les heures de travail - Rétablir les barèmes des justes salaires pour les chantiers de construction fédéraux.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préciser la procédure à suivre pour procéder aux enquêtes servant à l'établissement des barèmes des justes salaires. ➤ Autoriser l'adoption des barèmes des justes salaires des provinces ou territoires, s'ils sont à jour, et leurs normes en matière de durée du travail. ➤ Définir des mots clefs tel que « administrateur » et « inspecteur ». ➤ Éliminer les exigences relatives à la résidence. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En utilisant la procédure mise en place pour procéder aux enquêtes, un taux de juste salaire sera établi pour les occupations qui sont spécifiques à la construction. ➤ Les entrepreneurs des chantiers de construction fédéraux sauront quels taux salaires ils devront au moins payer leurs employés. ➤ Les travailleurs sauront à quels taux de salaires ils auront au moins droit, et quelles seront leurs heures de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le degré d'acceptation des barèmes des justes salaires par les parties. ➤ Est-ce que les barèmes sont à jour et reflètent l'économie locale. ➤ Le nombre de plaintes déposées par les travailleurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les barèmes des justes salaires sont en place pour toutes les provinces et le territoire du Yukon. ➤ Les entrepreneurs et les travailleurs acceptent les barèmes comme étant à jour. ➤ Les travailleurs sur les chantiers de construction fédéraux reçoivent un juste salaire. ➤ Une procédure à suivre pour procéder aux enquêtes servant à mettre à jour les barèmes des justes salaires a été établie.

Partie II (Sécurité des bâtiments) du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail : pas encore approuvé et reporté dans le Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001.

Partie XII (Matériel, équipement, dispositifs, vêtements de sécurité) du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail : pas encore approuvé et reporté dans le Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001.

Sites Internet et références

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

Lois et Règlements

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

Réalisations en matière de politique

- Discours du Trône de 1999 : <http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/>
- Budget 2000 : <http://www.fin.gc.ca/budget00/tocf/2000/bud2000f.htm>
- Plan d'action national pour les enfants - Élaboration d'une vision commune : http://socialunion.gc.ca/nca/may7-back_f.html
- Plan d'action pour les enfants - La mesure du bien-être des enfants et l'évolution des progrès : http://socialunion.gc.ca/nca/may7-measure_f.html
- Un débat public sur le Plan d'action national pour les enfants : Élaboration d'une vision collective : http://socialunion.gc.ca/nca/June21-2000/francais/index_f.html
- À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées : http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html

Sécurité du revenu

- Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml>
- L'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada : <http://www.oirpc.ca/>

Prestations de revenu d'assurance-emploi

- *Rapport de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi 1999* : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sum99x.shtml>
- Assurance-emploi : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/homex.shtml>
- Chapitre 16 du *Rapport du vérificateur général du Canada 1998 - La gestion du numéro d'assurance sociale* : <http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/9816cf.html>

Investissement dans les ressources humaines

- *Deuxième rapport d'étape sur le Plan d'action pour renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions*, août 2000 : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf>
- Évaluation du Fonds d'intégration des personnes handicapées (Phase I) : <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPDx.shtml>
- Emploi-Avenir 2000 : <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/accueil.shtml>
- *Rapports de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi* : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/eimarx.shtml>
- Évaluation formative des Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada-Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail : <http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/EBSMx.shtml>

- Programme canadien des prêts aux étudiants : http://www.hrhc-drhc.gc.ca/student_loans/
- Évaluation du programme Placement carrière-été : <http://www11.hrhc-drhc.gc.ca/edd/SCPx.html>
- *La littératie à l'ère de l'information* : <http://www.nald.ca/NLSF/ialsf/infoageF/infageF1.htm>
- Groupe de travail sur le secteur bénévole : http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/gtsb_f.htm
- InfoCentre : www.canada.gc.ca/infocentre
- Ciblétudes interactif : <http://www.canlearn.ca>
- *Sondage de 1999 auprès des fonctionnaires fédéraux* : <http://www.survey-sondage.gc.ca/menu-f.html>

Travail

- Programme du Travail : <http://labour-travail.hrhc-drhc.gc.ca/doc/lab-trav/fra/>

Saine gestion du Ministère

- Information sur les subventions et les contributions : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml>
- Bureau de la gestion moderne de DRHC : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/modernmanagement/> (accessible seulement par les utilisateurs d'Internet à l'intérieur du gouvernement du Canada)
- Évaluation des pratiques de gestion moderne : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/mmpa/mesgx.shtml>
- Service Canada : http://www.servicecanada.gc.ca/menu_f.shtml

