



# Développement des ressources humaines Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 1998

Canada

## **Présentation amélioré 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 — 1998

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/43-1998

ISBN 0-660-60709-3



## Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, le document antérieurement désigné comme 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* et le *Rapport ministériel sur le rendement*.

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, le rapport d'automne sur le rendement comprend 80 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1998, 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 la *Partie III du Budget principal des dépenses* ou le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1997-1998. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats*.

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 et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. 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/tb/fkey.html>

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

# Développement des ressources humaines Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le  
31 mars 1998



# **Rapport sur le rendement**

**Pour la période se terminant le  
31 mars 1998**

Approuvé par :

---

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

---

L'honorable Lawrence MacAuley  
Ministre du Travail



# TABLE DES MATIÈRES

---

## **Section I : Message des ministres ..... 1-2**

## **Section II : Vue d'ensemble du Ministère**

1. Mandat, mission et vision ..... 2-2
2. Cadre de fonctionnement ..... 2-3
3. Résumé des principales priorités ministérielles  
pour 1997-1998 ..... 2-4
4. Coup d'œil sur le profil des dépenses de DRHC ..... 2-7
5. Organigramme ..... 2-8

## **Section III : Rendement du Ministère**

### **Attentes en matière de rendement**

- Tableau des principaux engagements en matière de résultats ..... 3-2

### **Réalizations en matière de rendement ..... 3-4**

#### **Détails par secteur d'activité**

1. Investissement dans les ressources humaines ..... 3-5
2. Prestations de revenu d'assurance-emploi ..... 3-19
3. CRHC — Gestion et services communs ..... 3-24
4. Travail ..... 3-27
5. Sécurité du revenu ..... 3-38
6. Services ministériels ..... 3-48

#### **Comptes à fins déterminées**

1. Compte d'assurance-emploi ..... 3-55
2. Compte du Régime de pensions du Canada ..... 3-61

### **Principaux examens ..... 3-67**

## **Section IV : Rendement financier ..... 4-1**

## **Section V : Rapports législatifs**

1. Programme canadien de prêts aux étudiants ..... 5-2
2. Programme de la sécurité de la vieillesse ..... 5-11
3. Stratégie de développement durable ..... 5-13

## **Section VI : Autres renseignements ..... 6-1**





À l'approche du nouveau millénaire, le gouvernement canadien s'est donné pour tâche d'aider les Canadiens à améliorer leurs compétences afin qu'ils puissent contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité. Mon Ministère a également adopté cette mission.

Notre vision insiste sur l'importance d'accroître les possibilités pour tous les Canadiens et sur les moyens d'en tirer le meilleur parti. Elle part du principe qu'il faut une société forte pour bâtir une économie vigoureuse, et une économie vigoureuse pour renforcer la société. Notre vision suppose la recherche des buts que nous avons en commun avec d'autres ordres de gouvernement et nos autres partenaires dans tous les aspects de la vie des Canadiens.

En 1997-1998, nous avons accompli des progrès considérables en ce sens. Les activités de Développement des ressources humaines Canada se sont révélées essentielles lorsque le gouvernement du Canada, les provinces et les territoires travaillaient de concert à renforcer l'union sociale. Je suis fier de nos réalisations ayant permis d'accroître les possibilités pour les enfants, à savoir la Prestation nationale pour enfants, et pour les personnes handicapées. Je suis convaincu que nos engagements dans le cadre des ententes sur le développement du marché du travail permettront de renforcer le marché du travail et d'offrir des programmes et des services mieux adaptés. J'estime également que nous avons franchi une étape essentielle dans le cas des réformes du Régime de pensions du Canada.

Ces réalisations importantes vont de pair avec notre détermination à améliorer les services dispensés aux millions de Canadiens qui s'adressent à nous chaque année. Comme l'indique notre vision, ceux-ci méritent de recevoir des services de qualité optimale. Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour nous montrer à la hauteur de la situation, souvent en ayant recours aux nouvelles technologies. Soulignons notamment les nombreux cas de prestation de services en collaboration avec d'autres, qu'il s'agisse de gouvernements provinciaux, de municipalités ou d'organismes communautaires. Sur le plan opérationnel comme sur le plan des politiques, nous avons contribué, en 1997-1998, à l'instauration d'un Canada plus fort.

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

La législation fédérale en matière de travail s'applique à de nombreux secteurs d'activité qui sont au cœur même de notre économie. En effet, les secteurs comme le transport ferroviaire, aérien et maritime, les banques, la radiodiffusion et autres revêtent une importance nationale. Ils ont une incidence dans toutes les collectivités.

En 1997-1998, les travailleurs et les employeurs ont mis leurs efforts en commun pour s'attaquer à des priorités qui les touchaient tous. Il leur fallait notamment accroître la productivité des milieux de travail en raison de la mondialisation des marchés et de la concurrence accrue. Ils ont aussi répondu au désir de nombreux travailleurs de concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales. Le Programme du travail était toujours prêt à leur faciliter la tâche et s'est efforcé d'apporter les changements nécessaires pour suivre l'évolution de la situation.

Les modifications apportées à la partie I du *Code canadien du travail* ont permis d'actualiser les pratiques en matière de relations industrielles. Nous nous sommes aussi acquittés des responsabilités qui nous incombent en vertu de toutes les parties du *Code*, de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois, qui établissent le cadre nécessaire pour favoriser la sécurité, l'équité et la productivité en milieu de travail. Cela signifiait aussi, de plus en plus, inciter les employeurs et les travailleurs à prendre davantage en charge leurs relations.

Par des activités de prévention et d'information, nous avons aidé les parties, dans le milieu de travail, à régler les questions d'intérêt commun. Nous avons favorisé l'adoption de méthodes fondées sur la coopération pour faire face à l'évolution du milieu de travail. Ces interventions ont permis aux travailleurs et aux employeurs de mieux saisir les enjeux auxquels ils devront faire face dans l'avenir. Les résultats obtenus sont le gage d'une économie et d'une société plus fortes pour tous les Canadiens.

*L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député  
Ministre du Travail*

### 1. Mandat, mission et vision

Sous l'autorité de la *Loi sur le développement des ressources humaines*, Développement des ressources humaines Canada (HRDC) s'acquitte de son mandat en appliquant la *Loi sur l'assurance-emploi*, le *Régime de pensions du Canada*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, le *Code canadien du travail* et de nombreux autres textes législatifs qui ont pour objet d'améliorer l'emploi, d'encourager l'égalité et de promouvoir la sécurité sociale.

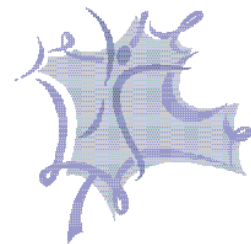


#### Notre mission :

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

#### Notre vision :

- ❖ **Adopter une approche intégrée du développement de la personne** dans nos démarches pour aider les Canadiens et les Canadiennes, souvent au moment où ils sont vulnérables.
- ❖ **Donner aux Canadiennes et aux Canadiens les moyens de gérer les transitions** qui jalonnent leur vie en les incitant, entre autres, à devenir autonomes, à investir dans eux-mêmes et à miser sur une plus grande polyvalence.
- ❖ **Offrir aux Canadiennes et aux Canadiens des services de la plus haute qualité.**
- ❖ **Mettre l'accent sur les mesures préventives**, notamment l'apprentissage continu, la disponibilité d'information sur le milieu de travail, le marché de l'emploi, les conditions sociales.
- ❖ **Jouer un rôle de leader sur le plan des politiques et des programmes** en profitant de la capacité reconnue de notre ministère au chapitre de l'élaboration de politiques et en tirant parti des liens que nous avons su tisser avec nos autres partenaires.
- ❖ **Créer des partenariats** afin que les Canadiennes et les Canadiens bénéficient de bons services et que leurs besoins soient comblés au niveau local, national et international.
- ❖ **Mettre en valeur le potentiel des collectivités** en transformant nos bureaux locaux en centres de ressources où l'on a accès à toute la gamme de nos programmes et services dans un esprit de partage et d'entraide susceptible de faciliter le développement de la personne.
- ❖ **Conserver nos valeurs fondamentales** lesquelles inspireront toutes nos actions pendant que nous continuons à servir nos ministres et la population avec loyauté et impartialité; traiter chacun avec équité et respect; nous efforcer d'avoir un impact positif dans la vie des Canadiennes et des Canadiens.
- ❖ **Continuer à développer et à mettre à profit les points forts de nos gens**, de nos employés qui font preuve de créativité et qui sont engagés à l'égard de ce que nous voulons réaliser.



### 2. Cadre de fonctionnement

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a été créé en 1993 afin de fournir une approche nationale intégrée au développement des ressources humaines. DRHC représente le côté social du gouvernement. Nous sommes reliés à des millions de Canadiens à toutes les étapes de leur vie, souvent lorsqu'ils font face à des transitions difficiles. Chaque année, notre ministère dessert près de 9 millions de Canadiens dans chaque région du pays, reçoit près de 30 millions de demandes de renseignements sur l'assurance-emploi à elle seule, reçoit entre 60 et 80 millions d'appels sur nos programmes et envoie près de 100 millions de pièces de correspondance aux Canadiens.

DRHC est le plus important ministère du gouvernement en termes d'ampleur et de mandat. Nos objectifs consistent en ce qui suit :

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

Pour réaliser nos objectifs, il faut que nos employés travaillent directement auprès de nos clients. De plus en plus, ils devront également collaborer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organismes autochtones, les groupes communautaires, les entreprises, les syndicats et d'autres partenaires.

L'an dernier, nous avons relevé de nombreux défis. DRHC a concentré ses efforts en vue de répondre aux demandes concernant des compétences variées, le vieillissement de la population, l'évolution des ententes relatives au marché du travail, les nouveaux problèmes en milieu de travail et les divers besoins de certains groupes, à savoir les enfants, les jeunes, les personnes handicapées et les Autochtones. En outre, nous avons dû nous efforcer d'atteindre les objectifs de l'Examen des programmes et de régler la crise de l'An 2000.

Plus de 22 000 employés équivalents temps plein du Ministère ont travaillé dans les collectivités de l'ensemble du pays en 1997-1998. Plus de 80 p. 100 des employés de DRHC sont dans nos Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) locaux et dans nos 10 bureaux régionaux. Ces gens sont les employés de première ligne qui nous aident à atteindre nos objectifs ministériels par le truchement du Réseau de prestation de services (RPS). Le RPS comprend 320 Centres de ressources humaines du Canada, 21 télécentres dotés d'un service 1 800 étendu, 10 centres de service de courrier, environ 5 100 kiosques électroniques libre-service, six centres de technologie de l'information et une panoplie grandissante de services offerts par l'Internet.

Les employés de DRHC ont été responsables de l'utilisation judicieuse de près de 56 milliards de dollars en 1997-1998.



### 3. Résumé des principales priorités ministérielles pour 1997-1998

L'instauration de la nouvelle vision de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) en 1997-1998 donne un bon cadre pour comprendre nos priorités et nos actions pour cette année. L'articulation de la vision a été un processus qui a mis à contribution les employés de tout notre ministère. Il nous a permis d'insister davantage sur notre rôle unique dans certains domaines et sur notre engagement d'assurer des services d'excellente qualité à tous les Canadiens dans tout ce que nous faisons. Il nous a également permis de reconnaître les domaines où nous pouvons faire plus, par exemple aider les gens à franchir les étapes de l'autonomie maintenant, pour qu'ils aient moins besoin de faire appel aux programmes sociaux à l'avenir ou, encore, renforcer la capacité des collectivités à déterminer et à régler leurs propres besoins. Il nous a encouragés à trouver un plus grand nombre de façons de contribuer à la réalisation du programme du gouvernement tel que le discours du Trône les décrit.

L'exercice entourant la vision a également souligné la mesure dans laquelle nous sommes devenus un organisme qui poursuit la plus grande partie de son programme en partenariat avec les autres. Nous travaillons en collaboration étroite avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations ainsi qu'avec des organismes connexes. Nous travaillons avec les employeurs, les syndicats, les éducateurs et des collectivités de toutes sortes. Cette collaboration ne fera que s'étendre avec le temps. La construction d'une base de première classe qui permettra à tous les Canadiens de réussir dans une société et une économie axées sur le savoir est un défi auquel tous les secteurs de la vie canadienne doivent apporter leur contribution — et qui pourra bénéficier à tout le monde.

La vision est présente dans l'ensemble de nos réalisations de 1997-1998.

*Nous avons continué de contribuer à construire un Canada plus solide. Nous avons appuyé des initiatives d'union sociale. Nous avons participé activement au travail fédéral, provincial et territorial pour répondre aux besoins des enfants et des Canadiens handicapés. Les progrès que nous avons réalisés dans les ententes relatives au développement du marché du travail nous ont permis de nous orienter vers un système de prestations et de mesures de soutien de l'emploi qui est mieux coordonné et mieux adapté, centré sur les besoins et les possibilités de la collectivité. Nous avons terminé le travail sur le programme d'aide à l'emploi destiné aux personnes handicapées. Il fournira le soutien fédéral nécessaire pour les programmes provinciaux et territoriaux qui aideront les personnes handicapées à se préparer pour le travail, à trouver un emploi et à le garder.*

*Nous avons pris les mesures nécessaires touchant les principaux engagements en matière de politique. Nous avons appuyé les efforts déployés en matière de politiques, de programmes et de législation, qui sont reliés à la réforme du Régime de pensions du Canada et du Code canadien du travail. Nous avons lancé nos premiers rapports sur nos contrôles et nos analyses des incidences de la réforme de l'assurance-emploi. Nous avons ajouté de nouvelles initiatives à la gamme de celles qui ont été entreprises dans le cadre de la Stratégie emploi*



jeunesse, qui se fondent sur des partenariats dans l'ensemble du gouvernement du Canada et avec les entreprises, les éducateurs et les collectivités.

*Nous avons amélioré la qualité de nos services aux Canadiens.* Nous avons réussi à accélérer les délais de traitement touchant les demandes présentées au titre de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Nous avons construit sur nos succès en améliorant le processus par lequel les personnes âgées à faible revenu renouvellent chaque année leur Supplément de revenu garanti. Nous avons continué de bien faire pour répondre aux plaintes déposées aux termes du *Code canadien du travail*.

La restructuration des services locaux dans le cadre du Réseau de prestation de services est en grande partie terminée. Dans de nombreuses collectivités, nous avons même installé au même endroit ou intégré nos services à ceux des municipalités et des gouvernements provinciaux afin d'offrir un guichet unique à nos clients communs. Dans l'ensemble du Canada, nous avons continué d'ajouter des services automatisés et d'utiliser l'Internet pour offrir un meilleur accès à notre information, à nos programmes et à nos services. Nous avons fusionné nos télécentres d'assurance-emploi, les ramenant de 28 à 11, afin d'offrir aux personnes qui nous téléphonent un service meilleur et plus uniforme.

Il se peut que quelques-uns des meilleurs exemples de l'attention que nous avons accordée aux services soit le résultat de situations extraordinaires qui se sont produites au cours de l'année. Les inondations du Manitoba au printemps et la tempête de verglas qui a frappé l'Ontario, le Québec et le Nouveau-Brunswick en 1998 ont posé des défis soudains et importants. Nos plans d'urgence ont assuré un service continu aux gens qui étaient dans le besoin et ont fait appel à l'engagement et à la créativité des employés de l'ensemble du Ministère. Nous avons atteint les mêmes résultats au cours de la grève postale, lorsque nous avons vite établi des centres de distribution locaux de sorte que les Canadiens puissent obtenir leurs paiements.

*Nous sommes devenus un ministère qui fait de l'acquisition du savoir une priorité.* Nous avons la responsabilité importante d'encourager l'acquisition du savoir au Canada à titre de Ministère qui gère les programmes fédéraux d'aide aux étudiants, qui finance de nombreuses initiatives d'alphabétisation et qui étudie de nouvelles technologies d'apprentissage. Toutefois, nous sommes devenus une organisation d'acquisition du savoir de nombreuses façons. La recherche en matière de politiques et de programmes que nous appuyons et qui touche les programmes sociaux et ceux du marché du travail est bien accueillie par nos partenaires et est considérée comme une contribution vraiment bénéfique que le gouvernement du Canada peut apporter à ses partenaires. Nous nous sommes attachés à répandre davantage les leçons et les meilleures pratiques apprises à l'intérieur de notre propre ministère et dans les autres gouvernements et organismes. Nous avons amélioré notre information sur la main-d'œuvre et le milieu de travail et les façons dont les gens peuvent y avoir accès.

De façon analogue, nous avons tiré des leçons de notre expérience en tant que gestionnaires de programmes et de services. Au cours de l'année, nous avons mis un terme au projet de Remaniement des programmes de la sécurité du revenu. Ce fut une mise à jour de grande envergure des systèmes informatiques et de soutien pour notre Régime de pension du Canada, la Sécurité de la vieillesse et les programmes connexes. Bien que le projet ait atteint bon



## VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE

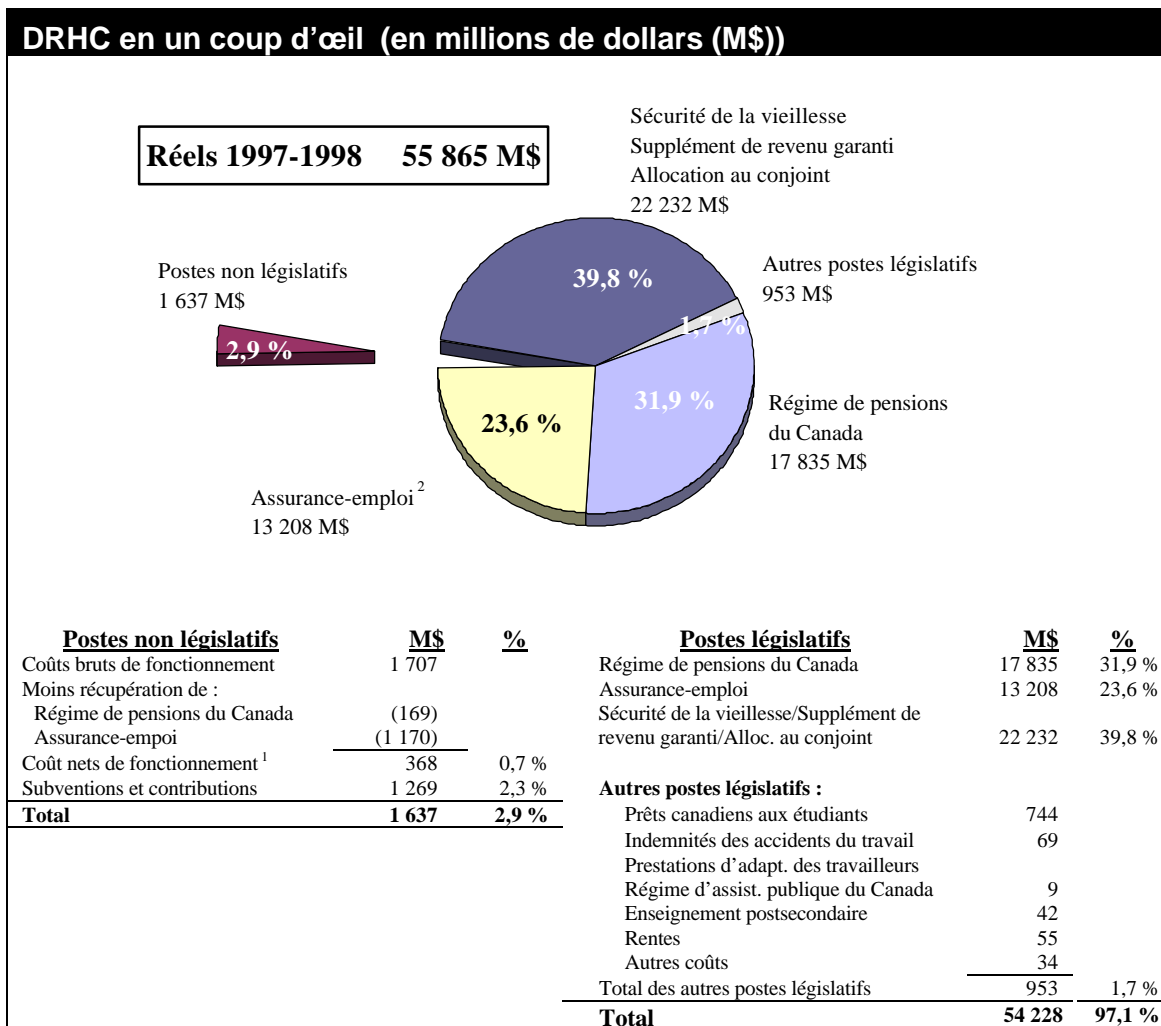
---

nombre de ses objectifs, il a été déterminé qu'il ne pouvait les atteindre tous sans nous faire courir un degré inacceptable de risque. Ainsi, avons-nous mis un terme à ce projet et avons-nous utilisé les leçons que nous en avons tirées pour élaborer une nouvelle stratégie qui nous propulsera en avant.

*Nous sommes devenus le Ministère qui accorde la plus grande importance à ses employés. Nous avons toujours su que nos employés sont essentiels pour atteindre nos objectifs, en tant que ministère. Notre réseau de prestation de services est consacré à la décentralisation du processus décisionnel au profit des lignes de front du service. Par notre initiative « Appuyer les gens » et notre soutien au projet La Relève, nous avons répondu aux besoins de compétences des employés; nous avons établi des mécanismes de rétroaction pour la direction et avons commencé à faire face aux besoins en vue de recruter et de garder un plus grand nombre de bons employés, notamment les jeunes. Nous avons également ajouté à nos succès antérieurs en éliminant les obstacles qui nous empêchaient d'offrir d'excellents services.*



#### 4. Coup d'œil sur le profil des dépenses de DRHC



1. Exclut 110,2 millions de dollars en prestations au titre du Régime d'avantages sociaux des employés, partiellement récupérables du Compte d'assurance-emploi (99,2 M\$) et du Compte du régime de pensions du Canada (11,0 M\$).

2. Comprend les coûts administratifs imputés à ces comptes par DRHC et les autres ministères du gouvernement (voir Section III : Comptes à fins déterminées).

Nota : Pour de plus amples renseignements concernant l'affectation des dépenses réelles par crédit, veuillez consulter le tableau 1 à la Section IV — Rendement financier.

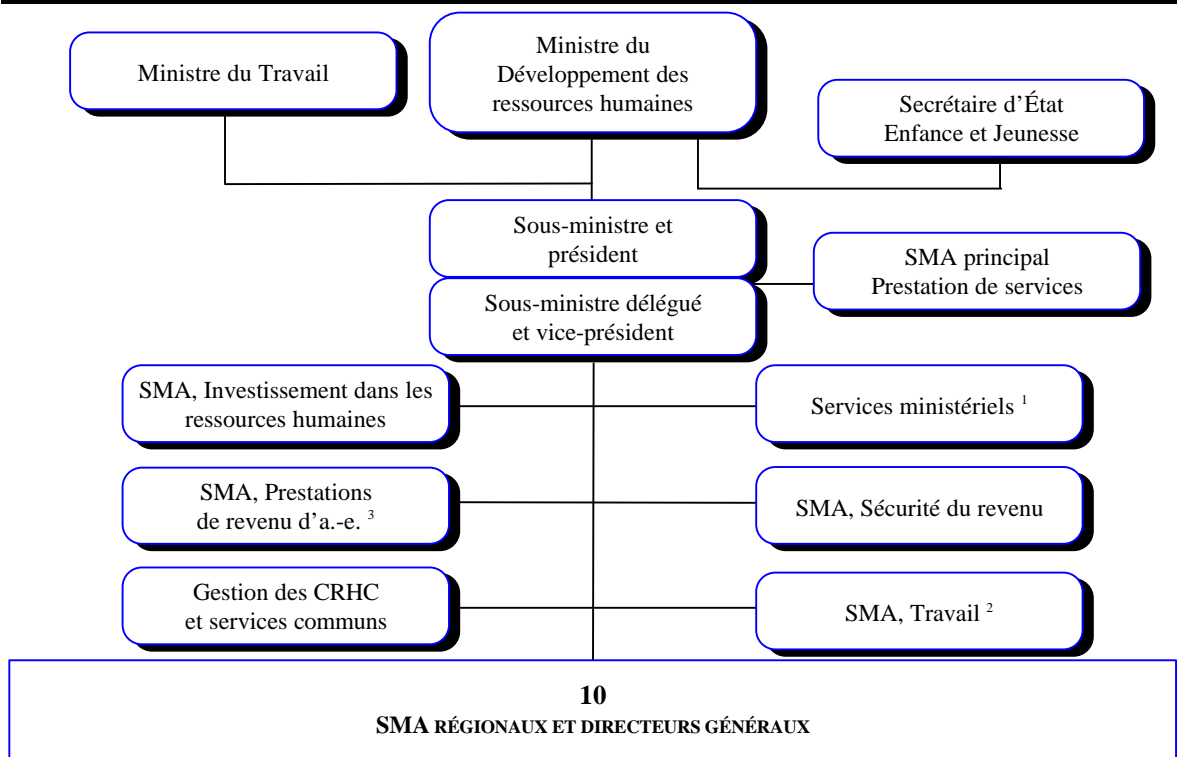
#### 5. Organigramme

À DRHC, nous avons regroupé nos programmes et services en six secteurs d'activité, à savoir l'Investissement dans les ressources humaines, les Prestations de revenu d'assurance-emploi, la Gestion des Centres des ressources humaines du Canada (CRHC) et les Services conjoints, le Travail, la Sécurité du revenu et les Services ministériels (on peut trouver une description de chacun des secteurs d'activité dans la section sur le Rendement) conformément aux améliorations apportées par le gouvernement au Système de gestion des dépenses. Nous sommes également responsables de deux principaux comptes à fins déterminées : le Compte d'assurance-emploi et le Compte du Régime de pensions du Canada.





## Organigramme



SECTEURS D'ACTIVITÉ ET PROGRAMMES	Dépenses Réelles		Dépenses prévues	
	ETP	M\$	ETP	M\$
Investissement dans les ressources humaines .....	4 739	2 418,9	5 143	2 499,6
Prestations de revenu d'assurance-emploi .....	7 961	601,3	7 716	454,7
CRHC — Gestion et Services communs.....	2 753	219,8	2 463	167,9
Total partiel Programme d'IRH et d'assurance .....	15 453	3 240,0	15 322	3 122,2
Programme du travail .....	606	143,7	672	143,8
Programme de la sécurité du revenu.....	3 308	22 509,3	3 043	22 562,3
Programme des services ministériels.....	2 770	401,6	2 887	313,6
<b>Dépenses brutes</b> .....	<b>22 137</b>	<b>26 294,6</b>	<b>21 924</b>	<b>26 141,9</b>
Recettes à valoir sur le crédit.....		(1 363,0)		(1 248,1)
<b>Dépenses nettes</b> .....		<b>24 931,6</b>		<b>24 893,7</b>
<b>Comptes à fins déterminées</b> .....				
Assurance-emploi .....		13 208,5		14 659,9
Régime de pensions du Canada.....		17 834,7		17 799,9
- Régime ministériel des avantages sociaux des employés récupérables des Comptes d'a.-e. et du RPC .....		(110,2)		(115,9)
<b>Total pour DRHC</b> .....	<b>22 137</b>	<b>55 864,6</b>	<b>21 924</b>	<b>57 237,6</b>

1. Comprend les commissaires des travailleurs et des employeurs, le directeur général, Affaires ministérielles et générales, le SMA, Politique stratégique, le directeur général, Communications, le SMA, Services financiers et administratifs, le SMA, Systèmes, le SMA, Ressources humaines et l'avocat général principal.
2. Comprend le Sous-ministre adjoint principal, Examen du *Code canadien du Travail* et le SMA, Travail.
3. Comprend le directeur exécutif des Initiatives spéciales.

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



## Attentes en matière de rendement

### Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Le tableau présente les principaux engagements en matière de résultats du Ministère. Dans le but d'améliorer sans cesse la communication des résultats sur le rendement, on a apporté certaines modifications aux principaux engagements en matière de résultats qui ont été déterminés en 1997-1998, y compris l'introduction de trois nouveaux indicateurs du rendement. Le tableau suivant est également présenté comme faisant partie du Rapport annuel 1998 au Parlement —Gestion axée sur les résultats.

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes:	Qui se manifeste par :	Résultats atteints rapportés dans :
<p><b>Un marché du travail efficace et efficient</b></p>	<p>➤ <b>l'accès à l'emploi pour tous les Canadiens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nombre de clients qui obtiennent un emploi ou qui deviennent des travailleurs autonomes grâce à l'intervention d'Investissement dans les ressources humaines (fonds du Trésor et de l'Assurance-emploi)</li> <li>– prestations non versées (Partie I de l'a.-e.) en raison du retour au travail des prestataires d'a.-e. avant la fin de leur période de prestations grâce aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien</li> </ul>	<p>RMR page 3-8</p>
<p><b>Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles</b></p>	<p>➤ <b>l'efficacité du traitement des demandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rapidité de paiement : pourcentage de premières prestations émises aussitôt que légalement possible (soit dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées)</li> </ul> <p>➤ <b>l'efficacité du traitement des appels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rapidité de traitement des appels : nombre d'appels réglés ou ajournés par le Conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt par rapport au nombre total d'appels réglés ou ajournés</li> </ul> <p>➤ <b>le maintien de la stabilité et de l'intégrité financières du Compte d'assurance-emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– valeur, en dollars, des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes provenant des activités de dissuasion et de prévention</li> </ul>	<p>RMR page 3-20</p> <p>RMR page 3-20</p> <p>RMR page 3-21</p>



Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes:	Qui se manifeste par :	Résultats atteints rapportés dans :
<p><b>Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif</b></p>	<p>➤ <b>un milieu sécuritaire, sain et équitable et des relations patronales-syndicales stables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la Partie II du <i>Code canadien du travail</i> (à l'exception des situations de danger) résolues par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire (PCV)</li> <li>- pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la Partie III du <i>Code canadien du travail</i> réglées par des inspecteurs (selon les dossiers clos)</li> </ul>	<p>RMR pages 3-28 à 3-30</p>
<p><b>Des Programmes de la sécurité du revenu sûrs pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants</b></p>	<p>➤ <b>l'efficacité et la durabilité du Régime de pensions du Canada et des programmes de la Sécurité de la vieillesse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- service téléphonique aux clients <ul style="list-style-type: none"> <li>* Accès I : pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation</li> <li>* Accès II : pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes</li> </ul> </li> <li>- rapidité du service : temps de traitement des demandes au titre de la Sécurité de la vieillesse</li> <li>- rapidité du service : temps de traitement des demandes au titre du Régime de pensions du Canada (à l'exclusion des prestations d'invalidité)</li> <li>- rapidité du service : temps de traitement des demandes initiales de prestations d'invalidité au titre du Régime de pensions du Canada</li> <li>- satisfaction des clients : pourcentage de clients satisfaits des services des Programmes de la sécurité du revenu</li> </ul>	<p>RMR pages 3-40 à 3-41</p>
<p><b>Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État</b></p>	<p>➤ <b>l'efficacité de la fonction de recouvrement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- montants recouvrés : Régime de pensions du Canada</li> <li>- montants recouvrés : Assurance-emploi et Programme de l'emploi</li> <li>- montants recouvrés : Programme canadien de prêts aux étudiants</li> </ul>	<p>RMR page 3-49</p>
<p><b>Des systèmes conformes aux exigences de l'An 2000</b></p>	<p>➤ <b>l'efficacité des systèmes informatiques à l'appui de la prestation des programmes et des services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pourcentage d'applications essentielles à la mission entièrement mises en œuvre</li> </ul>	<p>RMR page 3-49</p>



## Réalizations en matière de rendement

Tableau 1 : Sommaire du rendement financier du Ministère en 1997-1998

(en dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<b>Secteurs d'activité et programmes</b>			
Investissement dans les ressources humaines	2 499 576 000	2 576 422 154	2 418 899 200
Prestations de revenu d'assurance-emploi	454 696 000	605 517 128	601 273 070
CRHC — Gestion et services communs	167 859 000	230 613 173	219 756 582
Programme d'IRH et d'assurance	3 122 131 000	3 412 552 455	3 239 928 852
Programme du travail	143 763 000	144 958 542	143 725 483
Programme de la sécurité du revenu	22 562 323 000	22 533 161 394	22 509 266 031
Programme des services ministériels	313 567 290	424 647 973	401 622 539
<b>Dépenses brutes</b>	26 141 784 290	26 515 320 364	26 294 542 905
Recettes à valoir sur le crédit	(1 248 053 000)	(1 425 216 704)	(1 362 998 430)
<b>Dépenses nettes</b>	24 893 731 290	25 090 103 660	24 931 544 475

**Explication des autorisations pour 1997-1998** — Pour le Ministère, le montant net des autorisations de fin d'exercice 1997-1998 excédait de 196,4 millions de dollars ou moins de un pour cent le montant des dépenses prévues dans le plan original. Les postes principaux qui sont à la source de ces changements sont les suivants :

- ❖ une augmentation nette de 108,3 millions de dollars associée aux paiements de transfert d'origine législative, notamment le Programme canadien de prêts aux étudiants (92,3 millions de dollars), la perte actuarielle — la *Loi sur l'augmentation des rentes sur l'État* (54,6 millions de dollars), le *Régime d'assistance publique du Canada* (37,4 millions de dollars) et les versements de la Sécurité de la vieillesse (une réduction de 76 millions de dollars);
- ❖ une augmentation de 26,6 millions de dollars touchant au paiement à titre gracieux à la Colombie-Britannique concernant le Régime d'assistance publique du Canada;
- ❖ une augmentation de 43,5 millions de dollars relative aux Initiatives emploi jeunesse.

**Explication des dépenses réelles de 1997-1998** — Le montant net des dépenses réelles de fin d'exercice 1997-1998 pour le Ministère était de 158,6 millions de dollars ou moins de un pour cent inférieur au montant total des autorisations. Les postes principaux qui sont à la source de ces changements sont les suivants :

- ❖ une diminution de 114,8 millions de dollars en fonds de subventions et de contributions, gelés pour couvrir principalement les exigences de financement des exercices futurs en ce qui a trait à La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique, au Fonds transitoire pour la création d'emplois et aux transferts effectués aux autres ministères ou ordres de gouvernement;
- ❖ 31,6 millions de fonds de subventions et de contributions inutilisés en fin d'exercice.

## 1. Investissement dans les ressources humaines

### A. Profil du secteur d'activité

Le secteur de l'Investissement dans les ressources humaines soutient le développement des ressources humaines du Canada et leur capacité de contribuer plus pleinement au marché du travail et à la collectivité et de réduire la dépendance des particuliers et des collectivités à l'égard des prestations d'assurance-emploi et autres formes de soutien du revenu offertes par le gouvernement.

Ce secteur d'activité comprend une gamme de services d'information et de conseils ainsi que des programmes de subventions, de contributions, de prêts et des programmes législatifs. Cela permet aux particuliers, aux entreprises, aux collectivités et aux secteurs industriel et professionnel de l'économie canadienne de cerner leurs problèmes relatifs au marché du travail, au développement social et à l'apprentissage ainsi que d'y répondre. Ce secteur d'activité est au cœur des priorités du gouvernement du Canada, particulièrement de celles qui ont été énoncées dans le discours du Trône de 1997.

En 1997-1998, nous avons aligné plus étroitement notre travail sur les orientations et les priorités établies par le gouvernement fédéral, les premiers ministres, le Forum des ministres du marché du travail et le Conseil sur la refonte des politiques sociales. Il s'agit, entre autres, de donner suite aux recommandations de la Commission royale sur les peuples autochtones, de répondre aux besoins des personnes handicapées et de mettre au point d'autres stratégies visant à réduire la pauvreté chez les enfants, à créer des emplois pour les jeunes, à éliminer les obstacles à la mobilité des travailleurs et à renforcer le travail commun des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux dans d'autres dossiers touchant le marché du travail et le développement social, qui sont tous étroitement liés à notre agenda de « développement humain ». Ces programmes sont la preuve que tous les ordres de gouvernement s'emploient activement à axer la prestation des services sur les besoins des citoyens, à améliorer l'accès des citoyens au gouvernement et à rendre les collectivités capables de régler elles-mêmes leurs problèmes.

Le présent exercice financier a marqué la transition continue de la prestation de programmes grâce à des partenariats plutôt que par la prestation directe de programmes et de services par nos bureaux nationaux, régionaux et locaux. Nous travaillons régulièrement avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, les peuples autochtones et les organismes sectoriels et communautaires afin de réaliser des objectifs communs. Nous établissons des partenariats avec les collectivités afin de concevoir, d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies locales pour répondre aux besoins d'ordre social et économique.

Le secteur de l'Investissement dans les ressources humaines, soucieux de répondre aux besoins des Canadiens en matière d'apprentissage et de développement social, prend de l'ampleur. Nous travaillons avec des partenaires pour mieux connaître les approches offertes, afin d'améliorer les capacités de lecture et d'écriture, pour aider davantage les personnes handicapées à participer plus pleinement au marché du travail et à la société et pour supprimer les obstacles à l'avancement professionnel que rencontrent les groupes défavorisés.

La mise en œuvre des nouvelles prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS), amorcée en juillet 1996 en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, était le point central de ce secteur en 1997-1998. Nous avons également continué à mettre de plus en plus l'accent sur l'accès accru aux possibilités d'apprentissage et aux produits et services d'information.

## Sommaire financier

Tableau 2 : Tendances en matière de dépenses

(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	1997-1998		
			Prévues	Autorisations totales	Réelles
Dépenses de fonctionnement	433.5	380.9	402.8	369.6	358.0
Utilisation des fonds de l'a.-c. à des fins productives (UPAC)/partie II de l'a.-e. <sup>1</sup>	1 862.2	1 519.3	1 780.0	1 753.0	1 608.4
Partie II de l'a.-e./Coûts administratifs provinciaux des EDMT	0.0	0.0	0.0	20.2	20.2
<b>Fonds du Trésor affectés aux programmes</b>					
Jeunesse	151.5	210.5	212.6	264.8	254.8
La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique	435.7	346.9	298.7	258.4	258.4
Réadaptation professionnelle des personnes handicapées	188.8	255.0	168.0	236.0	235.6
Autochtones <sup>2</sup>	n.d.	n.d.	212.2	215.5	215.1
Fonds transitoire pour la création d'emploi	0.0	19.8	160.0	129.6	115.2
Initiatives stratégiques <sup>3</sup>	82.7	70.8	76.7	46.2	46.0
Alphabétisation	22.1	23.2	22.3	27.5	27.5
Autres programmes <sup>4</sup>	765.3	392.8	286.2	234.2	113.6
Total des fonds affectés aux programmes <sup>5</sup>	1 646.1	1 319.1	1 436.8	1 412.2	1 266.3
<b>Fonds législatifs</b>					
Programme canadien de prêts aux étudiants	844.5	743.0	651.1	743.4	743.4
Prestations d'adaptation pour les travailleurs	25.1	15.5	8.9	9.1	9.1
Enseignement postsecondaire (EPS) <sup>6</sup>	2 365.3	(40.7)	0.0	4.7	4.7
Régime d'assistance publique du Canada (RAPC) <sup>6</sup>	7 184.5	149.0	0.0	37.4	37.4
Total des fonds législatifs	10 419.4	866.8	660.0	794.6	794.6
Total	14 361.2	4 086.2	4 279.6	4 349.6	4 047.5
Moins : UPAC/partie II de l'a.-e.	(1 862.2)	(1 519.3)	(1 780.0)	(1 753.0)	(1 608.4)
Moins : Partie II de l'a.-e./Coûts administratifs des EDMT	0.0	0.0	0.0	(20.2)	(20.2)
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>12 499.0</b>	<b>2 566.9</b>	<b>2 499.6</b>	<b>2 576.4</b>	<b>2 418.9</b>
Moins : Dépenses recouvrables du Compte d'a.-e.	(245.1)	(238.8)	(281.2)	(225.6)	(215.8)
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>12 253.9</b>	<b>2 328.1</b>	<b>2 218.3</b>	<b>2 350.8</b>	<b>2 203.1</b>

n.d. - non disponible.

- Il y a un écart de 144,6 M\$ en 1997-1998 entre les Autorisations totales et réelles pour les fonds UPAC/partie II de l'a.-e. La plus grande partie de cet écart comprend 93,9 M\$ en affectations bloquées. Le surplus net est donc de 50,7 M\$, ou 2,9 % des Autorisations totales.
- La définition des programmes liés aux Autochtones a été étendue pour inclure tout le financement émis aux organisations et peuples autochtones, comme les ententes bilatérales régionales, le projet de garde d'enfants pour les membres des Premières nations et des Inuit. Les chiffres ont donc été modifiés. En 1995-1996 et 1996-1997, les dépenses liées aux Autochtones n'étaient pas identifiées séparément. Elles sont donc incluses sous Autres programmes.
- Les chiffres ont été modifiés pour exclure les données relatives aux Autochtones.
- Les chiffres ont été modifiés. Les Autorisations totales de 1997-1998 comprennent les affectations bloquées.
- Il y a un écart de 145,9 M\$ en 1997-1998 entre les Autorisations totales et réelles pour les fonds du Trésor affectés aux programmes. La plus grande partie de cet écart comprend 114,8 M\$ en affectations bloquées, comme les montants transférés aux autres ministères et organismes, les fonds reportés aux années futures, et diverses autres affectations bloquées. En 1997-1998, le surplus net est donc de 31,1 M\$, ou 2,2 % des Autorisations totales.
- Les programmes d'EPS et du RAPC ont été transférés en 1996-1997 au ministère des Finances pour former le Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux. Cependant, des paiements résiduels du RAPC et des rajustements des paiements d'EPS sont requis.

À partir de l'exercice financier 1997-1998, les PEMS comportaient des programmes et des services fédéraux ainsi que ceux que les gouvernements provinciaux et territoriaux ont conçus et dispensés à l'aide des fonds d'assurance-emploi fournis en vertu des Ententes sur le développement du marché du travail.

En 1997-1998, nous avons poursuivi notre orientation vers les Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) et les changements qui en découlent pour nos approches, nos programmes et nos systèmes. Tout cela, de même que la mise en œuvre du Réseau de prestation de services, a eu une incidence considérable sur l'exécution des programmes et la prestation des services. Les domaines touchés furent la formation du personnel, l'élaboration et l'échange de modèles relatifs aux pratiques exemplaires et l'établissement de mesures des résultats de référence.

## B. Résultats clés des engagements et réalisations

Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
<p><b>Un marché du travail efficace et efficient</b></p>	<p>➤ <b>L'accès à l'emploi pour tous les Canadiens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de clients qui obtiennent un emploi ou qui deviennent des travailleurs autonomes grâce à l'intervention d'Investissement dans les ressources humaines (fonds du Trésor et de l'Assurance-emploi)</li> <li>- prestations non versées (Partie I de l'a.-e.) en raison du retour au travail des prestataires d'a.-e. avant la fin de leur période de prestations grâce aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien</li> </ul>

Pendant la dernière moitié de 1997-1998, on a procédé à une étude exhaustive des politiques et des méthodes afin de mieux définir ce qui découle vraiment des prestations d'emploi et des mesures de soutien. Cette décision a donné lieu à un examen et une analyse approfondi, des résultats et à énormément de discussions, de vérifications et de mises à l'essai de politiques et de données.

Afin d'être en mesure de comparer les résultats d'un exercice à l'autre, on a décidé d'appliquer rétroactivement ces politiques et ces méthodes modifiées aux résultats obtenus en 1997-1998. La mise en œuvre de cette mesure a nécessité une bonne part de reprogrammation et de vérification des données de façon à s'assurer de l'exactitude des résultats de 1997-1998. Nous sommes actuellement rendus aux étapes finales du processus.

Les données sur les principaux résultats des interventions faites durant l'exercice financier 1997-1998 en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* figureront dans le rapport de contrôle et d'évaluation du régime d'assurance-emploi, qui sera déposé au Parlement plus tard cette année. Ce rapport renfermera également des données concernant la représentation des groupes désignés dans nos résultats.



Une évaluation des PEMS a été réalisée pour les raisons suivantes : obtenir des commentaires au sujet de leur conception, de leur mise en œuvre et de l'expérience qu'en ont tirée les clients; en estimer les premiers effets sur les personnes et les collectivités; évaluer les systèmes administratifs de DRHC lorsqu'il s'agit de fournir des données d'évaluation; valider les deux principales mesures des résultats. Le rapport, qui en est à l'étape de projet, permet de faire les constatations qui suivent :

- ❖ dans l'ensemble, les participants croient que les interventions en vertu des PEMS améliorent leur employabilité en leur permettant d'acquérir des compétences et de l'expérience de travail;
- ❖ le soutien personnalisé semble porter à leur maximum les effets des interventions et la satisfaction à leur égard;
- ❖ la majorité des participants se sont dits satisfaits des services d'aide à l'emploi obtenus, bien qu'un manque de connaissance des programmes offerts ait été signalé;
- ❖ la bonne souplesse au niveau local comporte de grands avantages malgré certaines incohérences pour la prestation des services dans les grands centres;
- ❖ il faut assurer une surveillance et un suivi constants de l'information pour s'assurer de recueillir les bons renseignements;
- ❖ il est encore trop tôt pour évaluer la mesure dans laquelle les PEMS influenceront sur la création d'emplois de longue durée au sein des collectivités.

### **C. Autres priorités ministérielles**

Le secteur de l'Investissement dans les ressources humaines avait ajouté deux autres grandes priorités pour 1997-1998 à son objectif global d'investissement « dans les Canadiens » afin de leur permettre de mener une vie plus constructive et plus enrichissante en tant que membres productifs de notre société. Ces priorités consistaient à investir dans l'union sociale en renforçant le marché du travail et en investissant dans l'avenir.

## 1) Renforcement du marché du travail

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

#### Indices

- De nouvelles Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) conclues avec les gouvernements provinciaux et territoriaux.
- L'harmonisation des politiques et des programmes fédéraux et provinciaux destinés aux personnes handicapées :
  - élaboration d'une entente-cadre multilatérale pour le nouveau programme d'aide à l'employabilité des personnes handicapées;
  - négociations en vue de la conclusion d'ententes d'aide à l'employabilité des personnes handicapées avec les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Au cours de l'année, les premiers ministres ainsi que les ministres et les fonctionnaires responsables du marché du travail et des services sociaux ont travaillé en étroite collaboration à l'élaboration de méthodes communes de traitement d'importantes priorités relatives aux questions sociales et au marché du travail, conformément aux engagements pris dans le discours du Trône de 1997, dans la partie intitulée Pour un Canada plus fort.

Grâce à ces orientations, nous avons signé sept EDTM en 1997-1998, ce qui porte à 11 le nombre total depuis le début des négociations en 1996. Trois de ces nouvelles ententes sont des ententes de cogestion (Colombie-Britannique, Île-du-Prince-Édouard et Yukon), trois autres prévoient le transfert de certains programmes relatifs au marché du travail, de fonds et de personnel (Québec, Manitoba et Saskatchewan) et la dernière vise la création d'un partenariat stratégique (Nouvelle-Écosse). Ces nouveaux arrangements sont conçus pour aider les chômeurs canadiens à s'intégrer à la population active, de façon efficace, en réduisant les chevauchements de programmes et de services et en répondant mieux aux priorités locales.

En 1997-1998, le Groupe de travail sur les prestations et les services à l'intention des personnes handicapées, créé par le Conseil fédéral-provincial des ministres des Services sociaux, a étudié des questions liées au soutien du revenu, à l'élaboration d'une vision commune et d'un cadre stratégique ainsi qu'à l'établissement du programme d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH).

Le cadre multilatéral du programme d'AEPH, que les ministres responsables des services sociaux ont approuvé en octobre 1997 et qui a reçu l'aval des premiers ministres en décembre, a servi à orienter la négociation des ententes entre le gouvernement fédéral et le gouvernement de chaque province et territoire. Neuf de ces ententes sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1998.

Le programme d'AEPH découle d'une entente financière entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux. Il permet aux provinces de mettre en œuvre une série de programmes et de services visant à améliorer la participation des adultes handicapés en âge de travailler, en les aidant à se préparer à occuper un emploi, à trouver un emploi et à le conserver. Un nouvel accent est mis sur l'évaluation des résultats quantitatifs à court, à moyen et à long terme. À partir de 1999-2000, la population aura accès à des rapports annuels sur les programmes et les initiatives financés en vertu du programme d'AEPH. Le gouvernement du Canada continue de collaborer avec ses partenaires provinciaux et la collectivité des personnes handicapées en ce qui touche certains dossiers de responsabilisation.

Un processus d'évaluation conjointe comportant la formation de comités fédéraux-provinciaux d'évaluation et l'établissement de cadres d'évaluation a aussi été mis en œuvre. Il permet d'évaluer la conception et l'exécution après la première année de la mise en œuvre (évaluation formative) ainsi que les résultats après trois ans (évaluation sommative). Des évaluations formatives sont en cours de réalisation ou de planification dans tous les secteurs de compétence, et la plupart des évaluations sommatives seront amorcées et réalisées au cours de l'exercice 2000-2001.

## Accès des groupes spéciaux à l'emploi

### Indices

- Accès à l'emploi plus équitable pour les personnes défavorisées et amélioration de leur situation sur le marché du travail :
  - établissement de partenariats avec les organisations de personnes handicapées pour aider 9 371 personnes handicapées à trouver et à conserver un emploi (Fonds d'intégration);
  - 18,6 p. 100 des fonds du Trésor affectés aux programmes ont été consacrées aux personnes handicapées et 17 p. 100, aux Autochtones;
  - d'après une analyse du dossier de 4 923 clients autochtones \* qui avaient mené à bien leur plan d'action, 2 312 d'entre eux, soit 47 p. 100, avaient trouvé un emploi (l'objectif était de 50 p. 100). Il en a résulté une économie de 6,5 millions de dollars au chapitre des prestations d'assurance-emploi et de 3 millions de dollars au chapitre de l'aide sociale. Les autres clients ont continué à chercher du travail, ont commencé à bénéficier d'une autre intervention ou se sont inscrits à l'école.

\* Les systèmes d'information sur les Autochtones sont opérationnels depuis octobre 1997. En tout, 17 000 dossiers de clients ont été saisis dans le système en 1997-1998. Comme ces dossiers ne représentent qu'une fraction des activités, nous ne disposons pas du nombre exact de participants pour l'année complète.

DRHC a continué à prendre des mesures précises, dans le cadre de partenariats, pour répondre aux besoins des groupes défavorisés en matière de développement des ressources humaines. Selon une première évaluation du Fonds d'intégration, le programme fonctionne bien. Il n'y aura que quelques modifications à apporter à sa conception et à son exécution. Il y aurait lieu,

d'après l'évaluation, de mettre l'accent sur les communications, car les clients et les organisations des petites collectivités craignent de ne pas avoir accès au programme.

Conformément à l'engagement que le gouvernement a pris dans le discours du Trône d'augmenter les débouchés dans les collectivités autochtones, nous avons commencé à élaborer une nouvelle Initiative d'emploi pour les Autochtones en milieu urbain, avec la collaboration de trois organisations autochtones nationales — la Native Women's Association of Canada, le Congrès des peuples autochtones et l'Association nationale des centres d'amitié. Cette initiative prend appui sur l'expérience que nous avons acquise dans le cadre des 54 ententes bilatérales régionales (l'objectif était de 41) conclues avec des organisations régionales ou locales membres de l'Assemblée des Premières nations, du Ralliement national des métis et d'Inuit Tapirisat du Canada. Ces nouveaux arrangements témoignent du fait que tous s'entendent pour dire qu'il faut obtenir des résultats bien précis et établir des responsabilités clairement définies.

Pour donner suite aux problèmes liés au marché du travail qui ont été signalés dans le rapport de la Commission royale sur les peuples autochtones, nous avons commencé à élaborer un cadre en vue de l'établissement d'une stratégie de développement des ressources humaines autochtones. Nous avons créé le Conseil sectoriel autochtone pour parfaire la stratégie et établir des partenariats avec le secteur privé. Nous avons également appuyé les efforts visant à aider les collectivités autochtones à devenir en mesure de veiller à la mise en œuvre efficace des ententes de financement. Nous avons investi 10,9 millions de dollars dans 20 initiatives stratégiques autochtones en cours et quatre nouvelles, afin d'élaborer de nouvelles méthodes d'exécution des programmes sociaux et d'en faire l'essai.

En 1997-1998, nous avons effectué un examen à mi-parcours de l'initiative d'Ententes bilatérales régionales (EBR), en collaboration avec les participants EBR. Cet examen a permis d'évaluer la situation de 15 (des 54) participants qui avaient conclu une entente depuis un certain temps et qui offraient des programmes et des services aux membres de leur collectivité. Selon les responsables de l'examen, la plupart des participants ont le contrôle de la conception et de la mise en œuvre de leurs programmes et en assument la responsabilité fondamentale. Cette capacité varie selon les EBR, et il faudrait tenter d'apporter des améliorations, surtout sur les plans de la planification et des partenariats stratégiques, de l'administration et de l'auto-évaluation. Dans l'ensemble, les clients et les collectivités sont satisfaits des programmes et services offerts dans le cadre des EBR. Les systèmes de données opérationnelles en étaient encore à l'étape de la mise au point et, dans certains cas, au début de celle-ci, mais, selon les données dont nous disposons, l'examen indique que la grande majorité des clients ont terminé leur participation à un programme et que bon nombre d'entre eux ont trouvé du travail.

## Soutien à l'intention des enfants

### Indices

- Mise en œuvre de projets relatifs à la garde d'enfants :
  - 46 nouveaux projets d'étude sur les usages en matière de garde d'enfants et sur les modèles de prestation des services;
  - les fonds affectés à l'Initiative de garde d'enfants à l'intention des Premières nations et des Inuit avait permis de créer, pendant trois ans, 4 800 nouvelles places de garde et d'en améliorer 2 900 autres, tout en offrant d'autres mesures d'aide.

Un moyen qui contribue à améliorer les possibilités d'emploi des parents et à donner aux enfants un meilleur départ dans la vie consiste à donner aux parents un accès à des services de garde d'enfants. En 1997-1998, le programme Visions de la garde d'enfants a encore appuyé le leadership et la recherche dans le domaine de la garde des enfants et de la prestation des services. En mars 1998, l'Initiative de garde d'enfants à l'intention des Premières nations et des Inuit avait dépassé son objectif triennal de près de 30 p. 100.

## Adaptation communautaire

### Indices

- Nombre d'emplois durables créés et proportion des fonds recueillis auprès des partenaires :
  - 558 projets (122 en 1996-1997) financés par le Fonds transitoire pour la création d'emplois devraient permettre la création de 18 735 (10 380 en 1996-1997) emplois durables;
  - DRHC a engagé 140,3 millions de dollars (75,1 millions de dollars en 1996-1997), tandis que les partenaires ont accepté de verser 1,173 milliard de dollars (550,4 millions de dollars en 1996-1997).
- Aide offerte aux collectivités aux prises avec une crise :
  - création d'une équipe d'intervention pendant la crise du verglas et établissement d'un Fonds d'aide aux victimes du verglas, de 50 millions de dollars, afin de fournir une aide d'urgence aux régions sinistrées du Québec, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, pour les opérations de nettoyage qui ont suivi la tempête;
  - à la fin de mars 1998, 315 projets avaient été mis en œuvre, 63 étaient en cours d'élaboration et 4 540 emplois avaient été créés.

Le Fonds transitoire pour la création d'emplois (FTCE), une initiative triennale, a été mis sur pied en juillet 1996, afin d'aider les collectivités canadienne à fort taux de chômage à créer des emplois durables. Selon une première évaluation du FTCE, il aurait permis de créer quelque 11 800 emplois et d'éviter 1 200 licenciements. Dans une proportion de 70 p. 100, ces emplois étaient des emplois permanents à temps plein. Les deux tiers de tous ces emplois étaient des

emplois d'ouvriers spécialisés, qui touchaient en moyenne 13 \$ l'heure. Les promoteurs des projets qui n'étaient plus financés par le FTCE s'attendaient à ce que 89 p. 100 des emplois créés grâce au FTCE soient préservés, dans la plupart des cas, sans autre apport de fonds. D'après les observations fournies par les promoteurs, nous avons établi qu'environ 63 p. 100 des projets financés par le FTCE ont permis de créer, grâce à cet apport de fonds, des emplois qui, sans cela, ne l'auraient pas été.