D'autres sites

- *Le Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 1999* : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/dpr9899x.shtml>
- *Partie II – Budget principal des dépenses pour 1999-2000* : http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/p2_9900f.html
- *Budget des dépenses pour 1999-2000 - Rapport sur les plans et les priorités* : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp9900x.shtml>
- *Partie II – Budget principal des dépenses pour 2000-2001* : http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/p2_0001f.html
- *Budget des dépenses pour 2000-2001 - Rapport sur les plans et les priorités* : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp0001x.shtml>
- Comptes publics du Canada : <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>
- Responsabilité et Rapports de DRHC : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/fas-sfa/account-resp/accountx.shtml>
- Plan d'action de DRHC - L'an 2000 et les années suivantes : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/homex.shtml>
- Évaluation et développement des données de DRHC : <http://www11.hrhc-drhc.gc.ca/>
- Bureau de vérification interne de DRHC : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/homex.shtml>

Sites Internet et références

- Un cadre visant à améliorer l'union sociale pour les Canadiens :
http://socialunion.gc.ca/news/020499_f.html
- Stratégie de développement durable de DRHC :
<http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml>

Questions et demandes du public

Si vous avez des questions au sujet des 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

- Autochtones**, 8, 10, 11, 13, 23, 39, 41, 43, 44, 46, 47, 53, 55, 80, 87, 88, 89, 99, 100, 101, 108, 113
- Code canadien du travail**, 8, 16, 58, 59, 60, 61, 97, 114
- Comptes à fins déterminées**, 18, 32, 73-77, 83, 97
Compte d'assurance-emploi, 18, 32, 40, 48, 73, 74, 75, 81, 83, 90
Régime de pensions du Canada, 12, 18, 26, 74, 76, 81, 83, 90
- Éducation**, 8, 11, 14, 18, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 68, 69, 70, 80, 88, 91, 92, 93, 94, 98, 103, 116, 117
Programme canadien de prêts aux étudiants, 8, 45, 50, 51, 52, 68, 69, 70, 80, 92-94, 116, 117
Régimes enregistrés d'épargne-études, 51, 52
Subventions canadiennes pour l'épargne-études, 8, 44, 51, 52, 91
- Emploi**, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 80, 81, 87, 88, 89, 90, 91, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 119
Conseils sectoriels, 42, 53, 54
Ententes sur le développement du marché du travail, 48, 69, 89
Prestations d'emploi et mesures de soutien, 8, 14, 48, 53, 70, 89
Stratégie emploi jeunesse, 8, 23, 45, 46, 81, 87, 103
- Enfants**, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 20, 21, 24, 25, 28, 33, 42, 43, 44, 51, 52, 58, 64, 87, 90, 101, 108
Plan d'action national pour les enfants, 20, 21, 43
Prestation nationale pour enfants, 8, 21
- Initiatives de réglementation**, 60, 79, 116-119
- Jeune**, 8, 11, 13, 23, 41, 43, 45, 46, 47, 50, 51, 55, 72, 81, 87, 89, 99, 100, 103, 107, 108, 114
Stratégie emploi jeunesse, 8, 23, 45, 46, 81, 87, 103
- Les sans-abri**, 20, 23, 43, 46, 47, 51
- Numéro d'assurance sociale**, 8, 14, 36, 37, 42
- Partenariats**, 9, 10, 19, 22, 23, 30, 39, 41, 42, 44, 45, 47, 49, 51, 53, 54, 57, 62, 63, 71, 72, 79, 87, 88, 89, 90, 99, 100, 101, 102, 105, 106, 107, 109
- Personnes du troisième âge**, 8, 11, 12, 14, 15, 25, 26, 27, 30, 42, 43, 87, 90
Sécurité de la vieillesse, 8, 14, 15, 18, 25, 27, 28, 29, 30, 37, 71, 79, 80, 95-96, 114
Supplément de revenu garanti, 8, 14, 15, 27, 28, 95
- Personnes handicapées**, 8, 11, 12, 14, 15, 20, 22, 25, 26, 28, 36, 39, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 87, 89, 90, 99, 100, 102, 106, 111
Aide à l'employabilité des personnes handicapées, 8, 45, 100, 111
Fonds d'intégration, 8, 43, 44, 45, 89, 99, 100, 102
- Prestation de services**, 9, 10, 11, 13, 15, 19, 26, 29, 32, 35, 36, 56, 60, 67, 70, 71, 87, 88, 89, 90, 106, 113, 114
- Régime de pensions du Canada**, 8, 12, 14, 15, 18, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 37, 69, 71, 73, 74, 76, 81, 87, 90, 114

Index

Programme d'invalidité du RPC, 8,
14, 15, 26, 28, 29

Santé, 8, 20, 41, 43, 44, 57, 59, 61, 62,
64, 87, 98, 101, 115, 119

Stratégie de développement durable,
79, 91, 113-115

Subventions et contributions, 12, 16,
17, 18, 39, 40, 42, 54, 55, 56, 65, 66,
67, 68, 69, 70, 72, 80, 91, 99, 100,
101

Plan d'action en six points visant à
renforcer la gestion des programmes
de subventions et de contributions,
17, 40, 65-67, 68, 70, 80

Technologie, 9, 10, 15, 22, 24, 26, 43,
47, 52, 53, 54, 55, 63, 64, 65, 71, 72,
80, 81
Gouvernement en direct, 71

Union sociale, 41, 44, 79, 88, 98