Même si l'on considère que le FTCE complète les programmes fédéraux et provinciaux connexes, l'évaluation fait ressortir que les promoteurs de projets préfèrent avoir accès aux fonds non remboursables du FTCE plutôt qu'aux fonds remboursables qu'ils peuvent recevoir, par exemple, de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique.

### Adaptation au marché du travail

#### Indice

- Adaptation structurelle à long terme, accroissement de la participation et de la prise en charge des employeurs et des travailleurs en ce qui concerne le dossier des ressources humaines et l'élaboration accrue de renseignements, de structures et de mesures d'appui qui seront utiles pour éliminer les obstacles à la mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre :
  - jusqu'à maintenant, 10 conseils sectoriels sont devenus autonomes;
  - d'après les données du recensement de 1996, les secteurs qui ont constitué un conseil sectoriel comptaient 5,4 millions de travailleurs, soit 40 p. 100 des 13,4 millions de travailleurs sur le marché du travail.

En 1997-1998, nous avons continué d'appuyer les employeurs, les travailleurs et autres intervenants qui tentent de déterminer et de régler les problèmes liés aux ressources humaines de leur secteur dans le cadre des Initiatives de partenariats sectoriels, décrites ci-après, et d'autres mesures.

Nos études sectorielles et nos mises à jour (neuf en 1997-1998 et 40 jusqu'à maintenant) ont permis aux employeurs, aux travailleurs et aux autres intervenants d'industries ou de secteurs professionnels particuliers d'examiner les problèmes liés à leurs ressources humaines et d'envisager des solutions possibles. Nous avons continué d'appuyer les conseils sectoriels. Il y en avait 22 qui exerçaient leur activité pendant l'année. Douze d'entre eux recevaient une aide financière. Notre Service d'aide à l'adaptation de l'industrie (qui a conclu 113 ententes en 1997-1998 et 326 jusqu'à maintenant) est un autre moyen auquel les intervenants clés de l'industrie peuvent avoir recours pour régler leurs problèmes liés aux ressources humaines. Nous avons aussi continué à appuyer l'établissement de normes professionnelles nationales, et 23 ententes ont été signées (41 jusqu'à maintenant). Ces normes contribuent à accroître la mobilité des travailleurs, favorisent la présentation de programmes de formation génériques et améliorent l'information sur les carrières destinée aux Canadiens. Ces normes complètent le travail que nous exécutons avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage, dans le cadre du programme interprovincial du Sceau rouge, qui sert à établir les normes des métiers d'apprentissage (huit ententes conclues en 1997-1998, 16 jusqu'à maintenant).

*Exemples de partenariats sectoriels réalisés en 1997-1998*

- ❖ Le secteur des services de garde d'enfants a achevé une analyse stratégique exhaustive des ressources humaines (étude sectorielle) qui a permis de s'entendre sur les grandes questions liées aux ressources humaines dans ce secteur. Le groupe consulte maintenant l'ensemble des gens du milieu pour voir s'il y a lieu de créer un conseil sectoriel.
- ❖ Le Conseil des ressources humaines du logiciel a mis en œuvre un projet visant à établir un partenariat national composé de l'industrie et des réseaux d'éducation et de formation, afin de trouver une solution à la pénurie actuelle de travailleurs dans le secteur. Ce partenariat élaborera un programme national de formation en technologie de l'information, qui sera offert partout au Canada aux collèges, aux universités et aux formateurs privés. On s'attend à ce que 1 200 étudiants participent à ce programme (projets Jeunes stagiaires — volet sectoriel).
- ❖ Le Conseil canadien des ressources humaines de l'industrie de l'environnement a mis en œuvre un projet de collecte de données de base sur les ressources humaines et l'emploi dans le secteur de l'environnement, afin de fournir à l'industrie les renseignements dont elle a besoin pour établir une stratégie efficace de mise en valeur de ses ressources humaines (Service d'aide à l'adaptation de l'industrie).

D'après une évaluation des Initiatives de partenariats sectoriels, les programmes parrainés par des conseils sectoriels ont produit un effet auprès des employeurs, car ils ont contribué à accroître la formation offerte et l'intérêt manifesté à l'égard des activités de formation. Cette évaluation a fait ressortir qu'il existe un lien entre ces programmes et l'établissement d'une culture de la formation. Les initiatives de partenariats sectoriels ont eu pour principal avantage de favoriser l'augmentation des activités de formation et de supprimer certains obstacles liés à l'offre de formation. La formation sectorielle a présenté d'autres avantages, tels que l'établissement de liens solides avec le lieu de travail, les normes, l'attestation qui était souvent fournie et l'amélioration des relations de travail.

**Meilleur accès à l'information sur le marché du travail****Indices**

- Élargissement de l'accessibilité des clients à l'information sur le marché du travail au moyen d'outils de libre-service :
  - la Banque nationale d'emplois a été utilisée 10,5 millions de fois dans notre réseau et sur Internet; 400 000 emplois y ont été inscrits;
  - le Service de placement électronique (SPE) a servi à inscrire 160 000 offres d'employeurs et à présenter un client-travailleur ou plus à un employeur, dans le cas de 90 p. 100 des offres (80 p. 100 en 1996-1997);
  - poursuite de l'élaboration de produits et de services d'information et mise en œuvre de projets visant à en évaluer et à en améliorer la valeur.



L'information sur le marché du travail constitue l'un des principaux services que le Ministère offre aux Canadiens. En 1997-1998, nous avons continué de perfectionner des instruments comme le Service électronique de placement et l'information sur le marché du travail local et nous avons commencé à concevoir une foule de produits Internet libre-service.

Banque nationale d'emploi : <http://jb-ge.hrdc-drhc.gc.ca>  
 Projet emploi : <http://www.projetemploi.gc.ca>  
 Centre de ressources pour les conseillers : <http://www.projetemploi.gc.ca/CRC>  
 Bureau des ressources humaines pour les employeurs :  
<http://www.projetemploi.gc.ca/hroffice>  
 Service de placement électronique : <http://www.ele-spe.org>  
 Information sur le marché du travail : <http://imt.hrdc-drhc.gc.ca>

Les Canadiens continuent d'utiliser ces instruments et d'autres encore pour s'informer davantage sur les tendances en matière de professions, les débouchés, les occasions d'apprentissage et l'aide financière. Pour nous aider à établir nos priorités, nous avons interrogé des clients sur la valeur des produits et des services d'information que nous leur offrons. Selon les résultats de ce sondage, 90 000 prestataires d'assurance-emploi ont profité de nos produits et services libre-service pour trouver du travail.

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

#### Indices

- Versement d'un soutien du revenu dans le cadre des paramètres financier du programme :
  - au début de l'exercice financier, 34 300 clients étaient admissibles à des prestations;
  - en moyenne, 25 000 clients ont touché des prestations chaque semaine;
  - à la fin de l'exercice financier, 26 700 clients étaient toujours admissibles à des prestations;
  - 909 clients ont suivi de la formation;
  - 15 000 clients ont rempli les critères d'adaptation\*, même s'ils étaient toujours admissibles aux prestations.

\* Par « adaptation » on entend le nombre total de clients admissibles, mais qui ne sont plus entièrement tributaires du soutien du revenu de la LSPA parce qu'ils tirent une rémunération d'un secteur autre que celui de la pêche au poisson de fond de l'Atlantique.

Selon une évaluation de la LSPA, les travailleurs licenciés à cause du moratoire de la pêche du poisson de fond avaient de plus gros défis à relever que d'autres groupes de clients de DRHC pour réussir à s'adapter de façon permanente au marché du travail. Près des trois quarts d'entre eux n'avaient pas fait d'études secondaires, et près de la moitié d'entre eux avaient 40 ans ou plus. Souvent, ils avaient des responsabilités et des engagements familiaux et financiers qui limitaient leur mobilité. Dans bien des cas, ils possédaient peu de compétences professionnelles polyvalentes et vivaient dans des secteurs durement touchés par le chômage structurel — généralement dans de petites collectivités rurales et éloignées. De plus, les clients de la LSPA avaient généralement tissé de solides liens culturels et communautaires, qui



faisaient en sorte qu'ils étaient moins prêts à s'adapter au changement. À cause de ces caractéristiques intrinsèques, ils se sont souvent heurtés à des obstacles au réemploi qui pourraient nuire à leur adaptation permanente.

En 1996, selon l'évaluation, seulement 10 635 (27 p. 100) des 40 025 clients de la LSPA s'étaient réorientés vers un secteur autre que celui de la pêche du poisson de fond. En outre, 1 492 (4 p. 100) clients avaient accepté de tirer profit d'une retraite anticipée ou d'un retrait de permis dans le cadre de la LSPA. La majorité des clients de la LSPA sont restés très attachés à la pêche, n'ont pas participé à des activités d'adaptation et étaient pessimistes quant à leurs perspectives d'emploi.

## 2) Investissement dans l'avenir

### Accroissement des débouchés pour les jeunes

<b>Indices</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleur accès à l'information sur le marché du travail, pour que les jeunes puissent prendre des décisions concernant leurs études et leur carrière :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– le site Internet destiné aux jeunes (<a href="http://www.jeunesse.gc.ca">http://www.jeunesse.gc.ca</a>) a été visité en moyenne 2 381 fois par semaine;</li> <li>– la ligne 1 800 a reçu en moyenne 985 appels par semaine;</li> <li>– les 99 salons info jeunesse qui ont été organisés ont été visités par 247 622 participants;</li> <li>– nous avons établi, dans le cadre de partenariats, un réseau de 5 000 points de service au Canada, afin que les jeunes puissent avoir accès à notre site Internet et obtenir des outils d'information.</li> </ul> </li> <li>• Augmentation des débouchés pour les jeunes</li> </ul>			
<b>Résultats des participants</b>			
	<b><u>Fin de l'année</u></b>	<b><u>Objectifs de</u></b>	<b><u>Fin de l'année</u></b>
<b><u>Programme</u></b>	<b><u>1996-1997</u></b>	<b><u>1997-1998</u></b>	<b><u>1997-1998</u></b>
Service jeunesse Canada	3 882	5 000	5 640
Jeunes stagiaires Canada	18 944	16 517	23 725
Objectif emplois d'été pour étudiants	<u>61 411</u>	<u>48 650</u>	<u>61 763</u>
<b>Total</b>	<b>84 237*</b>	<b>70 167</b>	<b>91 128</b>

\* Les résultats de l'année 1996-1997 ont été redressés, tels que rapportés dans les rapports précédents.

La Stratégie emploi jeunesse du gouvernement fédéral, placée sous la direction de DRHC, s'est poursuivie. Elle s'attaque au problème de l'emploi des jeunes sur deux fronts : elle offre aux jeunes des possibilités d'acquérir une expérience de travail et leur donne un meilleur accès à l'information sur le marché du travail. Les dépenses du programme ont augmenté de 44,2 millions de dollars.

Les projets Jeunes stagiaires — volet sectoriel — constituent un nouveau programme de stages qui favorise la collaboration entre les industries et les établissements d'enseignement. Ils ont donné lieu à l'élaboration d'une méthode plus structurée d'aide aux jeunes, qui sera appliquée pour faciliter leur transition de l'école au monde du travail. Grâce aux projets de stages en sciences et en technologie, les jeunes diplômés du niveau postsecondaire peuvent commencer à acquérir de l'expérience de travail dans le secteur de la haute technologie.

Les évaluations des éléments de la Stratégie emploi jeunesse réalisées en 1996-1997 ont permis à nos agents de se faire une idée des progrès accomplis. Selon une évaluation du volet Placement carrière-été, par exemple, ce programme de subvention salariale a contribué à la création d'un grand nombre d'emplois d'été, qui n'auraient pas été offerts sans l'aide financière fournie dans le cadre du programme. Cette évaluation a également permis de constater que 71,3 p. 100 des participants estimaient que leur emploi d'été les aiderait à trouver du travail à temps plein dans le domaine de leur choix. Presque tous les employeurs (95,2 p. 100) étaient d'avis que les étudiants, grâce à l'expérience de travail qu'ils avaient acquise pendant l'été, auraient de meilleures chances de trouver un emploi à temps plein à la fin de leurs études. La grande majorité des étudiants (90,7 p. 100) qui ont participé au programme ont aimé leur emploi d'été. À peu près tous les employeurs (94,5 p. 100) ont été entièrement satisfaits du rendement général des étudiants qu'ils avaient embauchés dans le cadre du programme.

### Aide offerte aux Canadiens, surtout aux jeunes, pour qu'ils poursuivent leurs études

#### Indices

- Accroissement du nombre de Canadiens qui négocient un prêt pour suivre des études postsecondaires, faire la promotion et la démonstration de méthodes novatrices d'apprentissage, faire progresser la recherche sur l'alphabétisation au Canada et favoriser le recours aux nouvelles technologies dans le domaine de l'alphabétisation :
  - en 1997-1998, les programmes d'aide aux étudiants ont servi à accorder 365 383 prêts d'une valeur totale de 1,6 milliard de dollars;
  - financement de 631 projets d'alphabétisation qui visaient à concevoir du matériel didactique, à mieux sensibiliser le public, à appuyer la recherche sur l'alphabétisation, à améliorer la coordination et l'échange de renseignements et à offrir un meilleur accès aux programmes d'alphabétisation (adresse internet : <http://www.nald.ca>);
  - promotion de l'utilisation novatrice des techniques d'apprentissage dans le cadre de 108 projets; élaboration d'un site Web sur l'apprentissage axé sur la technologie, de publications subventionnées, de guides et de documents vidéo, afin d'aider les apprenants et les intervenants à mieux comprendre et utiliser les techniques d'apprentissage.

Pour plus de renseignements, voir le rapport sur le Programme canadien de prêts aux étudiants qui se trouve à la section V. Ce rapport est exigé par la loi.

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

### A. Profil du secteur d'activité

Le secteur des prestations de revenu au titre de l'assurance-emploi a pour objectif de promouvoir le bien-être individuel, la stabilité économique et un marché du travail souple en fournissant un soutien du revenu temporaire aux travailleurs en chômage qui sont admissibles aux prestations du revenu de l'assurance-emploi en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Ce secteur d'activité comprend trois fonctions principales assorties d'objectifs de services précis et de résultats mesurés. Ce sont les suivantes :

- ❖ Traitement des demandes — recevoir des demandes de prestations, déterminer l'admissibilité aux prestations et traiter les appels;
- ❖ Paiement des demandes — émettre des mandats de prestations;
- ❖ Contrôle de l'assurance — prévenir, détecter et dissuader les fraudes et les abus.

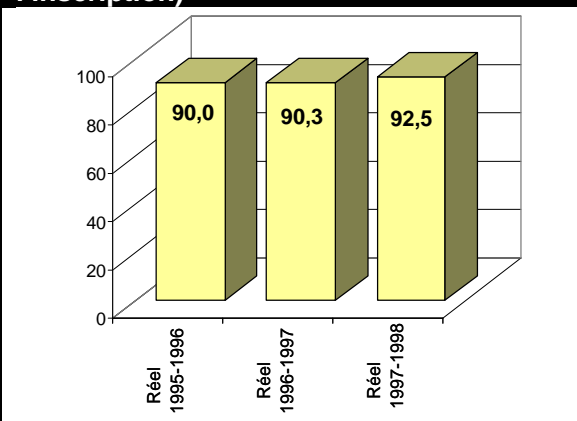
### B. Résultats clés des engagements et réalisations

Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
<p><b>Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>l'efficacité du traitement des demandes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rapidité de paiement : pourcentage de premières prestations émises aussitôt que légalement possible (soit dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées)</li> </ul> </li> <li>➤ <b>l'efficacité du traitement des appels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rapidité de traitement des appels : nombre d'appels réglés ou ajournés par le Conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt par rapport au nombre total d'appels réglés ou ajournés</li> </ul> </li> <li>➤ <b>le maintien de la stabilité et de l'intégrité financières du Compte d'assurance-emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– valeur, en dollars, des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes provenant des activités de dissuasion et de prévention</li> </ul> </li> </ul>

### Efficacité du traitement des demandes

Notre objectif est d'émettre au moins 90 p. 100 des chèques de prestations dans les 28 jours de l'inscription d'une demande d'assurance-emploi. En 1997-1998, toutes les régions ont atteint ou dépassé cette norme, ce qui a permis d'atteindre un résultat national de 92,5 p. 100 de prestataires qui ont été payés à temps. Le paiement de 100 p. 100 de nos clients à temps est notre priorité principale. Toutefois, certaines demandes ne peuvent être étudiées à temps en raison des documents manquants, tel que le relevé d'emploi.

**Tableau 3 : Rapidité du paiement (pourcentage des demandes traitées pour lesquelles le premier chèque a été émis dans les quatre semaines suivant l'inscription)**

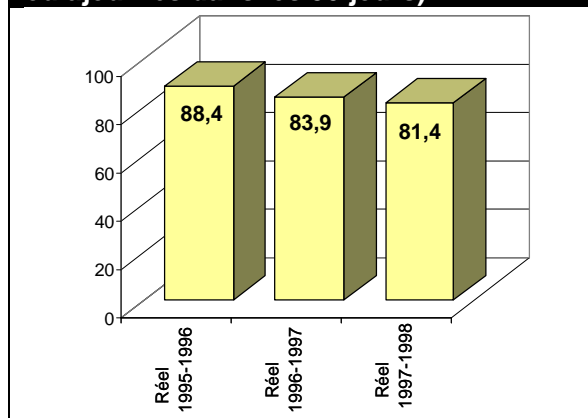


### Efficacité du traitement des appels

Notre objectif consiste à voir 90 p. 100 des appels portés devant le Conseil arbitral, tranchés ou ajournés dans les 30 jours qui suivent la date de leur réception au CRHC.

Le niveau de performance était de 81 p. 100 en ce qui a trait aux appels entendus dans les 30 jours. L'une des raisons expliquant ce niveau de service a été l'importante restructuration des bureaux qui a accompagné la mise en œuvre du Réseau de prestation de services. Les nombreuses vacances aux postes de président de conseil expliquent aussi ce pourcentage. La plupart des nominations ont été faites depuis lors. L'Administration centrale a travaillé avec les régions, ce qui a accéléré considérablement le service. Nous avons élaboré des plans d'action afin de rationaliser et d'accélérer les appels. Nous avons fait de cette question un indicateur de rendement clé pour 1998-1999.

**Tableau 4 : Conseil arbitral — Rapidité du service concernant les appels (pourcentage des appels d'a.-e. entendus ou ajournés dans les 30 jours)**



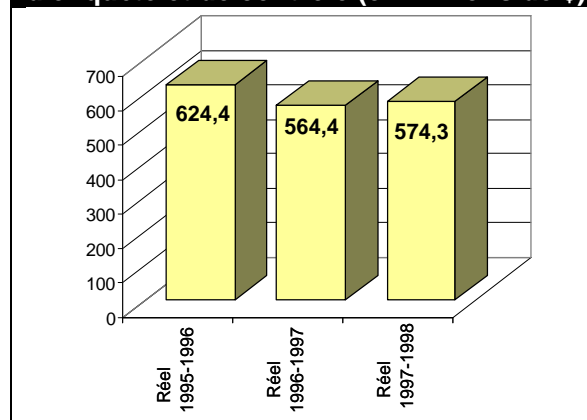
## Maintien de la stabilité et de l'intégrité financières du Compte d'assurance-emploi

En 1997-1998, les économies totales ont augmenté à 574,3 millions de dollars par rapport à 564,4 millions en 1996-1997. Bien que ce montant soit inférieur aux économies totales prévues pour l'année (648 millions de dollars), chaque dollar dépensé au chapitre des activités d'enquête et de contrôle a rapporté 10,68 \$ au Compte d'assurance-emploi.

Compte tenu de l'envergure moins grande du Programme d'assurance-emploi qui résulte des récentes réformes, le Conseil du Trésor a révisé à la baisse les économies totales prévues pour 1998-1999, les établissant à 612,2 millions de dollars.

Un plan d'action a été lancé pour s'assurer que les objectifs en matière d'économies seront atteints. Ce plan comprend des appels conférences mensuels avec les régions concernant les résultats, un rapport sur les économies mensuelles et des rapports d'analyse trimestriels.

**Tableau 5 : Économies totales d'activités d'enquête et de contrôle (en millions de \$)**



## Prestation de services de qualité aux Canadiens

Nous avons pris de nombreuses mesures pour améliorer la qualité des services que nous fournissons. Par exemple nous avons amélioré notre capacité de traiter les demandes de renseignements téléphoniques grâce à un processus d'intégration des télécentres de l'assurance, les ramenant de 28 à 11, et d'amélioration de l'équipement. Bien que nous ayons réussi à faire en sorte que presque tous les appelants passent par notre système de réponse vocale automatisé, nous avons l'intention de faire davantage pour que ceux qui ont besoin de parler à une personne puissent le faire plus rapidement. L'objectif national est que 95 p. 100 des appelants qui désirent parler à une personne puissent le faire dans un délai de 2,5 minutes. Le système de réponse vocale automatisé est actuellement en mesure de répondre complètement aux besoins d'information de près de 70 p. 100 de nos clients.

Compte tenu de l'accent mis par le gouvernement sur les résultats ainsi que des pressions plus fortes exercées par les Canadiens pour avoir des services de qualité, certains Centres de ressources humaines du Canada ont reçu la certification la plus élevée des normes du système de gestion de la qualité, reconnues à l'échelle internationale, la norme ISO 9001.

La structure ISO 9000 se compose de normes de prestation de services reconnues à l'échelle internationale. Cette distinction devrait en fin de compte augmenter la satisfaction de la clientèle. Ce processus était une gageure, mais il a rationalisé les tâches, rehaussé le moral des employés, a permis une utilisation plus efficace du temps de ces employés et a augmenté le respect du public.

Quelques-unes des initiatives prévues en matière d'amélioration de la qualité pour 1997-1998 comprenaient des outils d'informatisation et de libre-service axés sur les systèmes informatisés. Vu que le problème de l'An 2000 avait clairement pris une importance cruciale, ces initiatives ont été différées. Ce processus a également touché les mesures qui exigent que des changements soient apportés aux systèmes, par exemple les nouvelles ententes conclues avec les provinces et les municipalités pour échanger de l'information sur l'aide sociale et les clients de l'assurance-emploi.

### C. Autres priorités ministérielles

En 1997-1998, le groupe de l'Assurance s'est concentré sur la mise en œuvre progressive de la plus vaste réforme que nous ayons connue en 25 ans. La transition opérationnelle vers la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* s'est faite relativement en douceur. On a observé une baisse temporaire des niveaux de rendement, pendant que le personnel et les clients s'ajustaient aux nouvelles exigences et aux nouveaux processus. Toutefois, les niveaux de rendement sont revenus à la normale, comme le montrent l'ensemble des indicateurs de rendement.

Maintenant que la mise en œuvre de la *Loi sur l'assurance-emploi*, est chose faite, nous nous sommes concentrés, au plan opérationnel, à améliorer continuellement la qualité du service et à atteindre une plus grande productivité. Par exemple, une priorité courante est de s'assurer que les employés rétablissent le niveau élevé de compétences, de connaissances et de précision de traitement qu'ils avaient avant les vastes changements législatifs, opérationnels et organisationnels.

Le tableau suivant donne en détail les grandes tendances de la charge de travail, autres que celles qui sont associées aux indicateurs de rendement clés.

**Tableau 6 : Charge de travail**

	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Prévues 1997-1998	Réelles 1997-1998
<b>Traitement des demandes</b>				
Traitement des demandes initiales et renouvelées (en millions)	3.2	2.9	2.7	2.8
Nombre de demandes traitées par ETP productif <sup>1</sup>	1 214	1 131	1 200	1 195
<b>Païement des prestations</b>				
Mandats émis (en millions)	28.3	25.8	27.2	23.2
<b>Service téléphonique</b>				
Accès au système automatisé de réponse				
vocale - Pas de signal d'occupation	83.1 %	97.7 %	s.o.	98.6 %
Accès à l'opérateur - Dans un délai de 150 secondes	75.6 %	74.7 %	95.0 %	68.1 %
<b>Assurance et Contrôle</b>				
Enquêtes terminées (en millions) <sup>2</sup>	1.1	1.0	1.0	1.0
Rendement pour chaque dollar investi	11.1 \$	10.3 \$	11.0 \$	10.7 \$
<b>Opérations centralisées</b>				
Réduction des cotisations - Demandes traitées (en milliers) <sup>3</sup>	40.0	40.0	38.0	37.3
Nombre de contrats de rentes administrés (en milliers) <sup>3</sup>	142.0	135.0	128.0	122.0
Nombre de cartes de NAS délivrées (en milliers)	1,000.0	943.0	966.0	994.0
<b>Services de soutien</b>				
Pourcentage des trop-payés et des moins-payés non décelés, en pourcentage du total des prestations versées <sup>3</sup>	4.2 %	4.0 %	4.0 %	6.2 %

1. La productivité est exprimée en termes d'équivalents temps plein productifs. Seul le temps productif est pris en compte, moins le temps de formation et les congés, plus les heures supplémentaires.
2. Réduites en 1996-1997 en raison de la diminution générale des ressources découlant du Budget de février 1995.
3. Présenté pour l'année civile.

### 3. CRHC — Gestion et services communs

#### A. Profil du secteur d'activité

L'objectif du secteur appelé CRHC — Gestion et services communs consiste à assurer la gestion générale et le soutien administratif nécessaires à l'exécution des programmes de tous les secteurs d'activité de DRHC aux échelons local, sectoriel et régional.

Ce secteur d'activité est responsable des opérations générales et de la gestion dans les bureaux sectoriels et régionaux ainsi que dans les Centres de ressources humaines du Canada (CRHC), à l'échelon local, lesquelles favorisent l'exécution des programmes d'autres secteurs. Ses attributions comprennent l'accueil et l'orientation des clients, tant en personne que par téléphone, le soutien administratif de même que la prestation de conseils et l'orientation relative aux programmes par l'élaboration de politiques et de procédures.

Le résultat visé par ce secteur est l'efficacité de l'exécution des programmes et de la prestation des services à la clientèle.

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

Au cours de l'exercice 1997-1998, on a poursuivi la mise en œuvre du Réseau de prestation des services (RPS) afin d'améliorer l'accès des clients à bon nombre des services les plus utilisés du Ministère, tout en respectant les objectifs de réduction des dépenses. En outre, dans le cadre de l'Initiative pour des services de qualité, des normes nationales de service aux clients ont été élaborées.

##### Réseau de prestation de services

Au moment de la création de DRHC en 1993, le Ministère s'est vu confier la responsabilité de plus de 800 emplacements dans quelque 450 collectivités. L'organisation du RPS suppose le regroupement des bureaux et des installations connexes, et ce, dans le but d'en ramener le nombre à 308 CRHC. Vers la fin de l'exercice 1997-1998, le réseau de bureaux du Ministère, où les employés de DRHC offraient directement des services à la clientèle, s'était considérablement stabilisé et comptait environ 320 emplacements. Un certain nombre de bureaux du Nouveau-Brunswick devaient fermer, mais ils resteront probablement ouverts grâce à un partenariat avec la province. Quelques bureaux en Ontario et au Québec fermeront leurs portes, soit à l'expiration des baux, soit au moment de l'établissement de services de remplacement convenables en vertu d'un partenariat.

Aux CRHC, se sont ajoutées d'autres installations du RPS permettant aux clients d'accéder aux services; elles étaient en place vers la fin de 1997-1998. En fait, l'objectif à cet égard a été atteint : 21 infocentres téléphoniques avec service 1 800 (sans frais) plus vaste, 10 centres de services de courrier, 5 100 kiosques (la plupart se trouvent dans les bureaux du Ministère,



mais environ 1 000 sont dans les locaux des partenaires ou dans des endroits publics) et six centres de technologie de l'information. De surcroît, l'information présentée par DRHC sur Internet s'est considérablement enrichie, et de nouveaux produits, notamment le Projet Emploi, ont été ajoutés au réseau. On compte élargir l'accès public aux services de DRHC en augmentant davantage l'information ministérielle sur Internet et en installant d'autres kiosques.

Dans certaines collectivités, les services offerts par le Ministère ont été intégrés ou réunis à ceux des administrations municipales et provinciales. Ainsi, les clients trouvent-ils tous les services connexes en un seul endroit, et le personnel des divers ordres de gouvernement travaille de manière plus concertée. Un des premiers exemples couronnés de succès, à savoir la création des centres de service Canada-Alberta, a donné lieu à l'établissement de nombreux autres points de service à guichet unique pour les clients. Trois organismes ont participé à ce projet, le ministère des Services sociaux et familiaux de l'Alberta (traduction libre), le ministère de l'Enseignement supérieur et du Perfectionnement professionnel de l'Alberta et DRHC. L'harmonisation du marché du travail et des programmes et services de soutien du revenu a été amorcée dans quatre emplacements de démonstration et se poursuit maintenant dans toute la province.

### Normes de service

Conformément à notre engagement à l'égard des services de qualité, des normes de service nationales ont été mises au point en 1997-1998, en consultation avec le personnel et les clients (voir le tableau ci-dessous). Elles ont commencé à être affichées dans les bureaux du Ministère au moment de la mise en œuvre des mécanismes de rétroaction à l'intention des clients, également en 1997-1998. Une stratégie nationale de mesure et de contrôle du rendement en fonction de ces normes et une méthode d'évaluation de la satisfaction de la clientèle devraient être achevées d'ici le printemps 1999.

Normes de service nationales	Mesures de rendement proposées
Vous avez droit à un service courtois et attentionné et à une information complète et exacte sur vos droits et vos obligations.	Nous procéderons à des sondages auprès des clients afin de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle.
Nous avons pour objectif de réduire au minimum le temps d'attente pour rencontrer un préposé à la clientèle. Les temps d'attente seront affichés dans nos bureaux.	Nous examinons des outils qui permettront aux bureaux de DRHC de mesurer le temps d'attente des clients et de fournir des résultats relatifs au pourcentage de clients ayant rencontré un représentant de service à la clientèle dans les délais affichés.
<p>Vous devriez normalement, si vous êtes admissible, recevoir votre premier paiement en deçà de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 jours dans le cas des prestations d'emploi et des mesures de soutien;</li> </ul>	L'Administration centrale met au point une méthode de rapport du rendement.

Normes de service nationales	Mesures de rendement proposées
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 jours dans le cas des prestations d'assurance-emploi;</li> <li>• 35 jours dans le cas des prestations de la Sécurité de la vieillesse ou du Régime de pensions du Canada.</li> </ul>	<p>Rapidité de paiement — pourcentage de premières prestations versées dès que cela est légalement possible (soit dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées).</p>
<p>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.</p>	<p>Rapidité de paiement — pourcentage de premières prestations reçues dans un délai de 35 jours suivant l'établissement de l'admissibilité. Les activités de mesure doivent commencer en 1998-1999.</p>
<p>Nous répondrons aux plaintes de congédiement injuste relevant de la compétence fédérale en deçà de deux jours ouvrables.</p>	<p>Nous nous attendons à un taux de rendement de 100 p. 100; toute exception doit être signalée.</p> <p>Les régions, en collaboration avec l'Administration centrale, élaborent des mesures pour rendre compte du rendement.</p>

## 4. Travail

### A. Profil du secteur d'activité

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

- ❖ Relations industrielles
- ❖ Opérations du travail
- ❖ Indemnisation fédérale des accidentés
- ❖ Législation, politique, recherche et gestion

Une part importante du travail exécuté dans ce secteur d'activité a pour objet de favoriser, chez les clients, le plus haut niveau de conformité possible aux dispositions des lois fédérales régissant le travail. Pour atteindre cet objectif, nous nous basons sur les politiques de conformité relatives aux parties II et III du *Code canadien du travail*, à l'équité en matière d'emploi et aux services de protection contre les incendies.

Le travail consiste normalement à répondre aux plaintes déposées par les travailleurs, les syndicats ou les employeurs. La demande dans ce domaine fluctue en fonction des conditions économiques extérieures. En utilisant un vaste éventail de mesures progressives, nous avons suivi la situation et réagi en cas de non-conformité chez les clients en nous efforçant de bien doser les mesures de prévention et les mesures réactives. Dans ce contexte, le Programme du travail a dû relever trois grands défis :

- ❖ favoriser la conformité grâce à des mesures proactives compte tenu de l'augmentation du nombre de demandes réactives et de la diminution des ressources;
- ❖ offrir un service uniforme aux clients à l'échelle nationale tout en permettant une certaine adaptation aux conditions locales;
- ❖ renforcer les communications et établir des relations de travail plus étroites entre les groupes chargés de l'exécution des programmes à l'administration centrale et dans les régions.

## B. Résultats clés des engagements et réalisations

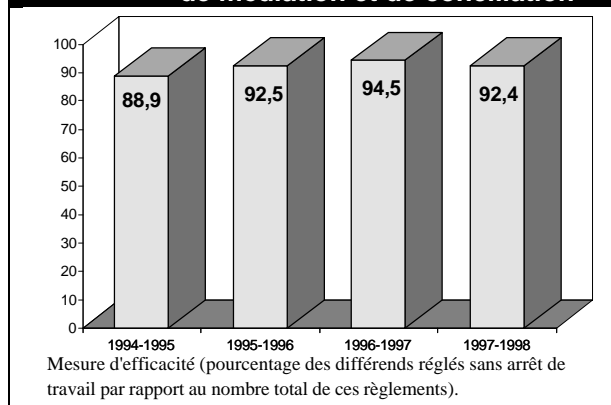
Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ un milieu sécuritaire, sain et équitable et des relations syndicales-patronales stables               <ul style="list-style-type: none"> <li>– le pourcentage des différends liés à la négociation collective, régis par la partie I du <i>Code canadien du travail</i>, réglés sans arrêt de travail</li> <li>– le pourcentage des situations de non-conformité, régies par la partie II du <i>Code canadien du travail</i> (à l'exception des situations de danger), résolues au moyen d'une promesse de conformité volontaire (PCV)</li> <li>– le pourcentage de plaintes de congédiement injuste, déposées en vertu de la partie III du <i>Code canadien du travail</i>, réglées par des inspecteurs (d'après les assignations fermées)</li> </ul> </li> </ul>

Pour que nous puissions atteindre les niveaux de service les plus élevés pour tous les indicateurs clés des résultats, les régions ont entrepris plusieurs initiatives visant à améliorer le service aux clients en 1997-1998. Par exemple, certains bureaux ont été installés dans les mêmes locaux que les fonctionnaires provinciaux du travail afin que les clients puissent obtenir à un même endroit tous les services dont ils ont besoin. Nous avons commencé à distribuer aux clients des trousseaux d'aide qui leur indiquent comment régler eux-mêmes certains différends, sans l'intervention directe d'un agent du travail. Nous avons aussi mis au point un système d'intervention préventive, qui permet de régler les plaintes plus simples au premier point de contact et, ainsi, d'accélérer le règlement du différend.

### Pourcentage de différends liés à la négociation collective régis par la partie I du *Code canadien du travail* et réglés sans arrêt de travail.

En 1997-1998, en plus d'offrir des services connexes, le Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC) s'est occupé de 313 différends, avec un taux de règlement de 92,4 p. 100, alors que l'objectif fixé était 90 p. 100 (voir tableau 7). Nous avons favorisé des règlements importants dans les secteurs du transport aérien, routier, ferroviaire et maritime, de la radiodiffusion, du débardage et des communications. Les arrêts de travail légaux ont représenté seulement 0,34 p. 100 de l'ensemble des heures de travail dans la sphère de compétence fédérale.

**Tableau 7 : Mesures d'efficacité — Services de médiation et de conciliation**



Le tableau 8 montre la répartition, par secteur industriel, des jours-personnes perdus en 1997-1998 en raison de grèves et de lock-out légaux dans les secteurs de compétence fédérale.

Plus de 100 griefs relatifs aux conventions collectives ont fait l'objet d'une médiation en 1997-1998. Le taux de règlement a été supérieur à 80 p. 100, taux qui se compare à celui de l'exercice 1996-1997.

<b>Tableau 8 : Jours-personnes perdus en raison de grèves et de lock-out dans les secteurs de compétence fédérale</b>			
<b>(Exercice 1997-1998)</b>	<b>Nombre de différends</b>	<b>Nombre d'arrêts de travail <sup>1</sup></b>	<b>Jours-personnes perdus</b>
Transport aérien	35	-	-
Banques	1	-	-
Radiodiffusion	38	2	1 250
Communications	8	4	499 140 <sup>2</sup>
Manutention de céréales et minoteries	15	-	-
Mines et énergie atomique	12	1	1 300
Débardage et opérations portuaires	23	1	750
Transport ferroviaire	9	-	-
Transport maritime et navigation	26	-	-
Camionnage et transport routier	117	2	3 710
Divers	29	3	2 740
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>13</b>	<b>508 890</b>

1. Comprend les différends et les arrêts de travail reportés de l'exercice 1996-1997.

2. Comprend les effets de la grève de Postes Canada.

**Pourcentage de situations de non-conformité régies par la partie II du *Code canadien du travail* (à l'exception des situations de danger) et résolues au moyen d'une promesse de conformité volontaire.**

La partie II du *Code canadien du travail* régit les questions de santé et de sécurité au travail. Les agents des affaires du travail (AAT) répondent aux plaintes et exécutent des inspections proactives sur les lieux de travail. Au cours de l'exercice 1997-1998, nous avons favorisé le règlement volontaire de 97 p. 100 des situations de non-conformité aux dispositions de la partie II à l'exclusion des situations de danger. Nous avons donc dépassé l'objectif de 90 p. 100 qui avait été établi.

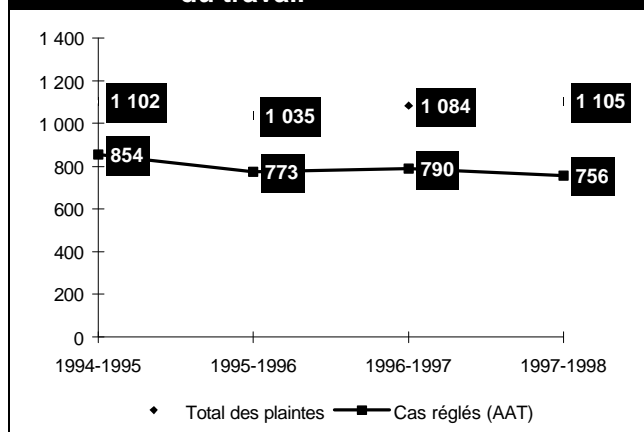
Cet indicateur de conformité est pertinent pour les résultats des activités régionales liées à la partie II. Nous préparons actuellement d'autres indicateurs de rendement axés sur les résultats dans ce domaine. Nous pourrions ainsi établir un lien entre notre travail en ce qui concerne

les programmes et les activités liés à la partie II du *Code canadien du travail*, et le nombre d'accidents signalé dans les lieux de travail de compétence fédérale, leur gravité et leur incidence.

**Pourcentage de plaintes de congédiement injuste déposées en vertu de la partie III du *Code canadien du travail* et réglées par des inspecteurs.**

La partie III du *Code canadien du travail* régit les normes du travail. En vertu de cette partie, les agents des affaires du travail (AAT) doivent régler les plaintes relatives à des congédiements injustes. Cependant, en tout temps, l'auteur de la plainte ou l'employeur peut demander au ministre du Travail de nommer un arbitre, ce qui met fin à l'intervention de l'AAT. En 1997-1998, les AAT ont réglé 68 p. 100 de ces plaintes. L'objectif de 75 p. 100 qui avait été fixé pour cette activité n'a pas été atteint, surtout parce que les employeurs n'ont pas répondu aux demandes de renseignements des AAT, ce qui a obligé les auteurs des plaintes à recourir à l'arbitrage. Les agents régionaux s'efforcent actuellement de trouver des moyens pour régler ces situations de façon plus efficace.

**Tableau 9 : Cas de congédiements injustes réglés par les agents des affaires du travail**



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

Cet indicateur clé avait été établi dans la partie III du Budget de 1997-1998. Après l'examen effectué au cours de l'année, il a été supprimé et nous avons cessé de recueillir des données.

## C. Autres priorités ministérielles

Bon nombre d'autres priorités pour ce secteur d'activité ont été exposées dans le rapport annuel déposé au Parlement en 1996 par le président du Conseil du Trésor, ainsi que dans la partie III du Budget des dépenses de 1997-1998 :

- ❖ modernisation du *Code canadien du travail*;
- ❖ stabilité dans les relations industrielles;
- ❖ sécurité, justice et équité dans le milieu de travail;
- ❖ programmes d'équité en milieu de travail;
- ❖ *Loi sur les justes salaires et les heures de travail*;
- ❖ services de protection contre les incendies;
- ❖ indemnisation fédérale des accidentés;
- ❖ milieu de travail en évolution;
- ❖ coopération interaméricaine dans le domaine du travail.

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

#### **Modifications au *Code canadien du travail* — partie I (Relations industrielles)**

La partie I du *Code canadien du travail* établit le cadre de la négociation collective dans les industries réglementées par le gouvernement fédéral. Le projet de loi C-66 modifiant cette partie du *Code* en était à l'étape de la troisième lecture, au Sénat, lorsque le Parlement a été dissout le 27 avril 1997. Il a été déposé à nouveau sous le numéro C-19, avec des modifications mineures, le 6 novembre 1997. À la fin de l'exercice, le nouveau projet de loi était à l'étude en comité.

#### **Modifications au *Code canadien du travail* — partie II (Sécurité et santé au travail)**

La partie II du *Code canadien du travail* traite de la santé et de la sécurité chez les employeurs assujettis aux lois fédérales, y compris la fonction publique fédérale. Elle vise essentiellement la prévention des accidents et des maladies professionnels. En avril 1997, le Ministre a déposé le projet de loi C-97 qui est mort au Feuilleton lorsque le Parlement a été dissout.

#### **Modifications au *Code canadien du travail* — partie III (Normes du travail)**

La partie III du *Code canadien du travail* établit les conditions de travail pour les personnes employées dans les entreprises de régie fédérale, dont la plupart des sociétés d'État mais non la fonction publique fédérale. En 1997-1998, nous avons commencé à analyser les résultats des consultations menées précédemment auprès des clients, l'information et les études effectuées sur la partie III. Nous avons entrepris la modernisation du *Code* dans l'intention d'améliorer le

service à la clientèle et d'examiner les nouvelles questions qui se posent dans le milieu de travail. Aucune date n'a été fixée pour l'achèvement de l'examen, car la priorité a été accordée à la partie II du *Code*.

Une évaluation des normes fédérales du travail réalisée en 1997-1998 a constitué un apport à l'examen. Selon cette évaluation, environ 25 p. 100 des employeurs ne se conformaient pas à la plupart des dispositions de la partie III du *Code*. Dans l'ensemble, les lacunes sur le plan de la sensibilisation des employeurs ont été désignées comme un des principaux éléments se rattachant à cette non-conformité qui est plus susceptible d'être constatée au sein des entreprises de petite envergure, non syndiquées et moins rentables ainsi que dans l'industrie du camionnage. Les ressources restreintes et le nombre élevé de plaintes qui doivent faire l'objet d'une enquête légale ont nui aux efforts en vue de prévenir la non-conformité par l'éducation et d'autres moyens.

Environ 60 p. 100 des employeurs ont indiqué que les normes du travail actuelles n'occasionnent pas de frais d'administration supplémentaires pour leurs opérations. Ceux qui ont fait mention de frais supplémentaires liés à la partie III du *Code* n'ont signalé que de modestes augmentations de leurs frais d'administration ou de leurs cotisations sociales.

## **Stabilité dans les relations industrielles**

### **Renseignements relatifs au travail**

Nous jouons un rôle de premier plan dans la collecte, l'analyse et la diffusion de renseignements relatifs au travail. Nous avons apporté des changements afin que les produits et les services d'information soient plus rentables et mieux adaptés aux besoins des clients.

Nous avons fusionné ou complètement modifié certaines de nos publications. En conséquence, nous avons lancé la *Gazette du travail* (publication trimestrielle), le *Bulletin - Négociation collective* (publication mensuelle) et les *Principaux événements de la négociation collective* (publication mensuelle). La Direction de l'information sur les milieux de travail a développé davantage son approche stratégique axée sur la commercialisation de ses produits d'information afin d'accroître considérablement les recettes générées par ses publications. De plus, nous avons amélioré le site Internet du Programme du travail afin d'offrir aux clients une gamme plus vaste de renseignements et d'adapter davantage ces renseignements en fonction de leurs besoins. Ainsi, n'y a-t-il eu en moyenne que 12 500 consultations par mois en 1997-1998, comparativement à 28 901 au cours de la période allant de l'ouverture du site, à la fin d'août 1996, au mois de mars 1997.



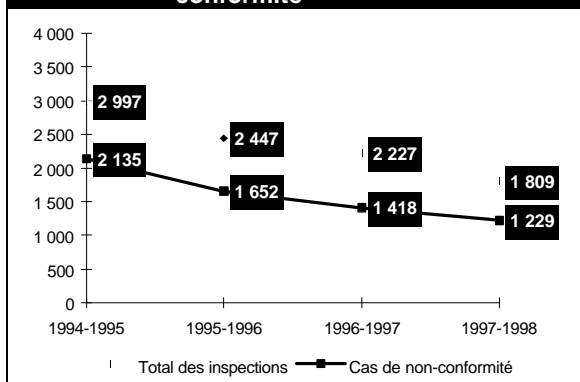
## Sécurité, justice et équité dans le milieu de travail

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

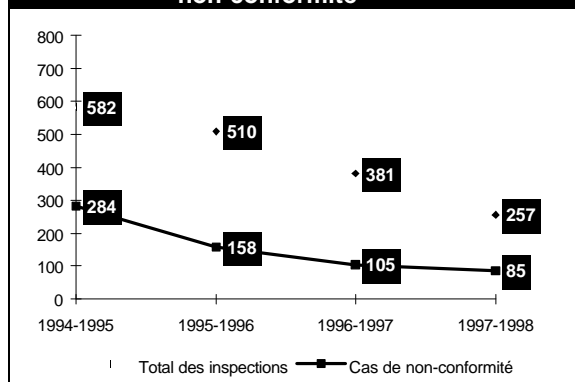
Les agents des affaires du travail (AAT) favorisent la conformité et appliquent les dispositions des parties II et III du *Code* ainsi que les normes fédérales relatives aux incendies. Ils exécutent des activités proactives se rapportant à la promotion des programmes, aux services-conseils, aux inspections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

En 1997-1998, le nombre d'inspections effectuées en vertu des parties II et III a continué à diminuer par rapport aux années précédentes. Cette tendance s'explique par un certain nombre de facteurs, comme l'augmentation continue du nombre de plaintes non discrétionnaires, le temps de traitement plus long attribuable à la plus grande complexité des plaintes et la diminution du nombre d'inspecteurs.

**Tableau 10 : Inspections effectuées en vertu de la partie II du *Code canadien du travail* — Cas de non-conformité**

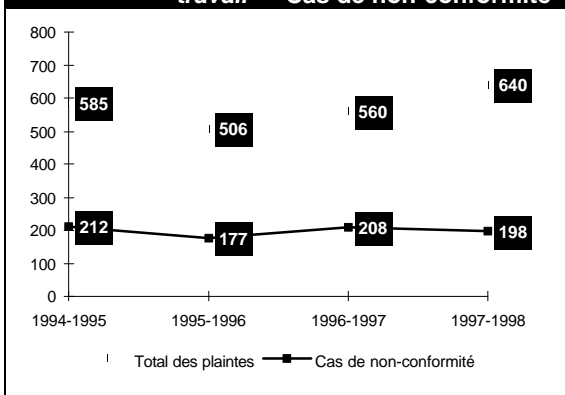


**Tableau 11 : Inspections effectuées en vertu de la partie III du *Code canadien du travail* — Cas de non-conformité**

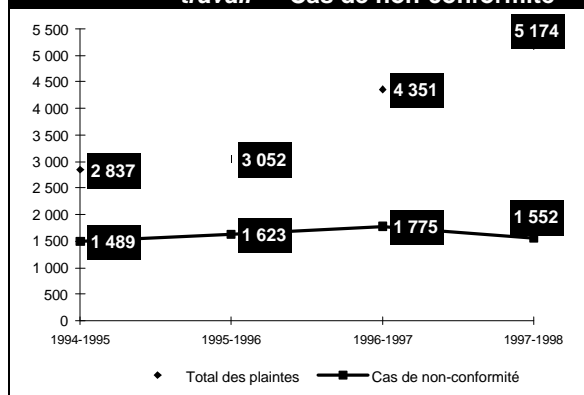


Les activités réactives découlant des parties II et III, qui dépendent des demandes des clients, continuent d'augmenter par rapport aux années précédentes. En 1997-1998, les gestionnaires du Programme du travail ont examiné les constatations des rapports d'évaluation du programme et ont travaillé en collaboration afin d'explorer différentes approches et solutions, par exemple la préparation de trousse d'aide et l'établissement du système d'intervention préventive, pour améliorer la gestion des activités réactives. Les avantages de ces initiatives seront évalués au cours du prochain exercice financier.

**Tableau 12 : Plaintes déposées en vertu de la partie II du Code canadien du travail — Cas de non-conformité**



**Tableau 13 : Plaintes déposées en vertu de la partie III du Code canadien du travail — Cas de non-conformité**



## Programmes d'équité en milieu de travail

Les agents d'équité en milieu de travail (AEMT) font la promotion et voient à l'application des principes d'équité chez les 341 employeurs du secteur privé assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, ainsi que chez les 759 employeurs visés par le Programme de contrats fédéraux. En 1997-1998, ces agents ont aussi assumé les responsabilités de promotion et de surveillance liées aux dispositions de la partie III du *Code canadien du travail* relatives à l'équité salariale. Pendant l'exercice, nous avons exécuté 53 assignations en matière d'équité salariale et donné des ateliers et des séances de formation; nous avons également mis au point un nouveau système de rapport pour les employeurs.

Selon les données statistiques figurant dans notre rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi, le ratio des gains des femmes par rapport à ceux des hommes dans la sphère de compétence fédérale a augmenté progressivement, la proportion étant passée de 70,7 p. 100 en 1987 à 75,9 p. 100 en 1996. Par contre, selon Statistique Canada, ce ratio, chez les travailleurs à plein temps, était de 73,4 p. 100. Avant 1987, cette proportion se situait toujours entre 60 et 65 p. 100.

Les dispositions relatives à l'équité salariale ont contribué à l'amélioration des avantages offerts aux employés permanents à temps partiel. Avant l'établissement du programme d'équité salariale, certains employeurs n'accordaient pas d'avantages sociaux à cette catégorie d'employés. À la suite des visites effectuées par les agents du Ministère chez les employeurs, la plupart de ces derniers ont commencé à offrir de tels avantages.

Nous avons élaboré et distribué aux employeurs et aux autres personnes intéressées 10 modules contenant les Lignes directrices sur l'équité en matière d'emploi. Quatre autres modules font actuellement l'objet de consultations. Pour les rendre plus accessibles aux employeurs et permettre des économies en ce qui concerne la publication et la diffusion, nous avons affiché les lignes directrices dans le site Internet de l'équité en milieu de travail : <http://info.load-otea.hrdc-drhc.gc.ca/~weeweb/homefr.shtml>.

En janvier 1998, nous avons tenu le Symposium national sur l'équité en milieu de travail pour les personnes handicapées. Cet événement a remporté un grand succès et a permis de faire connaître davantage les besoins particuliers des personnes handicapées à la population active ainsi que les meilleures pratiques dans ce domaine.

### ***Loi sur les justes salaires et les heures de travail***

Selon la *Loi sur les justes salaires et les heures de travail*, tout contrat conclu avec le gouvernement du Canada pour des travaux de construction doit contenir des dispositions obligeant l'entrepreneur à verser de justes salaires à ses employés et à respecter les normes établies quant à la durée du travail. En avril 1997, le gouvernement a annoncé son intention de remettre en vigueur un barème de taux de salaire. En octobre, la même année, nous avons, dans le cadre d'un projet-pilote, rencontré les représentants de différents entrepreneurs et syndicats du secteur de la construction de l'Alberta afin de recueillir des renseignements qui permettraient d'établir un tel barème. À l'heure actuelle, nous analysons ces renseignements avant de déterminer les mesures à prendre.

### **Services de protection contre les incendies**

Nous offrons des services de protection contre les incendies aux ministères fédéraux, à certaines sociétés d'État ainsi qu'à des organisations représentant les Premières nations. En 1997-1998, seulement 123 incendies ont été signalés dans les propriétés fédérales; ils ont entraîné des pertes directes de 1,7 million de dollars et causé neuf blessures. Parmi les incendies les plus importants, il y a eu celui du Collège Revenu Canada à Rigaud, au Québec, qui a causé des dommages s'élevant à 500 000 \$ et un autre qui s'est déclaré à la Maison Green Gables à Cavendish, à l'Île-du-Prince-Édouard, où les dommages ont été de l'ordre de 375 000 \$.

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

Nous voyons à l'application de l'ensemble ou d'une partie des lois fédérales, notamment la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* (LIAE), qui prévoient le versement d'indemnités aux travailleurs victimes d'accidents ou aux survivants des employés qui perdent la vie dans l'exercice de leurs fonctions. Nous confions aux commissions provinciales des accidents du travail le pouvoir de régler les demandes d'indemnisation présentées en vertu de la LIAE. En 1997-1998, nous avons versé à ces organisations 93 millions de dollars en remboursement des prestations et des dépenses relatives à environ 28 000 demandes ainsi que des frais d'administration engagés par elles. Nous avons recouvré environ 40 p. 100 de ces coûts auprès des organismes d'État. Ces dépenses diminuent depuis quelque temps et cette baisse est attribuable à des facteurs tels que la diminution des effectifs, la diminution des indemnités payées par les commissions provinciales des accidents du travail ainsi qu'à une meilleure gestion des demandes.

Nous avons mis en œuvre une initiative permettant de recouvrer auprès des ministères et des organismes fédéraux le coût des indemnités et les frais d'administration connexes. Cette initiative avait pour objet de favoriser une meilleure compréhension des coûts liés aux accidents et aux maladies professionnels ainsi qu'aux responsabilités dans ce domaine, et de limiter le coût des indemnités, le temps perdu et les souffrances humaines qui s'y rattachent. Cette initiative devrait aussi permettre d'améliorer les programmes de prévention en santé et sécurité de même que les programmes de réintégration, tout comme les pratiques touchant la gestion des cas et des demandes d'indemnisation.

### Milieu de travail en évolution

Le 30 août 1996, le ministre du Travail a lancé la Réflexion collective sur le milieu de travail en évolution. Cette réflexion avait pour objet d'établir une approche stratégique coordonnée permettant de traiter les nouvelles questions qui se posent dans le milieu de travail, notamment les nouvelles formules de travail, l'innovation, les modalités de travail flexibles et l'incidence de l'autoroute de l'information sur les travailleurs et les milieux de travail.

En juin 1997, le ministre du Travail a rendu public le rapport du Comité consultatif sur le milieu de travail en évolution. Ce rapport contient des renseignements sur les caractéristiques de la nouvelle économie, fait état des répercussions, sur les travailleurs et le travail, des changements survenus dans l'économie et propose une série de mesures que les gouvernements, les entreprises, les syndicats et les travailleurs pourraient prendre pour relever ces défis.

De plus, le ministre du Travail a rendu public, en juillet 1997, le rapport final du Forum national sur l'autoroute de l'information et les questions relatives au milieu de travail. Ce rapport contient des renseignements très utiles concernant l'incidence de l'autoroute de l'information sur le milieu de travail, les nouvelles approches en ce qui concerne l'utilisation de la technologie de l'information et la protection des travailleurs.

Le secteur d'activité s'occupe des questions liées à l'évolution du milieu de travail et appuie les travaux dans ce domaine, en particulier grâce à des partenariats avec les syndicats, les employeurs et d'autres directions de DRHC. Par exemple, nous collaborons avec d'autres directions du Ministère pour mettre au point « ApprentiCan ». Il s'agit d'un programme sur l'apprentissage en milieu de travail offert sur Internet; il contiendra des renseignements sur la formation, les cours et l'aide financière.

De plus, nous avons financé une étude du Conference Board du Canada, intitulée *Contingent and Non-Standard Work: the Impact and Implications for Labour-Management Relations and Public Policy*, qui devrait être terminée vers la fin du mois de septembre 1998.

## Coopération interaméricaine dans le domaine du travail

L'Accord canado-chilien de coopération dans le domaine du travail est entré en vigueur le 5 juillet 1997. Il a pour objet de protéger et de faire respecter les droits fondamentaux des travailleurs ainsi que d'améliorer les conditions de travail et le niveau de vie dans les deux pays signataires.

En octobre 1997, le Canada a été l'hôte d'une importante conférence, « La protection des enfants qui travaillent en Amérique du Nord : une responsabilité partagée », un élément du Programme de travail coopératif découlant de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail. Les travaux de la conférence étaient axés sur le rôle que les gouvernements, les entreprises, les syndicats, les organismes non gouvernementaux et d'autres intervenants de la collectivité peuvent jouer pour favoriser l'élimination des pires formes de travail des enfants et garantir la reconnaissance et le respect des droits et responsabilités des jeunes dans le milieu de travail.

## 5. Sécurité du revenu

### A. Profil du secteur d'activité

Le secteur d'activité chargé de la sécurité du revenu vise à favoriser et à renforcer la sécurité du revenu de groupes cibles de Canadiens à l'aide de l'application et de la prestation des programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV), qui assurent le versement de prestations aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à leurs enfants ainsi qu'aux survivants et aux immigrants. La réalisation de cet objectif prend la forme du paiement de prestations exactes et opportunes et de la protection du régime de pensions contre les erreurs et les abus. La production du secteur d'activité et les avantages qu'il procure à la population canadienne contribuent aux objectifs du gouvernement énoncés dans le discours du Trône de 1997, notamment l'investissement dans des soins de qualité et la santé et l'investissement dans les enfants.

Ce secteur d'activité assure des prestations aux Canadiens de tous âges, que ce soit directement ou de concert avec d'autres fournisseurs de programmes de sécurité sociale (gouvernements provinciaux, commissions des accidents du travail, compagnies d'assurances et gouvernements étrangers).

En 1997-1998, nous avons versé environ 40 milliards de dollars de prestations à 4,7 millions de Canadiens et à plus de 120 000 clients à l'étranger, soit près de 7 millions de paiements par mois. La clientèle se compose de 3,6 millions de personnes âgées (plus de 65 ans), de 290 000 Canadiens ayant un handicap, de 100 000 enfants de personnes handicapées, de plus de 380 000 pré-retraités (âgés de 60 à 64 ans), de plus de 800 000 veuves et veufs et de 90 000 orphelins et orphelines.

En 1997-1998, nos priorités ont permis d'assurer le bon fonctionnement et la pérennité du régime de retraite universel. Elles ont englobé le soutien de changements au Régime de pensions du Canada et l'exécution de priorités opérationnelles telles que les choix technologiques, les décisions de gestion des programmes et les améliorations au service à la clientèle.

Nous avons continué de renforcer l'administration de l'Invalidité du RPC et, de manière générale, avons réalisé les priorités de programme actuelles et futures liées au vieillissement de la population.

## Sommaire financier

Tableau 14 : Tendances en matière de dépenses

(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	1997-1998		
			Prévues	Autorisations totales	Réelles
Dépenses de fonctionnement	231.2	228.5	254.3	301.2	277.3
Paiements de transfert législatifs					
Pension de base de la Sécurité de la vieillesse (SV)	15 998.6	16 575.8	17 140.0	17 114.2	17 114.2
Supplément de revenu garanti (SRG)	4 627.8	4 638.8	4 778.0	4 728.6	4 728.6
Allocations au conjoint (AAC)	407.5	395.5	390.0	389.2	389.2
Total partiel	21 033.8	21 610.0	22 308.0	22 232.0	22 232.0
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>21 265.0</b>	<b>21 838.5</b>	<b>22 562.3</b>	<b>22 533.2</b>	<b>22 509.3</b>
Dépenses de fonctionnement recouvrées du Régime de pensions du Canada	(111.8)	(116.8)	(142.4)	(177.4)	(156.7)
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>21 153.2</b>	<b>21 721.7</b>	<b>22 419.9</b>	<b>22 355.7</b>	<b>22 352.6</b>

## B. Résultats clés des engagements et réalisations

Procurer aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
des Programmes de la sécurité du revenu sûrs pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>L'efficacité et la durabilité du Régime de pensions du Canada et des programmes de la Sécurité de la vieillesse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– service téléphonique aux clients               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Accès I : pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation</li> <li>* Accès II : pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes</li> </ul> </li> <li>– rapidité du service : temps de traitement des demandes au titre de la Sécurité de la vieillesse</li> <li>– rapidité du service : temps de traitement des demandes au titre du Régime de pensions du Canada (à l'exclusion des prestations d'invalidité)</li> <li>– rapidité du service : temps de traitement des demandes initiales de prestations d'invalidité au titre du Régime de pensions du Canada</li> <li>– satisfaction des clients : pourcentage de clients satisfaits des services des Programmes de la sécurité du revenu</li> </ul> </li> </ul>

## Efficacité et durabilité du Régime de pensions du Canada (RPC) et des programmes de la Sécurité de la vieillesse (SV)

### Service téléphonique : Accès I — Pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation et Accès II — Pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes

Objet	Résultats attendus	Réalizations (1997-1998)
Facilité d'accès téléphonique pour les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>95 % des appelants obtiennent la ligne au premier essai.</li> <li>95 % des appelants qui obtiennent la ligne et demandent l'aide d'un agent l'obtiennent en trois minutes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>77 % des appelants ont réussi à obtenir la ligne au premier essai.</li> <li>98,4 % de l'ensemble des appelants ont obtenu la ligne dans la journée.</li> <li>94,1 % des appelants ont été mis en communication avec un agent en trois minutes.</li> </ul>

En 1997-1998, le secrétariat téléphonique de la Sécurité du revenu a reçu 4,7 millions d'appels. Bien que les rapports révèlent une grande amélioration de la situation du fait qu'un plus grand nombre d'appelants réussissent à obtenir la communication, nous n'avons pas atteint l'objectif de 95 p. 100 que nous nous étions fixé.

Actuellement, nous ne sommes pas en mesure de connaître le taux de réponse pour les personnes qui essaient plus d'une fois d'entrer en communication avec nous. Le nombre d'appels varie grandement de semaine en semaine et durant un mois ainsi que de mois en mois. Les appels atteignent un sommet pendant la période de distribution des chèques du RPC et de la SV. La moyenne mensuelle est de 350 000 appels, mais elle peut s'élever à 700 000 par mois pendant la période annuelle de renouvellement du SRG, de janvier à avril.

À la fin de 1997-1998, nous avons apporté de nombreuses améliorations en vue de réaliser nos engagements sur le plan du service. Parmi ces derniers, mentionnons l'acheminement de l'excédent des appels vers nos centres de traitement du courrier, l'augmentation de l'effectif, l'invitation lancée à la clientèle de téléphoner en dehors des heures de pointe et l'installation de matériel additionnel. Nous avons étendu le service de réponse vocale dialoguée à tous nos grands secrétariats téléphoniques et avons ajouté des options. Un groupe de travail a commencé à examiner le service téléphonique de l'assistance sociale aux États-Unis et des secrétariats téléphoniques du secteur privé, afin de déterminer les meilleures pratiques que nous pourrions adopter pour améliorer encore plus l'accès à nos services par téléphone aux heures de pointe. Nous avons mis en œuvre un cours de gestion de secrétariat téléphonique et avons adopté des techniques et des pratiques de gestion du secteur privé incluant les rapports, la qualité, le rendement et l'emploi plus intensif du personnel à temps partiel.



**Rapidité du service — Traitement des demandes de prestations de la SV et du RPC (y compris les prestations d'invalidité) dans les délais fixés**

Objet	Résultats attendus	Réalisations (1997-1998)
Demandes de prestations de la SV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes en 16 jours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À l'échelle nationale, la moyenne annuelle était de 20 jours.</li> </ul>
Demandes de prestations du RPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes en 16 jours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À l'échelle nationale, la moyenne annuelle était de 17 jours.</li> </ul>
Demandes de pension d'invalidité du RPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire le délai de traitement des nouvelles demandes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À l'échelle nationale, la moyenne annuelle a été réduite à 62 jours (environ cinq jours de moins qu'il y a un an).</li> </ul>

Les ressources ont augmenté de 6,7 p. 100 en 10 ans, mais la charge de travail (tenue des dossiers, gestion des réévaluations et autres) a doublé. La technologie n'a pas permis de combler tout à fait cet écart. Pendant que la régionalisation des services, l'approfondissement des données sur dossier et l'observation plus stricte des règles ont contribué à réduire cet écart, ils ont ralenti le traitement plus que prévu. Nous avons l'intention de faire encore plus d'efforts pour répondre aux hausses prévues de la charge de travail. Nous allons automatiser la mesure des résultats, ce qui nous donnera un portrait plus complet et plus clair de nos réalisations. Un cadre de responsabilité est en cours d'élaboration à la demande du Conseil du Trésor en rapport avec les ressources récemment accordées, ce qui donne au secteur d'activité l'occasion de montrer sa volonté constante d'améliorer son service à l'aide d'une évaluation basée sur les résultats.

**Satisfaction des clients — Pourcentage de clients satisfaits des services des Programmes de la sécurité du revenu**

Objet	Résultats attendus	Réalisations (1997-1998)
Étude de la satisfaction de la clientèle — au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de clients satisfaits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats en train d'être colligés.</li> </ul>
Étude de la satisfaction de la clientèle — en personne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de clients satisfaits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats en train d'être colligés.</li> </ul>

Nous avons réalisé une étude sur la satisfaction de la clientèle durant l'été 1998. Les résultats seront communiqués dans le rapport sur le rendement du Ministère de 1998-1999 et serviront à définir les améliorations à prioriser.

## C. Autres priorités ministérielles

### Mise en œuvre des changements législatifs

Objet	Résultats attendus	Réalizations (1997-1998)
Changements législatifs visant le RPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des changements afin d'assurer la pérennité du RPC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des changements législatifs.</li> </ul>
Prestations aux aîné(e)s	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation en vue de la mise en œuvre et de la communication des changements à la clientèle et à la population en général.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux préparatoires effectués et efforts axés sur les changements apportés au processus de renouvellement du SRG en 1999.</li> </ul>

**Changements législatifs visant le Régime de pensions du Canada** — Le Parlement a adopté le projet de loi C-2 visant à assurer la pérennité du Régime de pensions du Canada. Nous avons participé au processus législatif et nous nous sommes occupés des modifications entraînées par ce projet de loi. Les changements ont été apportés de façon à influencer le moins possible sur le service à la clientèle. Nous avons apporté les modifications nécessaires à nos systèmes informatiques et à nos procédés. Nous avons formé le personnel et lui avons fourni les renseignements et les outils nécessaires pour mener à bien les changements et conseiller les clients.

**Prestations aux aîné(e)s** — Dans le budget de 1996, on annonçait le remplacement du programme de la Sécurité de la vieillesse par une prestation aux aîné(e)s. En 1997-1998, on a rédigé les documents d'information sur le projet à l'intention de la population. Du côté des opérations, nous avons axé nos efforts sur les améliorations connexes au processus de renouvellement du SRG à partir de 1999. Un changement législatif distinct ajouté au projet de loi portant exécution des dispositions du budget de 1998 visera l'apport d'améliorations du SRG telles que le changement du mois de renouvellement annuel d'avril à juillet et l'utilisation des déclarations de revenus pour renouveler les prestations.

*(Nota : Le ministre des Finances annonçait, en juillet 1998, qu'il n'y aurait pas de mise en œuvre d'une prestation aux aîné(e)s; cependant, on ira de l'avant pour ce qui est de l'amélioration du processus de renouvellement du SRG.)*

## Amélioration du processus de renouvellement du SRG

Objet	Résultats attendus	Réalisations (1997-1998)
Simplification du renouvellement du SRG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus grand nombre de renouvellements dans les délais prévus.</li> <li>• Processus de renouvellement simplifié.</li> <li>• Service téléphonique amélioré.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 97,5 % des clients n'ont pas souffert d'interruption des paiements en raison du renouvellement.</li> <li>• Plus de 120 000 bénéficiaires ont profité d'un renouvellement automatique, sans report des revenus dans le système.</li> <li>• Plus de 68 000 renouvellements ont été effectués sur la seule base des données transmises par Revenu Canada.</li> <li>• 95,3 % des appelants ont obtenu une réponse le jour même de leur appel, et ce pour la période de janvier à avril 1998, la plus occupée en ce qui a trait au renouvellement du SRG.</li> </ul>

En 1998, le processus de renouvellement du SRG a connu le même succès que l'année précédente. Il n'y a eu aucun arriéré de travail et les clients n'ont subi aucune difficulté à notre connaissance. La collaboration avec Revenu Canada a permis la réception plus rapide des données sur les revenus. De plus, nous avons continué d'améliorer le service téléphonique, avons ajouté des ressources et avons mené une grande campagne d'information sur les droits et les obligations de notre clientèle.

## Gestion de la pension d'invalidité du RPC

Objet	Résultats attendus	Réalisations (1997-1998)
Réévaluation des dossiers d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 000 réévaluations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 833 réévaluations, entraînant 2 985 arrêts de versement de prestations.</li> </ul>
Réadaptation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 650 clients envoyés en réadaptation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 140 dossiers évalués pour le potentiel de réadaptation professionnelle; 116 clients en cours de réadaptation en mars 1998.</li> <li>• 57 clients ont terminé le programme et ont cessé de recevoir des prestations d'invalidité; 66 clients ont abandonné le programme en raison de leur état de santé.</li> </ul>

Objet	Résultats attendus	Réalisations (1997-1998)
Partenariat et partage d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Économies prévues de 4,5 millions de dollars.</li> <li>• Intégration du programme de réadaptation professionnelle aux opérations courantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,8 million de dollars économisés (sur 3 ans).</li> <li>• Régionalisation du programme réussie et intégration de ce dernier aux opérations de PSR; projets-pilotes de réadaptation dans plusieurs régions.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Négociation de nouveaux ou révision des accords de partage de l'information avec les provinces.</li> <li>• Négociation de nouveaux accords avec les commissions provinciales des accidents du travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accord conclu avec la Saskatchewan et l'Ontario.</li> <li>• Poursuite des pourparlers avec la Colombie-Britannique, le Manitoba, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard, l'Alberta et Terre-Neuve.</li> </ul>
	Règlement des appels relatifs aux décisions médicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élimination de l'arriéré des réexamens à l'Administration centrale d'ici juin 1997.</li> <li>• 7 000 audiences par le tribunal de révision.</li> <li>• 600 audiences par la Commission d'appel des pensions.</li> </ul>

En 1997-1998, nous avons poursuivi notre travail d'amélioration de l'administration du programme de pension d'invalidité du RPC en s'appuyant sur le plan d'action établi à la suite du rapport du Vérificateur général de 1996. En octobre 1997, nous avons mis en œuvre une stratégie générale de gestion dans le but de renforcer la direction, d'obtenir les ressources appropriées, d'assurer la qualité du service, d'intensifier la responsabilisation, de réduire les coûts et d'étendre l'application de mesures telles que la réadaptation professionnelle, qui visent à aider les gens à retourner au travail.

Pendant tout l'exercice 1997-1998, nous avons poursuivi nos efforts en vue de réduire et d'éliminer l'arriéré des régions. Nous avons effectué des réévaluations supplémentaires en ce qui concerne l'admissibilité des clients et pour les aider à réintégrer le marché du travail. Nous avons examiné nos méthodes de traitement des dossiers en appel afin de rationaliser et d'accélérer le processus de traitement de ces dossiers souvent compliqués. Nous avons commencé à élaborer un programme en bonne et due forme d'assurance de la qualité.

L'écart le plus significatif par rapport aux objectifs fixés pour l'année, concerne le nombre de réévaluations effectuées : nous en avons fait moins que prévu. Nous avons dû affecter une partie des ressources à d'autres priorités sur le plan du service à la clientèle, par exemple la réduction et l'élimination de l'arriéré dans d'autres domaines. De plus, la complexité croissante des dossiers faisant l'objet d'une réévaluation ralentit tout le processus.

La réadaptation professionnelle fait dorénavant partie intégrante du programme de prestation d'invalidité du RPC. Les économies possibles au chapitre de ce programme dépendent en grande partie de la découverte de clients dont l'état de santé permet une réadaptation professionnelle. La possibilité d'une charge de travail plus lourde et d'économies plus importantes est envisagée. Nous nous attendons tous à ce que la situation s'améliore en ce qui concerne les appels interjetés, puisque nous avons grandement augmenté les ressources consacrées au traitement des dossiers soumis au tribunal de révision ou à la Commission d'appel des pensions et nous avons réduit les obstacles d'ordre administratif et juridique dans la procédure d'appel.

### Remaniement des Programmes de la sécurité du revenu

Objet	Résultats attendus	Réalisations (1997-1998)
Implantation du réseau de prestation des services aux clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre d'un nouveau système afin de faciliter la prestation des programmes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet arrêté après un examen effectué par un organisme indépendant.</li> <li>Application d'une technologie, d'une stratégie et d'une vision nouvelles de l'information.</li> </ul>

Ces dernières années, nous avons basé une grande partie de notre stratégie de fonctionnement et de ressourcement des Programmes de la sécurité du revenu sur les résultats attendus du remaniement de ces programmes. En effet, la réalisation de ce projet visait l'instauration d'un nouveau réseau de prestation des services de sécurité du revenu (anciennement le réseau de prestation des services aux clients). Le remaniement des PSR a permis d'apporter diverses améliorations au mode de prestation des services et des gains de productivité grâce à la modernisation des systèmes et de la technologie désuète. Signalons la mise en fonctionnement d'un système de réponse vocale dialoguée, les demandes anticipées aux clients éventuels pour qu'ils préparent leur admission, l'installation de nouveau matériel, etc. Cependant, tel que mentionné dans la section portant sur les grands projets de l'État (section 4), une évaluation du risque a motivé la décision, à la fin de 1997, de mettre un terme à ce projet.

En vue d'établir une nouvelle orientation, nous avons créé le Groupe de solutions technologiques au sein de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu à la fin de l'exercice 1997-1998. Ce groupe a commencé à élaborer une stratégie qui assurera la poursuite de la distribution effective des prestations et à définir les options sur le plan des stratégies et des technologies.

### Accords internationaux

Objet	Résultats attendus	Réalizations (1997-1998)
Négocier des accords en matière de sécurité sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Négociation ou révision de sept accords.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signature de trois nouveaux accords.</li> <li>Trois accords en cours de révision.</li> <li>Début des pourparlers en vue de la conclusion de trois nouveaux accords.</li> </ul>

Nous avons continué de renforcer nos liens avec nos vis-à-vis étrangers. Cette collaboration a été rendue nécessaire par l'augmentation des échanges à l'échelle internationale, par l'émergence du libre marché en Europe centrale et en Europe de l'Est et par le flux d'immigrants en provenance des pays en voie de développement. La conclusion d'accords (nouveaux ou révisés) assure la continuité de la protection du régime de pensions des Canadiens pendant leurs affectations temporaires à l'étranger, élimine les restrictions visant les pensions de retraite versées à des résidents canadiens et facilite l'accès des migrants à des prestations calculées selon les périodes d'établissement au Canada et à l'étranger.

### Mise en œuvre des changements opérationnels

Objet	Résultats attendus	Réalizations (1997-1998)
Intégration du Régime de revenu de la Saskatchewan à la SV et au SRG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signature et entrée en vigueur de l'accord.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paiements regroupés versés à 18 500 clients depuis avril 1997.</li> </ul>

Objet	Résultats attendus	Réalizations (1997-1998)
Exactitude des versements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodologie révisée qui améliore la justesse de l'évaluation des erreurs commises dans les montants versés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trois améliorations importantes apportées au mode d'examen par échantillonnage des prestations d'invalidité versées.</li> <li>• Révision de la méthode d'examen des prestations de la SV par échantillonnage.</li> <li>• Consultation continue du personnel du Vérificateur général.</li> </ul>
Mise en œuvre des changements à la SV visant les nouveaux immigrants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petit nombre de personnes concernées au cours des deux premières années.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude et rejet de 122 demandes en date de mars 1998.</li> </ul>

**Intégration des prestations du Régime de revenu de la Saskatchewan à celles de la SV et au SRG** — Les premiers versements regroupés ont été envoyés à 18 500 clients en avril 1997. Cette initiative visait à appuyer l'unité nationale et à contribuer au renforcement du Canada en assurant la simplification et la combinaison des versements aux personnes âgées à faible revenu, habitant en Saskatchewan. Elle a permis des économies importantes au gouvernement provincial et elle a éliminé le travail en double. Des pourparlers du même genre ont entraîné la conclusion d'un accord avec les Territoires du Nord-Ouest.

**Exactitude des versements** — Les versements annuels sont de l'ordre de 22,2 milliards de dollars au chapitre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et de 17,5 milliards, pour le Régime de pensions du Canada. Terminé à 98,8 p. 100, l'examen aléatoire des comptes actifs de la SV révèle que la valeur des paiements erronés est de l'ordre de 45,9 millions de dollars. En ce qui concerne le RPC, selon les résultats de l'examen aléatoire effectué en 1996, la somme des paiements erronés se chiffrait à environ 40 millions de dollars. Ces écarts représentent un très faible pourcentage (0,21 p. 100 en ce qui concerne la SV et 0,27 p. 100, pour le RPC) des paiements annuels versés au chapitre de ces deux programmes. L'examen aléatoire des comptes de la SV et du RPC nous permet de trouver les sources d'erreurs et de prendre les mesures nécessaires pour redresser la situation.

**Mise en œuvre des changements à la SV visant les nouveaux immigrants** — Les changements apportés au programme de la SV en vue de permettre le versement du SRG aux immigrants dont le parrainage est terminé (habituellement après 10 ans) n'ont pas touché autant de personnes que prévu. Environ 120 demandes ont été rejetées depuis l'adoption de cette disposition en 1996, soit beaucoup moins que les quelque 1 000 personnes qu'on attendait.

## 6. Services ministériels

### A. Profil du secteur d'activité

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

Ce secteur d'activité englobe trois fonctions :

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

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

### B. Résultats clés des engagements et réalisations

Fournir aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>L'efficacité de la fonction de recouvrement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– montants recouverts : Régime de pensions du Canada</li> <li>– montants recouverts : Assurance-emploi et Programme d'emploi</li> <li>– montants recouverts : Programme canadien de prêts aux étudiants</li> </ul> </li> </ul>
Des systèmes conformes aux exigences de l'An 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>L'efficacité des systèmes informatiques à l'appui de la prestation des programmes et des services</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pourcentage d'applications essentielles à la mission entièrement mises en œuvre</li> </ul> </li> </ul>



## Recouvrement rapide des sommes dues à l'État

Indicateur clé / Activité / Priorité	Réalizations
L'efficacité de la fonction de recouvrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>La mise au point des indicateurs de rendement clés individuels pour les prêts en souffrance du Programme canadien de prêts aux étudiants, les trop-payés du Régime de pensions du Canada et les trop-payés de l'Assurance-emploi.</li> <li>Ces indicateurs seront utilisés pour la première fois lors du Rapport sur les mesures de rendement de DRHC de 1998-1999.</li> </ul>

Cet indicateur de rendement a été lancé en 1997-1998 afin d'être utilisé pour la première fois en 1998-1999. Il mesurera les sommes recouvrées par rapport aux objectifs individuels. Il aidera à porter davantage l'attention sur une activité qui a déjà connu du succès. Par exemple, en 1997-1998, nous avons continué l'initiative de compensation imputée au remboursement d'impôt sur le revenu. Cette initiative a donné lieu à des récupérations directes et indirectes d'environ 63 millions de dollars pour les prêts en souffrance du Programme canadien de prêts aux étudiants, les trop-payés d'assurance-emploi et les programmes d'emploi. Cela représente une augmentation de 5 p. 100 par rapport aux recouvrements de 1996-1997.

## Systèmes conformes aux exigences de l'An 2000

Indicateur clé / Activité / Priorité	Réalizations
L'efficacité des systèmes informatiques à l'appui de la prestation des programmes et des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au 31 mars 1998, trois de nos systèmes cruciaux touchant la mission du Ministère étaient prêts pour l'An 2000.</li> <li>Des mesures dynamiques doivent assurer la préparation des 58 autres systèmes cruciaux pour la mission d'ici le 31 décembre 1998.</li> </ul>

Au début de 1997, nous avons lancé le projet de l'An 2000 en établissant un bureau de projet et des comités consultatifs et de coordination correspondants. Le Bureau de projet de l'An 2000 a mis au point un inventaire de l'An 2000. C'est un fonds ministériel de données sur les applications, les produits, les fournisseurs, les interfaces et les éléments de test d'application. La combinaison des éléments de données d'inventaire fournit le mécanisme de surveillance et de dépistage du processus de conformité de DRHC et de leurs interdépendances. Notre Bureau de vérification interne a également effectué des évaluations de risques liés à l'An 2000 en ce qui touche les applications et l'infrastructure.

Nous avons commencé par déterminer comme priorité essentielle nos systèmes de prestation, afin de faire en sorte que les clients continuent de recevoir des services d'excellente qualité. Ces systèmes comprennent l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Au 31 mars 1998, ce processus était bien en cours, comme nous l'avons indiqué ci-dessus.

Nous avons également entrepris une vaste campagne de sensibilisation afin de nous assurer que tous les employés et nos clients sont au courant de la priorité de l'An 2000, de sa complexité et du défi qu'elle représente pour notre ministère.

## **C. Autres priorités ministérielles**

### **Gestion et Services ministériels**

#### **Services financiers et administratifs**

Notre Direction générale des services financiers et administratifs donne des conseils financiers et administratifs souples et fiables, des orientations et du soutien aux gestionnaires dans l'exercice de leurs responsabilités à l'égard de la gestion des ressources.

Au cours de l'année 1997-1998, les Services financiers et administratifs ont concentré leurs efforts sur le soutien aux priorités à l'échelle du Ministère, en particulier dans le domaine de la négociation et de la mise en œuvre des Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) ainsi que sur les engagements touchant la gestion continue du budget et la réduction de l'espace. Dans le cadre de ce dernier processus, nous avons mis en œuvre la première entente entre un ministère et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour nous assurer que la responsabilité des locaux et de leurs coûts incombe à DRHC plutôt qu'à TPSGC.

Une autre priorité a été une série d'initiatives qui ont amélioré nos propres opérations. Par exemple, nous avons continué à repérer et à éliminer les règles inutiles et nous avons rationalisé les processus afin d'offrir plus de latitude aux employés et de meilleurs services aux clients. Nous allons continuer à développer le système de gestion du Ministère (SGM) de DRHC pour créer une base de données ministérielles intégrée et conforme à l'An 2000 pour les transactions financières et administratives et les ressources humaines. En raison de l'importance de la question de l'An 2000, certains éléments ont été reportés à 1998-1999.

Nous avons poursuivi le travail concernant notre nouvelle stratégie de comptes débiteurs, notamment une approche harmonisée pour l'imputation, par DRHC, des intérêts aux comptes non payés. Nous avons mis en œuvre une série de changements pour faire fonctionner plus efficacement la gestion de ce processus.

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

Notre Bureau de la vérification interne fournit des renseignements objectifs et des conseils orientés vers les solutions afin d'aider les gestionnaires à atteindre leurs objectifs et à s'acquitter de leurs responsabilités. Dans le cadre d'une décentralisation plus accentuée de l'administration nationale au profit des régions, l'accent est mis sur l'habilitation des employés. Nous avons davantage axé les efforts du Bureau de la vérification interne sur des partenariats et des consultations avec les régions, afin de créer de nouveaux outils et de nouveaux services leur permettant de cerner et de gérer les résultats et les risques au niveau local. Par exemple, nous avons élaboré et administré un questionnaire d'auto-évaluation visant à informer les directeurs et les gestionnaires des CRHC des divers aspects de la santé organisationnelle et à les aider à mieux atteindre leurs buts et objectifs. Un rapport global a déterminé les tendances nationales et a permis de comprendre quelques-uns des risques organisationnels plus grands, que nous prenons actuellement pour améliorer la gestion des programmes.

Nous avons également produit un Guide d'information à l'intention des gestionnaires sur l'état du risque à DRHC. Ce guide a aidé les gestionnaires en résumant les systèmes de contrôle de DRHC, les pratiques de gestion du risque et les secteurs relevés au cours des récentes vérifications, secteurs auxquels les gestionnaires doivent accorder plus d'attention.

### **Ressources humaines**

En 1997-1998, notre gestion des ressources humaines a joué un rôle essentiel dans bon nombre de priorités ministérielles. Quelques-unes d'entre elles concernaient la réduction des effectifs et la décentralisation, par exemple la gestion des transferts d'employés dans le cadre de la diversification de la prestation des services et d'un plan ministériel de réaménagement des effectifs. D'autres ont mis l'accent sur des mesures à l'échelle du gouvernement telles que les préparations en vue de l'introduction de la norme générale de classification et de la réforme de la dotation. Toutefois, une priorité sans cesse croissante a consisté à jeter des fondements solides en ce qui concerne les ressources humaines pour façonner l'avenir de DRHC, notamment par les plans d'action liés à La Relève et aux initiatives de soutien au personnel de DRHC.

Nous avons reconnu l'importance des possibilités de soutien et d'acquisition de compétences offertes à nos employés pour qu'ils puissent s'adapter aux circonstances en évolution. Dans le cadre de ce programme, nous avons effectué une « évaluation environnementale » des employés. Nous avons mené des consultations auprès des employés, des gestionnaires et des syndicats. Ceux-ci nous ont aidés à déterminer des leviers permettant de traduire l'engagement envers le perfectionnement du personnel et la responsabilité partagée des employés et des cadres en ce qui concerne l'acquisition du savoir. Un réseau national de conseillers en matière d'apprentissage a traité de certaines questions courantes de mise en œuvre et a fait la promotion des meilleures pratiques. Un service national d'affectation a continué de fournir des possibilités de perfectionnement au personnel, tandis que des centres d'apprentissage et de carrière offraient des possibilités d'autoformation et d'orientation professionnelle.

Nous avons travaillé à une stratégie ministérielle de recrutement et de maintien des employés, centrée sur les jeunes, le perfectionnement des employés et les questions d'équité en matière d'emploi. Une fois terminée, cette initiative complétera les stratégies individuelles de recrutement des régions et des directions générales qui répondent aux besoins prévus en personnel ou en compétences. Pour renforcer cette initiative, nous avons amélioré notre capacité de planification des ressources humaines et participé à un projet démographique interministériel sur les scénarios de référence. La création d'un caucus des jeunes et la nomination d'un conseiller étudiant à temps plein nous aideront à nous concentrer sur les questions touchant les jeunes.

Dans le cadre de notre travail continu sur une approche intégrée en matière de gestion des ressources humaines, nous avons mis en œuvre un modèle structurel de cinq familles génériques d'emplois pour les Centres de ressources humaines du Canada (CRHC). Nous avons également élaboré un cadre de dotation axé sur les niveaux pour faciliter le mouvement des employés et avons établi des compétences liées aux secteurs d'activité.

## Systemes

En 1997-1998, au-delà de la priorité écrasante du problème de l'An 2000 mentionné plus tôt, nos employés des Systemes ont concentré leurs efforts sur les activités des systemes exigées par la législation, le maintien des services essentiels et les Ententes sur le développement du marché du travail. Nous avons reporté des initiatives d'amélioration et de développement discrétionnaires de nouveaux systemes de façon à pouvoir affecter nos ressources au défi de l'An 2000.

En partenariat avec la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, nous avons mis en œuvre les modifications des systemes nécessaires pour appuyer les changements législatifs au Régime de pensions du Canada découlant du projet de loi C-2. La *Loi sur l'assurance-emploi*, et le projet de loi C-12, se sont traduits par d'innombrables changements aux systemes d'assurance-emploi. La production des chèques d'assurance-emploi n'a pas été touchée de façon néfaste.

Nous avons amélioré un aspect important du service que nous assurons aux Canadiens en réussissant à confier à la sous-traitance plus de 2 millions de T4 à Postes Canada qui nous a offert une production plus rapide grâce à ses services locaux d'impression et de distribution. Nous avons également pu obtenir des formulaires de meilleure qualité et éliminer la production de duplicatas.

Les Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) conclues avec le Nouveau-Brunswick, l'Alberta, le Manitoba et le Québec ont déclenché le besoin de nouvelles collections de réseaux que nous avons réglé avec succès. Ces connexions demandaient d'accorder une attention particulière à la sécurité des données et aux communications, afin d'assurer la protection des renseignements sur le client.

Nous avons installé environ 500 comptoirs multimédias au cours de l'année, ce qui donne un total de 2 934 et porté le nombre total de comptoirs de DRHC à 5 134. Ces programmes fournissent une vaste gamme d'informations sur les programmes et les services d'emploi de DRHC. Nous avons également amélioré la plate-forme téléphonique, ce qui a permis de traiter de façon plus efficace les 60 à 80 millions d'appels reçus pour appuyer les programmes de DRHC.

Un autre exemple de notre engagement à l'égard d'un service de qualité s'est traduit par nos réactions à l'inondation au Manitoba, à la grève postale et à la tempête de verglas qui a frappé l'Ontario, le Québec et le Nouveau-Brunswick. Dans chacun des cas, nous avons eu des plans d'urgence efficaces pour assurer le fonctionnement en douceur et continu des systèmes qui fournissent des prestations à plusieurs milliers de Canadiens. Au cours de la grève postale, nous avons concentré des efforts qui ont facilité le tri et la distribution des mandats d'assurance-emploi au réseau des centres de distribution spéciaux. Dans le cas de la tempête de verglas, les employés ont travaillé à domicile et dans d'autres installations, ce qui nous a permis de terminer et de concilier la production des T4. Nos employés de l'Administration centrale et de notre Centre de technologie de l'information de Montréal ont alors travaillé avec Postes Canada pour fournir des points de service de livraison spéciale aux gens qui ont été touchés par la tempête de verglas.

## Politique et communications

### Politique stratégique

Les responsables de la Politique stratégique élaborent la politique et donnent des conseils et des recommandations à la haute direction et au ministre de Développement des ressources humaines. Le travail comportait des efforts conjoints avec les provinces sur l'union sociale, les Ententes sur le développement du marché du travail et la satisfaction des besoins des enfants, des jeunes et des personnes handicapées. La Direction générale a également participé au travail sur la réforme de la pension publique, la surveillance et l'analyse de l'assurance-emploi et de nombreux aspects du marché du travail ainsi que de l'élaboration et de l'examen de la politique sociale. Bon nombre des études d'évaluation qui nous ont aidés dans ces processus sont mentionnées plus loin sous la rubrique Études et examens clés.

Étant donné que les partenariats sont devenus si importants dans la politique sur le développement humain au Canada, nous jouerons un rôle de plus en plus utile parce que nous appuyons et effectuons des recherches et en diffusons les résultats. Nous trouvons les moyens de rendre cette information plus accessible à des auditoires plus vastes. La nouvelle série intitulée « Leçons tirées » a commencé en 1997-1998. Elle se compose de brefs rapports et de vidéos d'accompagnement qui résument et mettent à jour l'information de sources canadiennes et internationales sur des questions prioritaires pour DRHC et nos partenaires.

Nous avons commencé par des études intitulées « Leçons tirées » sur les programmes d'emploi des jeunes, les politiques et les programmes d'invalidité et le travail indépendant au Canada. Les gouvernements provinciaux et nos partenaires locaux les ont accueillies chaleureusement. De nombreuses autres études étaient en cours à la fin de l'exercice.

### **Direction générale des communications**

La Direction générale des communications aide le Ministère à tenir compte des opinions des Canadiens lorsqu'il élabore ses politiques et ses programmes en évaluant l'efficacité des communications et en effectuant des recherches environnementales publiques et en diffusant les résultats. La Direction générale élabore également des orientations, des stratégies et des produits permettant d'informer les Canadiens sur la législation qui régit le Ministère, les politiques, les programmes et les services.

En 1997-1998, la Direction générale des communications a joué un rôle important et utile en appuyant le programme de la politique sociale du gouvernement. La Direction générale a travaillé à un certain nombre d'initiatives législatives, telles que la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* et les modifications au *Code canadien du travail*. Les autres secteurs prioritaires comprenaient notamment l'appui aux changements inhérents au processus de renouvellement du Supplément du revenu garanti, la sensibilisation accrue aux systèmes de revenu de retraite du Canada et le renforcement de la confiance du public à ce niveau, les prestations nationales pour enfants, la Stratégie emploi jeunesse du Canada et les Ententes sur le développement du marché du travail conclues avec les provinces et les territoires.

## Comptes à fins déterminées

### 1. Compte d'assurance-emploi

#### A. Description du Compte

Le Compte d'assurance-emploi est un compte du Trésor créé aux termes de la *Loi sur l'assurance-emploi* pour enregistrer les opérations du Programme d'assurance-emploi. Le Programme d'assurance-emploi constitue un programme d'assurance sociale. Tous les travailleurs, qui entretiennent une relation employeur-employé, sont admissibles à ce programme. Les seuls travailleurs autonomes également admissibles sont les pêcheurs, et ce en vertu d'une réglementation spéciale dans le cadre de la *Loi sur l'assurance-emploi*. En 1997-1998, 86 p. 100 de la population active soit payait des cotisations ou recevait des prestations.

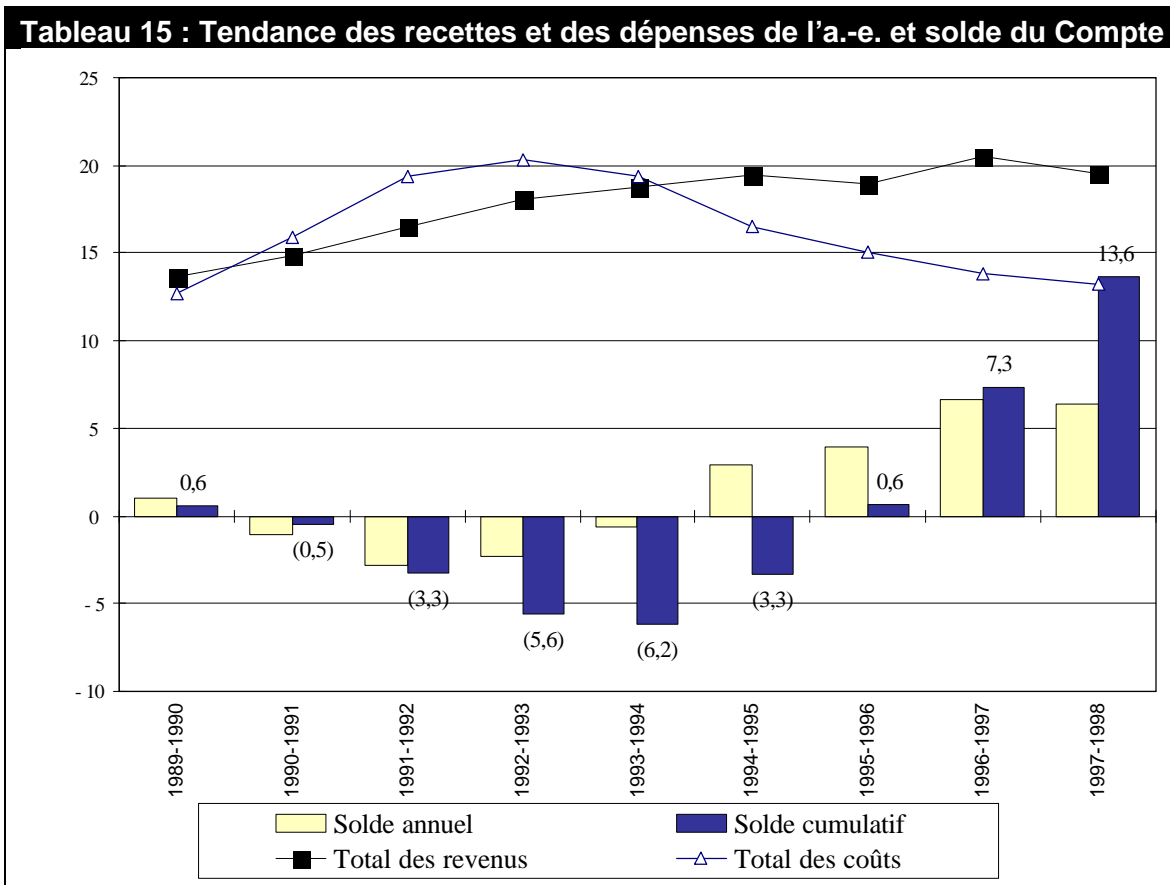
Le système d'assurance-emploi consiste essentiellement en prestations de revenu et en prestations d'emploi. Ces deux mesures ont été conçues pour refléter le marché du travail d'aujourd'hui et revaloriser le travail.

- ❖ Les **prestations de revenu** au titre de la partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi* remplacent temporairement le revenu pendant que le prestataire cherche du travail et également dans le cas d'une maladie, d'une grossesse, de soin d'un nouveau-né ou d'un enfant adopté ainsi que pour les pêcheurs indépendants. Des prestations de revenu peuvent être également versées aux personnes qui participent à des mesures de prestation d'emploi aux termes de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.
- ❖ Les **prestations d'emploi** au titre de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* consistent en un ensemble de prestations d'emploi et de mesures de soutien pouvant être adaptées pour satisfaire les besoins des personnes et répondre à des besoins à l'échelon local et visent à aider les travailleurs admissibles à retourner sur le marché du travail. La flexibilité et les résultats d'emploi, de même que les économies constituent ici les enjeux. Au 31 mars 1998, le Nouveau-Brunswick, le Québec, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta, la Colombie-Britannique et les Territoires du Nord-Ouest ont accepté d'assumer la responsabilité directe en ce qui concerne ces prestations. Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et le Yukon assureront la gestion de ces prestations, conjointement avec le gouvernement fédéral. Des négociations avec le gouvernement de l'Ontario sont en cours.

Le Compte est entièrement alimenté par les cotisations des employés et des employeurs. La Loi exige que les cotisations soient assez élevées pour assurer, dans la mesure du possible, des fonds suffisants pour verser les sommes autorisées et maintenir les taux stables pendant un cycle économique. Cette exigence découle de la nécessité d'accumuler, dans le Compte d'assurance-emploi, un surplus suffisamment important pour parer à l'augmentation des coûts durant une récession qui entraîne un niveau élevé de chômage.

Les dépenses liées aux prestations et à l'administration sont imputées au Trésor et ensuite débitées du Compte d'assurance-emploi. Un surplus génère un intérêt à un taux établi par le ministre des Finances, taux actuellement fixé à 90 p. 100 du taux trimestriel des bons du Trésor. Lorsque le Compte accuse un déficit, le ministre des Finances peut autoriser des avances. Le remboursement de ces avances inclut le paiement de l'intérêt à un taux comparable à ceux des prêts aux sociétés d'État.

Le tableau 15 indique la tendance des recettes et des dépenses de l'assurance-emploi et le solde du Compte de 1989-1990 à 1997-1998.



## B. Sommaire financier

Au cours de l'exercice 1997-1998, il y a eu une réduction moyenne de 10 cents du taux de cotisation d'assurance-emploi pour les employés, combinée à une réduction de 5 p. 100 des versements de prestations. Durant l'exercice, on a noté un excédent de 6,3 milliards de dollars dans le Compte et un excédent cumulatif qui s'élevait à 13,6 milliards de dollars, au 31 mars 1998. Le tableau 16 présente un sommaire de la situation du Compte d'assurance-emploi pour les trois derniers exercices.



Tableau 16 : Sommaire du Compte d'assurance-emploi

(en millions de dollars)	Réelles		Dépenses	
	1995-1996	1996-1997	prévues 1997-1998	Réelles 1997-1998
Prestations ordinaires	9,756	9,164	10,005	8,399
Prestations de maladie	433	423	428	443
Prestations de maternité	763	728	748	703
Prestations parentales	476	461	467	449
Prestations d'adoption	6	6	6	5
Prestations versées aux pêcheurs	228	199	194	237
Prestations de travail partagé	17	13	20	7
	11,679	10,994	11,868	10,243
Remboursement de prestations	(48)	(136)	(188)	(52)
<b>Total partiel — Prestations de revenu</b>	11,631	10,858	11,680	10,192
Utilisations productives/Prestations d'emploi et mesures de soutien (PE et MS)				
Création d'emplois	140	107	s.o.	130
Prêts et subventions/Formation et acquisition de compétences	1,510	1,064	s.o.	770
Travail indépendant	197	178	s.o.	133
Subvention salariale	-	17	s.o.	79
Supplément de salaires	-	-	s.o.	-
Aide à l'emploi	-	96	s.o.	235
Partenariats du marché du travail	-	46	s.o.	202
Recherche et innovation	-	12	s.o.	7
Transféré aux provinces	-	-	s.o.	50
<b>Total partiel (PE et MS)</b>	1,847	1,520	1,780	1,606
<b>Total des paiements de prestations</b>	13,478	12,378	13,460	11,798
Administration				
DRHC	1,358	1,379	1,207	1,305
EDMT provinciales	s.o.	s.o.	s.o.	20
Recouvrements crédités au Compte	(7)	(4)	(7)	(5)
	1,351	1,375	1,200	1,321
Montant des intérêts	192	-	-	-
Créances douteuses	-	61	-	89
<b>Coûts totaux</b>	15,021	13,814	14,660	13,208
<b>Recettes</b>				
Recettes tirées des cotisations	18,892	20,307	19,921	19,122
Intérêts		108	345	364
Pénalités	48	68	50	67
<b>Total des recettes</b>	18,940	20,484	20,316	19,553
<b>Surplus (déficit)</b>				
Annuel	3,919	6,670	5,656	6,345
Cumulatif	630	7,300	12,174	13,644

s.o. - sans objet.

## C. Rendement du secteur d'activité

Les principaux facteurs qui ont eu une incidence sur les résultats pour 1997-1998 sont décrits ci-dessous.

### 1. Prestations

En 1997-1998, les prestations totales ont connu une baisse, elles ont été ramenées à 11,8 milliards de dollars, soit une diminution de 579 millions de dollars ou 5 p. 100 de moins que les 12,4 milliards de dollars versés en 1996-1997. Mentionnons qu'entre 1996-1997 et 1997-1998, il y a eu un nombre inférieur de personnes qui ont reçu des prestations, car le taux de chômage a accusé une baisse, passant de 9,7 p. 100 à 9 p. 100.

**Tableau 17 : Facteurs relatifs aux prestations**

	1995-1996	1996-1997	1997-1998	Diff. en % de 1996-1997 à 1997-1998
Prestations (en millions de dollars)	13 477	12 377	11 798	-5 %
Nombres de bénéficiaires (en milliers)	952	869	766	-12 %
Prestations hebdomadaires moyennes (en dollars)	258	257	255	-1 %

Les dépenses relatives aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien ont augmenté de 87 millions de dollars pour atteindre 1 556 millions de dollars en 1997-1998. Ce montant comprenait 50 millions de dollars en paiements versés aux provinces du Nouveau-Brunswick, du Manitoba et de l'Alberta ou pour elles, suivant la nouvelle signature des Ententes sur le développement du marché du travail.

### 2. Recettes provenant des cotisations

En 1997-1998, les recettes provenant des cotisations ont diminué de 1,2 milliard de dollars pour s'établir à 19,1 milliards de dollars. Ce phénomène est attribuable à trois facteurs principaux. Premièrement, le taux de cotisation de l'employé a été ramené de 2,95 \$, en 1996, à 2,90 \$ en 1997 et à 2,70 \$ en 1998, ce qui a entraîné une réduction de quelque 700 millions de dollars. Deuxièmement, les recettes pour l'année 1996-1997 ont été temporairement gonflées, d'environ 900 millions de dollars, puisqu'elles combinaient neuf mois de l'ancien système de retenues à trois mois du nouveau système basé sur les gains annuels. À titre de compensation partielle, l'augmentation normale des salaires a produit des recettes additionnelles d'environ 400 millions de dollars en 1997-1998.

Les autres facteurs pour l'année civile 1997 ont été les remboursements de cotisations versées aux employeurs dans le cadre du nouveau programme d'embauche, évalué à 200 millions de dollars, et de celles qui sont versées aux employés ayant une rémunération assurable supérieure à 39 000 \$ ou inférieure à 2 000 \$, évaluées à 150 millions de dollars. Le maximum annuel de la rémunération assurable est resté à 39 000 \$ durant les deux années.

**Tableau 18 : Facteurs relatifs aux recettes provenant des cotisations**

Exercice	1995-1996	1996-1997	1997-1998	Diff. en %
				de 1996-1997 à 1997-1998
Cotisations (en millions de dollars)	18 892	20 307	19 122	-6 %
Total des rémunérations assurables (en millions de dollars)	278 757	293 310	298 566	2 %

Année civile	1996	1997	1998	Diff. en %
				de 1997 à 1998
Taux de cotisation de l'employé (en % de la rémunération assurable) *	2.95 %	2.90 %	2.70 %	-7 %
Maximum de la rémunération assurable (en dollars)	39 000	39 000	39 000	0 %

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

### 3. Frais d'administration

En 1997-1998, le montant imputé au Compte d'assurance-emploi pour les frais d'administration a connu une diminution, étant ramené à 1 321 millions de dollars, soit une réduction de 54 millions de dollars par rapport à 1996-1997. En plus des 20 millions de dollars versés aux provinces pour l'administration des Ententes sur le développement du marché du travail et en vertu de la Loi sur l'assurance-emploi, le montant de 1 321 millions de dollars en frais d'administration comprenait également 23 millions de dollars dépensés pour les modifications des systèmes afin de répondre au défi de l'An 2000.

Tableau 19 : Frais d'administration de l'assurance-emploi

(en millions de dollars)

Service dispensé par	Type de service administratif	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Réelles 1997-1998
Développement des ressources humaines Canada	Dépenses de fonctionnement <sup>1</sup> Plan d'administration des locaux <sup>2</sup>	1 041.0 101.3	1 038.5 113.5	852.2 119.5	952.3 119.0
Revenu Canada	Perception des cotisations d'a.-e. Décision relative à l'assurabilité, etc <sup>3</sup>	81.2	94.1	90.5	99.0
		1 223.5	1 246.2	1 062.3	1 170.2
Secrétariat du Conseil du Trésor	Primes d'assurance et cotisations recouvrables du régime d'avantages sociaux des employés	134.6	132.2	139.7	135.1
Total partiel, ministères fédéraux <sup>4</sup>		1 358.1	1 378.4	1 202.0	1 305.2
Coûts des provinces	Coûts administratifs encourus par les provinces au sujet des Ententes sur le développement du marché du travail	0.0	0.0	0.0	20.2
Recouvrement du Compte d'assurance-emploi	Recouvrement des frais pour la gestion du registre des numéros d'assurance sociale et pour le renouvellement des cartes	(7.0)	(4.0)	(7.0)	(4.5)
Total		1 351.1	1 374.4	1 195.0	1 320.9

1. L'écart à la hausse qui existe entre le montant réel et celui qui figure dans le Budget des dépenses de 1997-1998 (dépenses prévues) s'explique principalement par l'approbation de ressources additionnelles pour la mise en œuvre des dispositions relatives à l'assurance-emploi et pour les questions de l'An 2000.
2. Coûts des locaux pour le Plan d'administration des locaux, versés à Travaux publics et Services gouvernementaux.
3. Sommes imputées au Compte d'assurance-emploi et traitées par DRHC.
4. Exclut les services fournis à titre gracieux par Justice Canada — Cour de l'impôt.

## 2. Régime de pensions du Canada

### A. Description du Régime

#### 1. Introduction

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

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

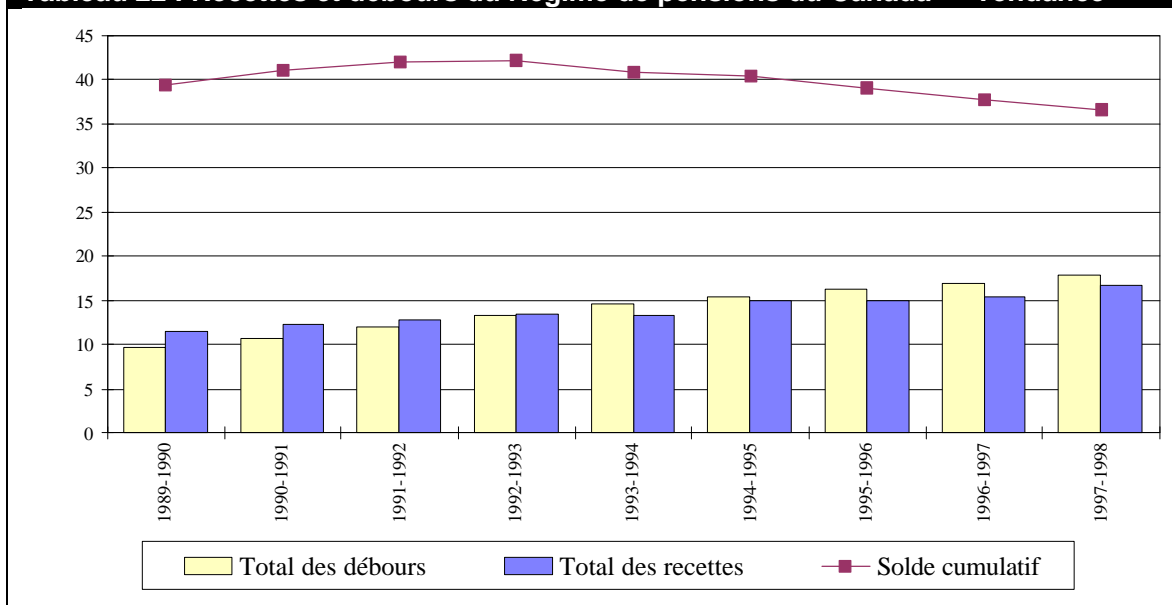
#### 2. Sommaire financier

Les chiffres qui suivent résument les transactions financières du Compte du Régime de pensions du Canada et la variation du solde du Compte entre 1995-1996 et 1997-1998.

<b>Tableau 20 : Compte du Régime de pensions du Canada — Recettes et débours</b>				
(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Réelles 1997-1998
<b>Recettes</b>				
Cotisations	10 607	11 391	13 010	12 790
Intérêts	4 376	4 118	3 987	3 950
<b>Total des recettes</b>	<b>14 983</b>	<b>15 509</b>	<b>16 997</b>	<b>16 740</b>
<b>Débours</b>				
Paiements de prestations	15 969	16 676	17 533	17 537
Frais d'administration	219	242	267	298
<b>Total des débours</b>	<b>16 188</b>	<b>16 918</b>	<b>17 800</b>	<b>17 835</b>
<b>Hausse (baisse) du Compte du RPC</b>	<b>(1,205)</b>	<b>(1,409)</b>	<b>(803)</b>	<b>(1,095)</b>

**Tableau 21 : Compte du Régime de pension du Canada — Solde des fonds**

(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Réelles 1997-1998
<b>Solde de fin d'année</b>				
Placements	35 530	34 041	32 459	32 459
Solde de fonctionnement	3 637	3 718	4 115	4 205
<b>Total du Compte du RPC</b>	<b>39 167</b>	<b>37 759</b>	<b>36 574</b>	<b>36 664</b>

**Tableau 22 : Recettes et débours du Régime de pensions du Canada — Tendence**

## B. Recettes du Régime de pensions du Canada

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

### 1. Cotisations

Les cotisations au Régime sont obligatoires et sont fonction des revenus d'emplois; le niveau de revenu visé se situe entre un plancher qu'on appelle l'exemption de base de l'année (EBA) et un plafond dit le maximum des gains annuels ouvrant droit à pension (MGAP). Le MGAP est lié au salaire moyen au Canada et est rajusté tous les ans. L'EBA n'a pas changé entre 1997 et 1998; il est resté fixé à 3 500 \$. Le MGAP, lui, est passé de 35 800 \$ à 36 900 \$ pendant la même période.

## 2. Intérêts créditeurs

En 1997-1998, le Fonds de placement a produit des intérêts de 4 milliards de dollars, qui ont été versés dans le Compte du RPC. Des titres d'une valeur de 1,6 milliard portant un taux d'intérêt moyen de 8,3 p. 100 sont arrivés à échéance et ont été rachetés. L'intérêt créditeur a représenté 23,9 p. 100 de l'ensemble des recettes.

## C. Débours du Régime de pensions du Canada

### 1. Prestations

**Pension de retraite :** Les cotisants peuvent commencer à toucher leur pension de retraite dès l'âge de 60 ans ou attendre jusqu'à 70 ans, auquel cas le montant fait l'objet d'un rajustement actuariel. Les requérants qui sont âgés de 60 à 65 ans doivent avoir cessé de travailler complètement ou dans une large mesure pour avoir le droit de commencer à recevoir une pension de retraite. Les cotisants de plus de 65 ans ne sont pas obligés d'arrêter de travailler pour avoir droit à une pension.

**Prestations d'invalidité :** Les prestations d'invalidité sont payables aux cotisants qui répondent aux conditions de cotisation minimale et dont l'état est caractérisé par une totale incapacité de travail.

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

**Prestations de décès :** Une prestation forfaitaire est accordée à la succession du cotisant décédé, à condition qu'un montant suffisant ait été versé en cotisations.

**Prestations d'enfant de cotisant invalide :** Prestations mensuelles payables aux enfants à charge d'un cotisant qui reçoit une prestation d'invalidité ou qui meurt. Le montant est fixe et est payable jusqu'à l'âge de 18 ans, ou de 25 ans lorsque l'enfant fréquente l'école, le collège communautaire ou l'université à plein temps.

Le tableau qui suit indique les sommes réelles versées au chapitre des trois catégories suivantes de prestations : pension de retraite, prestation d'invalidité et prestation de survivant.

<b>Tableau 23 : Prestations versées par catégorie et par type</b>				
(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Réelles 1997-1998
<b>Pensions de retraite</b>	10 531	11 179	11 841	11 826
Prestations d'invalidité				
Pensions d'invalidité	2 538	2 512	2 597	2 542
Prestations d'enfant de cotisant invalide	256	245	256	250
<b>Total des prestations d'invalidité</b>	<b>2 794</b>	<b>2 757</b>	<b>2 853</b>	<b>2 792</b>
Prestations de survivant				
Prestations de conjoint survivant	2 222	2 309	2 396	2 447
Prestations d'orphelin	192	197	197	202
Prestation de décès	230	234	246	269
<b>Total des prestations de survivant</b>	<b>2 644</b>	<b>2 740</b>	<b>2 839</b>	<b>2 918</b>
<b>Total</b>	<b>15 969</b>	<b>16 676</b>	<b>17 533</b>	<b>17 536</b>



## 2. Frais d'administration

En 1997-1998, les frais d'administration du Compte du Régime de pensions du Canada ont atteint 297,7 millions de dollars, une hausse de 22,9 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est en grande partie attribuable au projet de Remaniement des programmes de la sécurité du revenu et autres mesures prises par la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu.

**Tableau 24 : Frais d'administration**

(en millions de dollars)

Service dispensé, par ministère	Type de service administratif	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Réelles 1997-1998
Développement des ressources humaines Canada	Administration du Régime, opérations, dossiers, etc.	121.5	128.3	150.2	169.5
Secrétariat du Conseil du Trésor	Primes d'assurance et cotisations recouvrables du régime d'avantages sociaux des employés	12.0	14.4	15.7	19.0
Développement des ressources humaines Canada -Compte d'assurance-emploi	Attribution de numéros d'assurance sociale et tenue du fichier central	1.6	1.0	1.4	1.2
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	Émission des chèques, services d'informatique et locaux	22.0	27.2	25.2	31.6
Revenu Canada	Cotisations perçues	60.6	69.8	73.1	74.8
Bureau du surintendant des institutions financières	Services actuariels	1.3	1.4	1.3	1.1
Finance Canada	Services d'investissement	0.0	0.0	0.0	0.5
<b>Total</b>		<b>219.0</b>	<b>242.2</b>	<b>266.9</b>	<b>297.7</b>

**Tableau 25 : Nombre de bénéficiaires du RPC, par province ou territoire et par type**

Province ou territoire	Retraite	Invalidité	Enfants de cotisants handicapés	Prestation de conjoint survivant	Orphelin	Décès	Total
<b>Mars 1998</b>							
Terre-Neuve	50 067	9 053	4 316	19 096	2 906	188	85 626
Île-du-Prince-Édouard	15 828	2 180	987	5 507	739	60	25 301
Nouvelle-Écosse	102 079	23 104	10 061	39 257	4 674	354	179 529
Nouveau-Brunswick	81 676	12 470	4 391	29 703	3 373	344	131 957
Québec	8 118	533	232	3 252	502	31	12 668
Ontario	1 212 345	152 672	52 727	395 476	41 110	5 622	1 859 952
Manitoba	138 334	9 828	2 950	45 664	4 316	470	201 562
Saskatchewan	126 032	7 708	2 845	42 756	4 233	440	184 014
Alberta	258 434	22 894	7 917	79 805	11 562	902	381 514
Colombie-Britannique	432 399	37 804	11 160	125 025	13 691	1 680	621 759
Yukon	1 601	155	41	589	159	8	2 553
Territoires du Nord-Ouest	1 748	197	109	793	716	8	3 571
À l'étranger	34 241	1 748	945	8 802	1 342	59	47 137
Total partiel	2 462 902	280 346	98 681	795 725	89 323	10 166	3 737 143
Autres*	26 386	8 677	2 659	14 077	2 247	33	54 079
<b>Total mars 1998</b>	<b>2 489 288</b>	<b>289 023</b>	<b>101 340</b>	<b>809 802</b>	<b>91 570</b>	<b>10 199</b>	<b>3 791 222</b>
<b>Total mars 1997</b>	<b>2 403 519</b>	<b>293 096</b>	<b>101 422</b>	<b>780 924</b>	<b>90 195</b>	<b>8 218</b>	<b>3 677 374</b>

\* Les prestations payées dans le cadre du système supplémentaire de chèques et en vertu d'accords internationaux de sécurité sociale ne peuvent, à l'heure actuelle, être ventilées par province, par groupe d'âge, par sexe, etc.

**NOTA :**

Les bénéficiaires d'une prestation de conjoint survivant peuvent également être admissibles à une pension de retraite ou d'invalidité s'ils ont cotisé au RPC. Dans ce cas, le conjoint survivant reçoit une pension combinée (survivant et retraite ou survivant et invalidité).

Pour calculer le nombre de bénéficiaires, il faut déduire du total le nombre de bénéficiaires d'une pension combinée. En mars 1998, 415 215 personnes recevaient plus d'un type de prestation (pension combinée); en mars 1997, ce nombre s'établissait à 387 553 personnes.

## Principaux examens

Au cours de l'exercice 1997-1998, nous avons réalisé un certain nombre d'évaluations qui traitaient de l'incidence des changements législatifs à la *Loi sur l'assurance-chômage*. Ces évaluations viennent s'ajouter à celles dont il est fait mention ailleurs dans ce rapport, en particulier au secteur d'activité traitant de l'Investissement dans les ressources humaines. La majorité de ces dernières, de même que d'autres rapports d'évaluation, sont disponibles sur le site Web de DRHC à l'adresse suivante : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/edd>

### *Loi sur l'assurance-emploi (projet de loi C-12)*

La nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* constitue une formidable réorganisation de l'ancien système d'assurance-chômage. Cette nouvelle législation comprend des dispositions relatives au contrôle et à l'évaluation de la façon dont les gens, les collectivités et l'économie s'adaptent aux changements apportés par cette législation, qui seront regroupés dans un rapport annuel présenté au Parlement. Le premier rapport a été déposé en décembre 1997. Selon les conclusions de ce rapport, certaines collectivités du Canada atlantique se sont adaptées très rapidement aux nouvelles exigences de l'assurance-emploi qui pouvaient toucher les prestations. L'adaptation n'a pas été aussi évidente dans les collectivités des régions dont l'économie était plus diversifiée. De l'avis de bon nombre de répondants, il ne s'était pas écoulé suffisamment de temps pour que l'incidence des nouvelles mesures législatives sur leur situation personnelle puisse être évaluée. Bien que le nouveau système d'assurance-emploi semble plus équitable, les répondants n'en avaient pas moins l'impression qu'en général, les prestations avaient été réduites.

Les travaux visant une analyse plus exhaustive des effets du programme d'assurance-emploi dont on fait état dans les rapports annuels de contrôle et d'évaluation de 1998 et des années subséquentes ont commencé en 1997-1998; ils sont basés sur de nouvelles enquêtes qui mettent l'accent sur des groupes spécifiques de travailleurs et de collectivités.

### Services d'information de groupe

Une autre étude était axée sur les séances d'information de groupe, organisées afin d'aider les gens à retourner au travail plus rapidement, à réduire leur dépendance à l'égard de l'assurance-emploi et à réduire au minimum les coûts évitables de l'assurance-emploi. Le contenu des séances fournit des renseignements importants sur les demandes, le processus de recherche d'emploi et les services fédéraux-provinciaux. On a examiné des séances élaborées dans trois Centres de ressources humaines du Canada (Lethbridge en Alberta ainsi que York et Mississauga en Ontario).

Ces trois centres ont tous réalisé des économies nettes dans le Compte d'assurance-emploi. Ces activités représentent un moyen efficace d'informer les clients d'un certain nombre de problèmes pertinents et de promouvoir les services à la clientèle et d'entretenir de bonnes

relations avec certains partenaires de la collectivité. Il s'agit d'un moyen permettant d'intégrer les services que le CRHC offre aux clients. D'autres CRHC pourraient réduire leurs coûts d'élaboration de services d'information en se basant sur cette expérience.

### **Modifications à la Loi sur l'assurance-chômage, 1994 (projet de loi C-17)**

Le projet de loi C-17 a permis de relever les normes minimales dans les régions où le chômage est le plus élevé, de réduire le nombre de semaines d'admissibilité à l'assurance-emploi et de faire diminuer le taux des prestations, sauf pour les prestataires ayant un revenu très faible.

Nous avons commandé cinq études sur les sujets suivants :

- ❖ admissibilité aux prestations d'assurance-chômage, participation aux prestations et responsabilité financière à l'égard du Compte d'assurance-chômage;
- ❖ durée des emplois avant la cessation et admissibilité à l'assurance-chômage;
- ❖ résultats à long terme sur le plan de l'emploi;
- ❖ durée du chômage et des prestations;
- ❖ revenu et niveau de vie pendant un épisode de chômage.

Il n'y a eu aucun effet néfaste sur l'emploi à long terme et un grand nombre de travailleurs avaient réussi à faire les semaines de travail supplémentaires nécessaires pour avoir droit à certaines prestations d'assurance-chômage. Même si les changements apportés en 1994 ont eu des effets positifs marqués sur la recherche d'emploi des chômeurs, rien ne montre qu'ils ont eu des effets négatifs importants sur la qualité des nouveaux emplois décrochés. Il n'y a pas eu de baisse substantielle des demandes de prestations à la suite de l'entrée en vigueur des modifications, bien qu'elles aient eu pour effet de réduire de trois semaines la durée moyenne du chômage. En outre, la possibilité qu'un chômeur abandonne sa recherche d'emploi et quitte la population active s'en est trouvée réduite.

Cependant, les pertes au chapitre de l'admissibilité ont été plus élevées pour les travailleurs dont les liens avec le marché du travail étaient plus faibles, de même que dans les provinces et les industries affichant un chômage élevé. Le niveau de vie des célibataires et des parents seuls, qui étaient en chômage depuis plus longtemps (plus de neuf mois), a accusé un léger recul.

### **Évaluation des initiatives stratégiques**

Le Programme des initiatives stratégiques, annoncé dans le Budget fédéral de février 1994, est un programme fédéral-provincial quinquennal à frais partagés qui vise à mettre à l'essai des approches novatrices pour la réforme de la sécurité sociale.

En 1997-1998, des évaluations formatives ont été réalisées pour les six projets suivants : Improved Access to Child Care, Community Skills Centers Initiative, Assessment, Counselling and Referral et Labour Market Information Initiative, en Colombie-Britannique; Centres de ressources Objectif Emploi, en Ontario; et Centre des technologies d'apprentissage de Miramichi, au Nouveau-Brunswick.

Une évaluation des répercussions a aussi été réalisée pour le programme COMPASS de la Nouvelle-Écosse. Ce projet visait à améliorer l'employabilité de bénéficiaires de l'aide sociale en permettant à des personnes ayant très peu d'expérience de travail d'acquérir une telle expérience, en versant des subventions salariales à des employeurs pour qu'ils embauchent des bénéficiaires aptes à l'emploi, en aidant des participants à lancer leur propre petite entreprise ainsi qu'en mettant sur pied un fonds spécial qui pouvait permettre d'acheter les articles spéciaux nécessaires à l'obtention d'un emploi.

L'évaluation sommative a permis de constater que le programme COMPASS a amélioré l'employabilité des participants en leur permettant d'acquérir des compétences professionnelles. Le *Job Developer* — fonction visant à présenter des clients aptes à l'emploi à des employeurs — s'est avéré un élément novateur clé du projet. Cette fonction, qui a contribué à assurer des placements professionnels, a été adoptée par la province.

### **Incitatifs publics à la retraite au Canada**

Cette étude a révélé que le système de prestations publiques de la sécurité sociale affecte le comportement des personnes âgées sur le marché du travail ainsi que leur décisions de se retirer. Cette étude compare les prestations de la retraite au revenu provenant d'un emploi selon une gamme variée de choix d'âge de la retraite et ce afin de déterminer si un travailleur aurait avantage à continuer à travailler ou à se retirer et à recevoir des prestations.

Les programmes publics de revenu à la retraite représentent un important soutien au revenu pour les personnes âgées. Mais, après un certain niveau de cotisations la participation au marché du travail peut potentiellement être un fardeau au travail continu parmi les travailleurs qui choisissent de travailler au-delà de 56 ans, âge de la retraite. De toute évidence, il y a un très net avantage à accumuler des années supplémentaires de travail au-delà de l'âge de 55 ans si un travailleur n'a pas travaillé suffisamment longtemps pour se qualifier au maximum des prestations du RPC.

## Aperçu du rendement financier

## Liste des tableaux financiers

Les tableaux identifiés par un ✓ sont inclus à la présente section.

<b>Tableau 1</b> : Sommaire des crédits approuvés	✓
<b>Tableau 2</b> : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	✓
<b>Tableau 3</b> : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	✓
<b>Tableau 4</b> : Concordance financière entre l'ancienne et la nouvelle affectation des ressources	Sans objet
<b>Tableau 5</b> : Besoins en matière de ressources par organisation et par secteur d'activité	✓
<b>Tableau 6</b> : Recettes à valoir sur le crédit par secteur d'activité	✓
<b>Tableau 7</b> : Recettes à valoir sur le Trésor par secteur d'activité	✓
<b>Tableau 8</b> : Paiements législatifs	Voir tableau 9
<b>Tableau 9</b> : Paiements de transfert par secteur d'activité	✓
<b>Tableau 10</b> : Dépenses en capital par secteur d'activité	Voir tableau 11
<b>Tableau 11</b> : Projets d'immobilisations et grands projets de l'État par secteur d'activité	✓
<b>Tableau 12</b> : État d'avancement des grands projets de l'État	✓
<b>Tableau 13</b> : Prêts, investissements et avances	Sans objet
<b>Tableau 14</b> : Sommaires financiers concernant le fonds de roulement	Sans objet
<b>Tableau 15</b> : Passif éventuel	Sans objet

## Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Crédits (en millions de dollars)	1997-1998		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<b>Développement des ressources humaines</b>			
<i>Programme des services généraux</i>			
1 Dépenses du Programme	42.9	89.8	85.9
(L) Ministre du DRH - Traitement et allocation pour automobile	0.0	0.0	0.0
(L) Ministre du Travail - Traitement et allocation pour automobile	0.0	0.0	0.0
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés <sup>1</sup>	21.4	21.4	21.4
(L) Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de la Couronne	-	0.6	0.4
(L) Remboursements de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	0.0	0.0
<b>Total du Programme</b>	<b>64.4</b>	<b>111.9</b>	<b>107.9</b>
<i>Programme d'investissement dans les ressources humaines et d'assurance</i>			
5 Dépenses de fonctionnement	108.0	143.6	139.4
10 Subventions et contributions	1 436.8	1 412.2	1 266.3
(L) Paiements d'intérêts aux termes de la <i>Loi canadienne sur les prêts aux étudiants</i>	47.0	8.9	8.9
(L) Obligations contractées aux termes de la <i>Loi canadienne sur les prêts aux étudiants</i>	222.0	379.2	379.2
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i>	347.4	340.5	340.5
(L) <i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> - Subventions pour initiatives spéciales	34.7	14.8	14.8
(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	8.9	9.1	9.1
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés <sup>1</sup>	97.5	97.5	97.5
(L) Régime d'assistance publique du Canada	-	37.4	37.4
(L) Enseignement postsecondaire	-	4.7	4.7
(L) Déficit actuariel - <i>Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État</i>	-	54.6	54.6
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	0.3	0.3
<b>Total du Programme</b>	<b>2 302.3</b>	<b>2 502.9</b>	<b>2 352.7</b>
<i>Programme du travail</i>			
15 Dépenses du Programme	44.8	45.1	43.9
(L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	56.9	69.2	69.2
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	5.4	5.4	5.4
<b>Total du Programme</b>	<b>107.1</b>	<b>119.7</b>	<b>118.4</b>
<i>Programme de la sécurité du revenu</i>			
20 Dépenses du Programme	92.2	104.0	100.9
(L) Versements de Sécurité de la vieillesse	17 140.0	17 114.2	17 114.2
(L) Versements du supplément de revenu garanti	4 778.0	4 728.6	4 728.6
(L) Versements d'allocations au conjoint	390.0	389.2	389.2
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés <sup>1</sup>	19.7	19.7	19.7
<b>Total du Programme</b>	<b>22 419.9</b>	<b>22 355.7</b>	<b>22 352.6</b>
<b>Total du Ministère</b>	<b>24 893.7</b>	<b>25 090.1</b>	<b>24 931.5</b>
<i>Comptes à fins déterminées</i>			
Coûts du Régime d'assurance-emploi	14 659.9	13 237.3	13 208.5
Coûts du Régime de pensions du Canada	17 799.9	17 868.2	17 834.7
- Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même les comptes de l'a.-e. et du RPC	(115.9)	(110.2)	(110.2)
<b>Total des dépenses</b>	<b>57 237.6</b>	<b>56 085.4</b>	<b>55 864.6</b>

1. Partiellement recouvrable à même les Comptes de l'assurance-emploi et du RPC.

Nota : Tous les montants des tableaux financiers de ce rapport sont exprimés en millions de dollars et peuvent ne pas s'additionner en raison du facteur d'arrondissement.

**Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**

(en millions de dollars)

**Secteurs d'activité et programmes**

Investissement dans les ressources humaines	5 143	402,8	-	1 436,8	1 839,6	660,0	2 499,6	(281,2)	2 218,3
	4 798	369,6	-	1 412,2	1 781,8	794,6	2 576,4	(225,6)	2 350,8
	<b>4 739</b>	<b>358,0</b>	-	<b>1 266,3</b>	<b>1 624,3</b>	<b>794,6</b>	<b>2 418,9</b>	<b>(215,8)</b>	<b>2 203,1</b>
Prestations de revenu d'assurance-emploi	7 716	454,7	-	-	454,7	-	454,7	(406,6)	48,0
	8 044	550,6	-	-	550,6	54,9	605,5	(501,0)	104,5
	<b>7 961</b>	<b>546,4</b>	-	-	<b>546,4</b>	<b>54,9</b>	<b>601,3</b>	<b>(496,8)</b>	<b>104,4</b>
CRHC — Gestion et services communs	2 463	167,9	-	-	167,9	-	167,9	(131,9)	35,9
	2 799	230,6	-	-	230,6	-	230,6	(183,1)	47,5
	<b>2 753</b>	<b>219,8</b>	-	-	<b>219,8</b>	-	<b>219,8</b>	<b>(174,6)</b>	<b>45,1</b>
Total partiel	15 322	1 025,3	-	1 436,8	2 462,1	660,0	3 122,1	(819,8)	2 302,3
	15 641	1 150,8	-	1 412,2	2 563,0	849,5	3 412,6	(909,7)	2 502,9
	<b>15 453</b>	<b>1 124,1</b>	-	<b>1 266,3</b>	<b>2 390,4</b>	<b>849,5</b>	<b>3 239,9</b>	<b>(887,3)</b>	<b>2 352,7</b>
Programme du travail	672	139,1	-	4,7	143,8	0,0	143,8	(36,7)	107,1
	630	142,3	-	2,7	145,0	0,0	145,0	(25,3)	119,7
	<b>606</b>	<b>141,4</b>	-	<b>2,3</b>	<b>143,7</b>	<b>0,0</b>	<b>143,7</b>	<b>(25,3)</b>	<b>118,4</b>
Programme de la sécurité du revenu	3 043	254,3	-	-	254,3	22 308,0	22 562,3	(142,4)	22 419,9
	3 540	301,2	-	-	301,2	22 232,0	22 533,2	(177,4)	22 355,7
	<b>3 308</b>	<b>277,3</b>	-	-	<b>277,3</b>	<b>22 232,0</b>	<b>22 509,3</b>	<b>(156,7)</b>	<b>22 352,6</b>
Programme des services ministériels	2 887	313,6	-	-	313,6	-	313,6	(249,1)	64,4
	2 975	424,6	-	-	424,6	-	424,6	(312,8)	111,9
	<b>2 770</b>	<b>401,6</b>	-	-	<b>401,6</b>	-	<b>401,6</b>	<b>(293,7)</b>	<b>107,9</b>
<b>Total</b>	21 924	1 732,3	-	1 441,5	3 173,8	22 968,0	26 141,8	(1 248,1)	24 893,7
	22 786	2 018,9	-	1 414,9	3 433,8	23 081,5	26 515,3	(1 425,2)	25 090,1
	<b>22 137</b>	<b>1 944,4</b>	-	<b>1 268,6</b>	<b>3 213,0</b>	<b>23 081,5</b>	<b>26 294,5</b>	<b>(1 363,0)</b>	<b>24 931,5</b>

**Autres recettes et dépenses**

Recettes portées au Trésor								(303,9)	(303,9)
								(318,5)	(318,5)
								<b>(318,5)</b>	<b>(318,5)</b>
Coût estimatif des services rendus par les autres ministères							54,3		54,3
							16,0		16,0
							<b>16,0</b>		<b>16,0</b>
Coût net pour le Ministère							26 196,1	(1 551,9)	24 644,2
							26 531,3	(1 743,8)	24 787,6
							<b>26 310,5</b>	<b>(1 681,5)</b>	<b>24 629,0</b>

**Comptes à fins déterminées**

<b>Compte d'assurance-emploi</b>									
Dépenses							14 659,9		
							<b>13 208,5</b>		
Recettes							(20 316,0)		
							<b>(19 553,0)</b>		
Surplus (déficit) annuel							5 656,1		
							<b>6 344,5</b>		
<b>Compte du régime de pensions du Canada</b>									
Dépenses							17 799,9		
							<b>17 834,7</b>		
Recettes							(16 997,0)		
							<b>(16 740,0)</b>		
Surplus (déficit) annuel							(802,9)		
							<b>(1 094,7)</b>		

Légende : année 1997-1998

Blanc : dépenses prévues

Ital. : autorisations totales

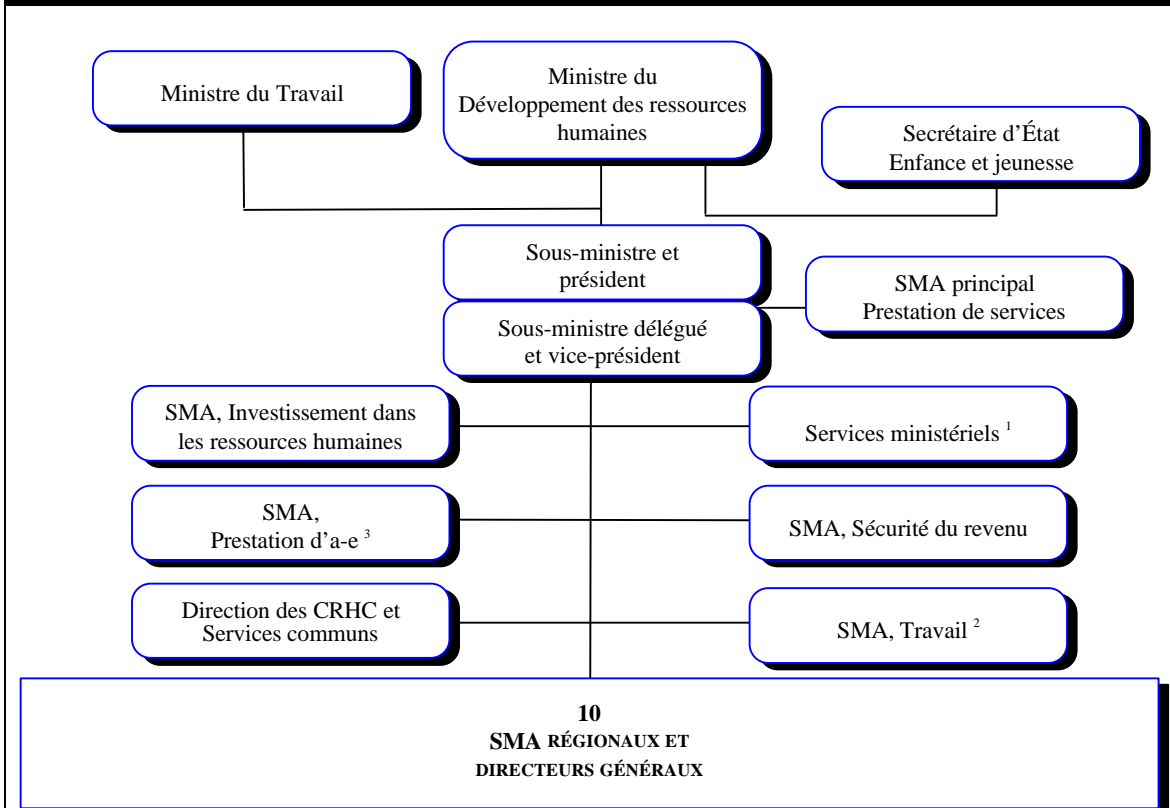
Ombragé : réelles



**Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**

(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	1997-1998		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisations totales	
<b>Secteurs d'activité et programmes</b>					
Investissement dans les ressources humaines	12 499.0	2 566.9	2 499.6	2 576.4	2 418.9
Prestations de revenu d'assurance-emploi	557.9	577.8	454.7	605.5	601.3
CRHC — Gestion et services communs	249.5	239.2	167.9	230.6	219.8
Programme d'IRH et d'assurance	13 306.4	3 383.9	3 122.1	3 412.6	3 239.9
Programme du travail	156.7	155.7	143.8	145.0	143.7
Programme de la sécurité du revenu	21 265.0	21 838.5	22 562.3	22 533.2	22 509.3
Programme des services ministériels	367.2	376.1	313.6	424.6	401.6
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>35 095.4</b>	<b>25 754.2</b>	<b>26 141.8</b>	<b>26 515.3</b>	<b>26 294.5</b>
Recettes à valoir sur le crédit	(1 380.5)	(1 413.9)	(1 248.1)	(1 425.2)	(1 363.0)
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>33 714.9</b>	<b>24 340.3</b>	<b>24 893.7</b>	<b>25 090.1</b>	<b>24 931.5</b>
<b>Comptes à fins déterminées</b>					
<b>Assurance-emploi</b>					
Dépenses	15 020.0	13 796.4	14 659.9	13 237.3	13 208.5
Recettes	(18 940.0)	(20 464.0)	(20 316.0)	(19 553.0)	(19 553.0)
<b>Surplus (déficit) annuel</b>	<b>3 920.0</b>	<b>6 667.6</b>	<b>5 656.1</b>	<b>6 315.7</b>	<b>6 344.5</b>
<b>Régime de pensions du Canada</b>					
Dépenses	16 188.0	16 918.2	17 799.9	17 868.2	17 834.7
Recettes	(14 983.0)	(15 509.0)	(16 997.0)	(16 740.0)	(16 740.0)
<b>Surplus (déficit) annuel</b>	<b>(1 205.0)</b>	<b>(1 409.2)</b>	<b>( 802.9)</b>	<b>(1 128.2)</b>	<b>(1 094.7)</b>

**Tableau 5 : Besoins en matière de ressources par organisation et par secteur d'activité**



(en millions de dollars)	1997-1998			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	% du total
<b>Secteurs d'activité et programmes</b>				
Investissement dans les ressources humaines	2 499,6	2 576,4	2 418,9	9 %
Prestations de revenu d'a.-e.	454,7	605,5	601,3	2 %
CRHC — Gestion et services communs	167,9	230,6	219,8	1 %
Programme d'IRH et d'assurance	3 122,1	3 412,6	3 239,9	12 %
Programme du travail	143,8	145,0	143,7	1 %
Programme de la sécurité du revenu	22 562,3	22 533,2	22 509,3	86 %
Programme des services ministériels	313,6	424,6	401,6	2 %
<b>Dépenses brutes</b>	<b>26 141,8</b>	<b>26 515,3</b>	<b>26 294,5</b>	<b>100 %</b>
Recettes à valoir sur le crédit	(1 248,1)	(1 425,2)	(1 363,0)	
<b>Dépenses nettes</b>	<b>24 893,7</b>	<b>25 090,1</b>	<b>24 931,5</b>	

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

**Tableau 6 : Recettes à valoir sur le crédit par secteur d'activité**

(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	1997-1998		Réelles
			Recettes prévues	Autorisations totales	
<b>Investissement dans les ressources humaines</b>					
Dépenses recouvrables du Compte d'a.-e.	245.1	238.8	281.2	225.6	215.8
<b>Prestations du revenu d'assurance-emploi</b>					
Dépenses recouvrables du Compte d'a.-e.	510.7	530.4	406.6	501.0	496.8
<b>CRHC — Gestion et services communs</b>					
Dépenses recouvrables du Compte d'a.-e.	198.9	190.9	131.9	183.1	174.6
<b>Programme d'IRH et d'assurance</b>	954.7	960.1	819.8	909.7	887.3
<b>Travail</b>					
Dépenses recouvrables du Compte d'a.-e.	0.9	1.2	1.2	1.2	1.2
Sommes à recouvrer des organismes de l'État pour le paiement des indemnités aux accidenté(e)s du travail	35.9	41.8	35.5	24.1	24.1
	36.9	42.9	36.7	25.3	25.3
<b>Sécurité du revenu</b>					
Dépenses recouvrables du Compte du RPC	111.8	116.8	142.4	177.4	156.7
<b>Services généraux</b>					
Dépenses recouvrables du Compte d'a.-e.	267.9	284.9	241.3	288.0	281.7
Dépenses recouvrables du Compte du RPC	9.3	9.1	7.8	24.7	12.0
	277.2	294.0	249.1	312.8	293.7
<b>Total des recettes à valoir sur le crédit</b>	1 380.5	1 413.9	1 248.1	1 425.2	1 363.0

**Tableau 7 : Recettes à valoir sur le Trésor par secteur d'activité**

(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	1997-1998		Réelles
			Recettes prévues	Autorisations totales	
<b>Investissement dans les ressources humaines</b>					
Remboursement des dépenses des années précédentes					
Recouvrement des prêts aux étudiants	111.0	173.9	169.7	150.6	150.6
Radiation de la dette des prêts aux étudiants	17.1	20.0	17.0	20.9	20.9
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	25.3	21.6	30.3	22.5	22.5
Autres	10.5	21.5	0.2	18.0	18.0
	163.8	237.1	217.2	211.9	211.9
<b>Prestations du revenu d'assurance-emploi</b>					
Remboursement des dépenses des années précédentes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	44.2	44.7	45.4	46.2	46.2
Amendes d'assurance-chômage et d'assurance-emploi	1.2	1.0	0.0	0.9	0.9
Surplus actuariel - Compte des rentes sur l'État	0.3	1.7	0.0	0.0	0.0
	45.7	47.5	45.4	47.1	47.1
<b>CRHC - Gestion et services communs</b>					
Remboursement des dépenses des années précédentes	4.8	5.1	0.0	11.1	11.1
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	14.5	14.0	13.9	15.4	15.4
	19.3	19.1	13.9	26.5	26.5
<b>Travail</b>					
Frais de services	1.1	1.1	1.1	1.3	1.3
Remboursement des dépenses des années précédentes	0.1	0.2	0.0	0.2	0.2
Autres	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	1.4	1.3	1.1	1.5	1.5
<b>Sécurité du revenu</b>					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	8.7	10.0	11.2	11.0	11.0
Remboursement des dépenses des années précédentes	1.0	1.4	0.0	0.8	0.8
Autres	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2
	9.7	11.5	11.3	11.9	11.9
<b>Services généraux</b>					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	12.1	12.0	14.9	15.0	15.0
Remboursement des dépenses des années précédentes	1.3	0.8	0.0	0.3	0.3
Autres	0.6	2.5	0.0	4.2	4.2
	14.1	15.3	14.9	19.5	19.5
<b>Total des recettes à valoir sur le Trésor</b>	<b>254.0</b>	<b>331.8</b>	<b>303.9</b>	<b>318.5</b>	<b>318.5</b>

**Tableau 9 : Paiements de transfert par secteur d'activité**

(en millions de dollars)	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	1997-1998		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisations totales	
<b>Subventions</b>					
<b>Investissement dans les ressources humaines</b>					
(L) Paiement de prestations d'aide à l'adaptation	25.1	15.5	8.9	9.1	9.1
(L) Subventions pour initiatives spéciales	7.8	12.4	34.7	14.8	14.8
Subventions pour assurer la sécurité du revenu aux pêcheurs touchés par la crise de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique	-	249.2	290.6	290.6	250.6
Subventions visant à améliorer l'employabilité et à promouvoir les possibilités d'emploi	4.0	5.2	53.5	6.0	5.9
Subventions destinées au Fonds de formation sectoriel	2.0	-	-	-	-
Subventions dans le cadre de La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique	358.0	74.1	-	-	-
Subventions nationales au bien-être social	1.7	0.5	3.8	0.5	0.5
Alphabétisation	20.1	22.1	24.3	25.8	25.8
Participation des personnes handicapées	6.0	0.8	3.2	3.0	3.0
Frais de cotisation aux organisations internationales	0.2	0.2	-	-	-
	424.8	380.1	419.1	349.9	309.8
<b>Travail</b>					
Prévention des incendies du Canada	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Organismes de sécurité en matière d'incendie	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Objectifs du programme de sécurité et de santé au travail	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Organismes responsables de l'élaboration des normes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
(L) Indemnisation des marins marchands	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1
<b>Sécurité du revenu</b>					
(L) Sécurité de la vieillesse	15 998.6	16 575.8	17 140.0	17 114.2	17 114.2
(L) Supplément de revenu garanti	4 627.8	4 638.8	4 778.0	4 728.6	4 728.6
(L) Allocation au conjoint	407.5	395.5	390.0	389.2	389.2
	21 033.8	21 610.0	22 308.0	22 232.0	22 232.0
<b>Total des subventions</b>	<b>21 458.7</b>	<b>21 990.2</b>	<b>22 727.1</b>	<b>22 581.9</b>	<b>22 541.8</b>

**Tableau 9 : Paiements de transfert par secteur d'activité (suite)**

(en millions de dollars)			1997-1998		
	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
→ Subventions totales (de la page précédente)	21,458.7	21,990.2	22,727.1	22,581.9	22,541.8
<b>Contributions</b>					
<b>Investissement dans les ressources humaines</b>					
(L) Paiements d'intérêts - <i>Loi CPE</i>	142.8	31.4	47.0	8.9	8.9
(L) Paiements relatifs aux obligations - <i>Loi CPE</i>	625.8	410.1	222.0	379.2	379.2
(L) Paiements d'intérêts et d'obligations - <i>Loi FAFE</i>	68.0	289.0	347.4	340.5	340.5
Total partiel PCPE	836.7	730.6	616.4	728.5	728.5
(L) Régime d'assistance publique du Canada	7 184.5	149.0	-	37.4	37.4
(L) Paiements pour l'enseignement postsecondaire	2 365.3	(40.7)	-	4.7	4.7
Paiements visant à faciliter le bon fonctionnement					
du marché canadien du travail	877.4	532.5	741.9	728.8	631.0
Services d'emploi agricole	7.2	1.6	-	-	-
Programme d'adaptation des travailleurs âgés	41.1	40.0	-	-	-
Programme d'adaptation des travailleurs âgés des usines de transformation du poisson	9.3	-	-	-	-
Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées	188.8	255.0	168.0	236.0	235.6
Traitement et réadaptation en alcoolisme et toxicomanie	15.5	14.4	15.5	-	-
Nouveau-Brunswick au travail	6.0	2.8	1.2	1.2	1.2
Services de garderie - Visions, Premières nations et Inuit	8.1	29.2	45.2	45.8	45.7
Initiatives d'acquisition du savoir	1.6	2.1	0.9	7.7	7.3
Contribution à des agences de bien-être social et à des projets liés aux personnes handicapées					
	10.1	7.3	-	-	-
Alphabétisation	4.0	3.1	-	3.8	3.8
Initiatives stratégiques	85.4	78.9	88.6	63.1	55.9
	11 640.7	1 805.8	1 677.7	1 857.0	1 751.1
<b>Prestations de revenu d'assurance-emploi</b>					
(L) Déficit actuariel - <i>Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État</i>	-	-	-	54.6	54.6
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	-	-	0.3	0.3
	-	-	-	54.9	54.9
<b>Travail</b>					
Programme d'aide financière à la formation syndicale	3.5	-	-	-	-
Programme de partenariat syndical-patronal	1.0	1.3	2.4	1.6	1.4
Commission du travail	1.0	1.2	2.2	1.0	0.9
	5.5	2.5	4.6	2.6	2.3
<b>Total des contributions</b>	<b>11 646.2</b>	<b>1 808.3</b>	<b>1 682.4</b>	<b>1 914.5</b>	<b>1 808.3</b>
<b>Total des paiements de transfert</b>	<b>33 104.9</b>	<b>23 798.5</b>	<b>24 409.5</b>	<b>24 496.4</b>	<b>24 350.1</b>

**Tableau 11 : Projets d'immobilisations et grands projets de l'État par secteur d'activité <sup>1</sup>**

(en millions de dollars)	Coût total	Réelles		1997-1998		
		1995-1996	1996-1997	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>Sécurité du revenu</b>						
Projet de remaniement des Programmes de la sécurité du revenu <sup>2</sup>	295.6	66.1	53.0	73.9	80.4	77.9

1. Les sommes présentées dans ce tableau incluent tous les coûts relatifs aux projets d'immobilisations, y compris les coûts de mise en œuvre (salaires, avantages sociaux, biens et services et besoins en capital).
2. Comprend des dépenses de 98,7 millions de dollars avant 1995-1996.

## Grand projet de l'État

En 1997-1998, la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu a essentiellement mis la dernière main à un grand projet de l'État : le remaniement des Programmes de la sécurité du revenu. Ce projet visait à bâtir un réseau de prestation des services aux clients qui redéfinirait le mode d'exécution et de fonctionnement des programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse. On voulait ainsi corriger les faiblesses d'un réseau vieillissant dont les systèmes informatiques sont désuets, les procédés, souvent manuels et le système téléphonique, inadéquat. On voulait ainsi faire face au vieillissement de la population, à la réduction des ressources (l'effectif est passé de 3 120 personnes à 2 585 depuis 1985) et à des enjeux tels les paiements erronés (le rapport du Vérificateur général mentionne 175 millions de dollars par année). Le projet devait donner naissance à l'un des plus gros systèmes au Canada et était considéré comme très sophistiqué à l'échelle internationale.

### Principales étapes : Jalons et calendrier

Étape 1 : Planification	Été 1991
Étape 2 : Définition du projet	Début de l'automne 1991
Octroi de deux contrats en partenariat	Été 1992
Réception des propositions de mise en œuvre	Été 1993
Autorisation du contrat par le Conseil du Trésor	État 1993
Étape 3 : Mise en œuvre	Début printemps 1994
Octroi du contrat	Hiver 1994
Nouveau système opérationnel	Projet terminé

### État d'avancement de la mise en œuvre : nouvelle orientation

La majeure partie du volet affaires est terminée. Ainsi, a-t-on mis en œuvre un nouveau système téléphonique, de nouveaux ordinateurs et des réseaux informatiques partout au pays. On a formé le personnel et on a amélioré les fichiers sur les clients. On n'a cependant pas réalisé la technologie de pointe qui aurait assuré une plus grande automatisation et une plus grande intégration du mode de gestion des prestations.

En 1997-1998, des préoccupations quant aux coûts, aux résultats et aux risques ont exigé la commande d'un examen indépendant effectué par un tiers, le groupe de services professionnels ALLTEL. On voulait ainsi étudier l'état d'avancement des travaux, compte tenu de l'ampleur et de la complexité du projet. Les conclusions de l'étude ont été positives : on tirait profit du projet à de nombreux égards. Par ailleurs, les changements législatifs visant le Régime de pensions du Canada et l'implantation d'un nouveau système à une époque d'incertitude, à l'aube de l'an 2000, créaient un risque de taille et obligeaient à des efforts et à des dépenses importantes si l'on voulait mener le projet à bonne fin.

Les ministères concernés (Développement des ressources humaines, Travaux publics et Services gouvernementaux et le Secrétariat du Conseil du Trésor) ont examiné les résultats de l'étude et ont décidé de résilier le contrat signé avec EDS Canada d'une façon acceptable aux parties.

### Évolution vers la formation de la Direction des solutions technologiques

Bien qu'on ne parle plus de grand projet de l'État, il est bon de connaître les mesures qui ont suivi cette décision. On a créé la Direction des solutions technologiques (DST) au sein des PSR. En mettant à profit l'investissement déjà réalisé, on transformera le réseau proposé en un modèle fonctionnel qu'on appellera dorénavant le réseau de prestation des services de Sécurité du revenu. Les systèmes légués seront renforcés puisqu'ils seront au cœur des opérations pour les cinq à sept prochaines années. La DST développera des stratégies d'affaires, favorisera l'innovation et gèrera le changement dans un milieu où existent déjà les systèmes de prestation, la gestion de données et la structure technologique de PSR.

Afin d'assurer la maintenance du progiciel, du réseau complexe des postes de travail et des secrétariats téléphoniques et pour éviter la perte de tout service de base, la DST a retenu les services d'EDS jusqu'en décembre 1998. Le marché vise les opérations, le soutien et la maintenance, la téléphonie et la gestion des tâches du réseau.

À brève échéance, la DST va assurer :

- ❖ le bon fonctionnement et le soutien du réseau de prestation des services de Sécurité du revenu (RPSSR) après le départ d'EDS en décembre 1998;
- ❖ la préparation pour l'an 2000 des systèmes et de la technologie des PSR;
- ❖ l'intégration à part entière des systèmes de DRHC.



**Tableau 12 : État d'avancement du grand projet de l'État**

(en millions de dollars)	<b>Coût total estimatif antérieur</b>	<b>Dépenses réelles au 31 mars 1998</b>
Étape 1 - Budget de catégorie A	7.9	7.9
Étape 2 - Budget de catégorie B	51.6	51.6
Étape 3 - Budget de catégorie B	260.1	236.1
- Budget de catégorie C	-	-
<b>Coûts totaux du projet</b>	<b>319.6</b>	<b>295.6</b>

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

### Rapports législatifs annuels

#### Programme canadien de prêts 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 et en assumant les intérêts de ces prêts alors qu'ils étudient à temps plein. Ces prêts ne visent pas à couvrir la totalité des frais des étudiants, mais à compléter les ressources constituées de leur revenu, de l'aide provenant de leur famille ou d'autres bourses d'études. De la mise en vigueur du programme, en 1964, jusqu'au 31 mars 1998, 15,1 milliards de dollars en prêts ont été consentis à 3,4 millions d'étudiants à temps plein.

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 facteurs divers, comme le nombre d'étudiants qui sollicitent de l'aide, l'évaluation de leurs besoins financiers, les taux d'intérêt ainsi que le nombre et le montant des réclamations. À leur tour, ces facteurs varient en fonction du nombre d'inscriptions dans les établissements d'enseignement postsecondaire, 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 seront engagées au titre des activités 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<sup>er</sup> août 1993, durant six mois après la fin des études.
- ❖ **Paiement compensatoire** — La province ou le territoire qui choisit de ne pas participer au Programme canadien de prêts aux étudiants et qui met en œuvre un programme comparable de prêts a droit à un paiement compensatoire visant à couvrir une partie des frais 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. Si le débiteur refuse de rembourser sa dette, le ministère de la Justice intervient et peut intenter des poursuites. En outre, des remboursements d'impôts peuvent être exigés à titre de compensation en cas de défaut de remboursement de prêt.

- ❖ **Exemption d'intérêt** — 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. Ce plan s'étend maintenant à tous les emprunteurs à faible revenu. Pour l'année 1998-1999 l'exemption d'intérêt a été étendue et améliorée, comme on l'a annoncé dans le budget fédéral de 1998.
- ❖ **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 paie 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 pourra rembourser son prêt sans privations excessives. Aux termes de l'accord de partage des risques, si le décès ou l'incapacité permanente survient après le début du remboursement, le ou les prêteurs assument la responsabilité des coûts.
- ❖ **Prime de risque** — Sous réserve des dispositions du contrat passé avec l'établissement prêteur, le gouvernement paie une prime de risque à l'établissement prêteur en fonction de la valeur des prêts consolidés en vue d'un remboursement pendant l'année considérée.
- ❖ **Subventions pour initiatives spéciales** — Trois programmes de bourses ont pour but de soutenir les étudiants à temps partiel qui sont dans le besoin pour les aider à effectuer des dépenses reliées à leurs études (1 200 \$ par année), les femmes poursuivant des études doctorales dans certains domaines (3 000 \$ par année pour un maximum de trois ans) ainsi que les étudiants ayant une incapacité permanente pour des dépenses reliées à leur déficience (3 000 \$ par année). En 1998-1999, la bourses destinées aux personnes ayant une incapacité permanente sera portée à 5 000 \$ par année. Une quatrième bourse a été annoncée lors du dépôt du budget fédéral de 1998 pour 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).
- ❖ **Réduction de la dette** — 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.

**Tableau 1 : Dépenses législatives relatives au Programme canadien de prêts aux étudiants pour les exercices financiers suivants \***

(en millions de dollars)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Préliminaire 1997-1998
Réclamations payées	201.7	437.2	379.4	188.4	350.9
Bonification d'intérêt	193.5	193.3	160.8	189.0	163.7
Montants compensatoires au Québec et aux Territoires du Nord-Ouest	93.8	164.4	95.9	119.0	74.9
Frais de recouvrement	20.8	18.9	28.6	31.1	24.9
Exemption d'intérêt	15.1	17.5	24.4	38.0	37.9
Prêts pardonnés	4.3	5.1	3.1	4.6	8.1
Prime de risque	s.o.	0.2	29.4	36.0	58.5
Subventions pour initiatives spéciales	s.o.	7.8	12.4	34.7	14.8
Frais d'administration aux provinces	s.o.	s.o.	9.1	9.3	9.7
Rachat des mauvaises créances	s.o.	s.o.	0.0	1.0	0.0
<b>Total des dépenses législatives</b>	<b>529.2</b>	<b>844.5</b>	<b>743.0</b>	<b>651.1</b>	<b>743.4</b>
Recouvrement par l'entremise d'agences, de représentants légaux et du PCPE	103.5	111.0	173.9	169.7	150.6
Remboursement d'impôts récupérés par compensation	16.9	17.1	20.0	17.0	20.9
<b>Total - Recouvrements</b>	<b>120.3</b>	<b>128.0</b>	<b>194.0</b>	<b>186.7</b>	<b>171.4</b>
Droits de garantie	0.0	0.0	0.0	s.o.	s.o.
<b>Total des recettes</b>	<b>120.3</b>	<b>128.0</b>	<b>194.0</b>	<b>186.7</b>	<b>171.4</b>
Nombres de réclamations payées	34 981	69 541	74 076	33 155	36 969

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

s.o. : sans objet.

**Tableau 2 : Indicateurs financiers pour les exercices financiers suivants \***

(en millions de dollars)	Réal 1994-1995	Réal 1995-1996	Réal 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Préliminaire 1997-1998
<b>Prêts garantis</b>					
Valeur des prêts garantis depuis la création du PCPE (capital seulement)	10 582.2	10 854.8	10 854.8	10 854.8	10 782.0
<b>Solde des prêts garantis</b>					
Prêts octroyés à des étudiants inscrits (catégorie A)	2 607.1	1 499.3	1 353.1	504.4	1 040.7
Prêts octroyés à des emprunteurs pour payer les prêteurs (catégorie B)	2 181.8	2 686.9	2 147.2	2 414.8	1 622.6
Total du passif éventuel de fin d'année (capital et coûts)	4 788.8	4 186.2	3 500.3	2 919.2	2 663.3
<b>Réclamations payées</b>					
Réclamations payées depuis la création du PCPE	1 789.7	2 225.7	2 640.5	2 613.1	2 955.9
Prêts pardonnés depuis la création du PCPE	29.1	35.5	38.7	49.3	52.8
Total des réclamations payées depuis la création du PCPE (capital et coûts)	1 818.8	2 261.1	2 679.2	2 662.4	3 008.7
<b>Recouvrement des réclamations payées</b>					
depuis la création du PCPE (capital et coûts)	744.0	840.0	985.5	1 140.7	1 205.4
<b>Prêts à risque partagé</b>					
Valeur des prêts à risque partagé depuis la création du PCPE (capital seulement)	s.o.	1 223.1	277.5	4 261.1	4 525.0
<b>Solde des prêts à risque partagé</b>					
Prêts octroyés à des étudiants inscrits (catégorie A)	s.o.	1 219.0	2 183.6	3 355.3	2 763.8
Prêts octroyés à des étudiants inscrits (catégorie B)	s.o.	416.2	562.1	672.1	1 673.1
Total (capital seulement)	0.0	1 635.2	2 745.7	4 027.4	4 436.9
Primes de risque payées depuis la création du PCPE	s.o.	20.8	29.6	36.0	88.1
Rachat des mauvaises créances depuis la création du PCPE	s.o.	s.o.	0.0	1.0	s.o.
Total (capital seulement)	0.0	20.8	29.6	37.0	88.1

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

s.o. : sans objet

Le tableau 3 illustre les comptes débiteurs en date du 31 mars de chacun des exercices financiers ci-dessous, pour les réclamations payées aux établissements prêteurs en vertu des dispositions de garantie de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et qui font présentement l'objet de recouvrement par le gouvernement du Canada.

**Tableau 3 : Comptes débiteurs pour les exercices financiers suivants <sup>1</sup> et classement chronologique des comptes débiteurs en date du 31 mars 1997**

(en millions de dollars)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Préliminaire 1997-1998
Comptes débiteurs bruts <sup>2</sup>	1 273.3	1 411.1	1 657.3	1 456.2	1 876.2
Allocation pour créances douteuses	615.5	807.6	902.7	833.4	1 123.0
Comptes débiteurs nets	657.8	603.5	754.6	622.8	753.2

<b>Classement chronologique des comptes débiteurs nets par date de paiement au 31 mars 1998, pour l'exercice 1997-1998</b>										
(en millions de dollars)										
0 à 1 an	%	1 à 3 ans	%	3 à 5 ans	%	5 à 8 ans	%	8 ans et plus	%	Total
331.4	44	105.4	14	97.9	13	135.6	18	82.9	11	753.2

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

Le tableau 4 montre les différents taux d'intérêt en vigueur pour les années de prêts. Ces taux s'appliquent aux prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*.

**Tableau 4 : Taux d'intérêts sur les prêts d'études canadiens de 1994-1995 à 1997-1998 \***

(en pourcentage)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Taux du Ministre	8.125 %	8.750 %	7.625 %	6.125 %
Taux mixte	9.375 %	s.o.	s.o.	s.o.
Taux de l'étudiant	9.000 %	9.250 %	8.375 %	7.125 %

- \* Du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet.  
s.o. : sans objet.

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

Au cours de l'année de prêt 1997-1998, 115 993 demandes initiales ou demandes de prolongement d'exemption d'intérêt ont été traitées. Commenant en 1994-1995, l'exemption d'intérêt est étendue aux emprunteurs à faible revenu.

**Tableau 5 : Statistiques sur les exemptions d'intérêt pour les années de prêt suivantes \***

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Préliminaire 1997-1998
Nombre de demandes	73 434	70 939	96 795	115 993
Valeur des exemptions d'intérêt (en millions de dollars)	15.0	18.6	26.5	37.9

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

Le tableau 6 montre le pourcentage d'étudiants qui fréquentent l'université à temps plein pour chaque province participante et qui bénéficient de prêts d'études canadiens. Outre les étudiants universitaires, les étudiants des collèges communautaires, des établissements d'enseignement technique et professionnel, des écoles de sciences infirmières, des écoles normales et des écoles professionnelles privées peuvent être admissibles au Programme canadien de prêts aux étudiants. Il est à noter que 3 391 étudiants des provinces participantes ont fréquenté une université du Québec et ont aussi reçu des prêts d'études canadiens.

**Tableau 6 : Pourcentage des étudiants à temps plein, par province, inscrits à un programme universitaire et ayant contracté un prêt d'études canadien pour les années de prêt suivantes <sup>1</sup>**

(en pourcentage)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Préliminaire 1997-1998
Terre-Neuve	52	55	46	47
Île-du-Prince-Édouard	38	36	34	34
Nouvelle-Écosse	37	39	53	51
Nouveau-Brunswick	38	36	44	43
Québec <sup>2</sup>	3	3	3	3
Ontario	37	38	41	44
Manitoba	27	26	29	28
Saskatchewan	38	37	31	35
Alberta	30	34	38	37
Colombie-Britannique	31	33	33	37
Canada	28	29	31	33

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

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

## RAPPORTS LÉGISLATIFS ET AUTRES RAPPORTS

L'aide consentie est présentée ci-dessous au tableau 7 selon le nombre et la valeur des certificats de prêt émis. Le tableau 8 présente la valeur des prêts négociés.

**Tableau 7 : Valeur des certificats de prêts émis pour les années suivantes \***

	Réel 1994-1995		Réel 1995-1996		Réel 1996-1997		Préliminaire 1997-1998	
	Valeur des certificats (en M\$)	Nombre de certificats	Valeur des certificats (en M\$)	Nombre de certificats	Valeur des certificats (en M\$)	Nombre de certificats	Valeur des certificats (en M\$)	Nombre de certificats
<b>Temps plein</b>								
Terre-Neuve	60.1	13,865	82.3	16,929	101.6	20,741	103.9	21,967
Île-du-Prince-Édouard	8.4	2,295	9.4	2,341	14.9	2,412	14.2	2,344
Nouvelle-Écosse	56.9	14,923	56.8	16,231	69.8	17,997	69.2	17,699
Nouveau-Brunswick	36.7	11,580	32.5	10,505	91.6	14,926	90.3	14,520
Ontario	757.7	188,743	824.0	198,634	977.4	205,661	981.0	213,585
Manitoba	37.4	10,096	39.7	10,221	34.0	10,234	39.9	11,831
Saskatchewan	62.6	15,485	61.0	15,228	52.7	11,994	65.2	16,512
Alberta	128.4	36,292	156.4	41,599	164.0	43,214	164.7	44,307
Colombie-Britannique	203.8	43,591	225.4	48,179	241.3	51,134	263.5	59,727
Yukon	1.1	318	1.3	316	1.3	270	1.4	274
<b>Total</b>	<b>1 353.0</b>	<b>337,188</b>	<b>1 488.9</b>	<b>360,183</b>	<b>1 748.6</b>	<b>378,583</b>	<b>1 793.2</b>	<b>402,766</b>
<b>Temps partiel</b>	<b>8.5</b>	<b>3,065</b>	<b>8.7</b>	<b>3,296</b>	<b>9.7</b>	<b>3,531</b>	<b>11.5</b>	<b>4,926</b>
<b>Grand total</b>	<b>1 361.6</b>	<b>340,253</b>	<b>1 497.5</b>	<b>363,479</b>	<b>1 758.2</b>	<b>382,114</b>	<b>1 804.7</b>	<b>407,692</b>

**Tableau 8 : Valeur des prêts négociés pour les années suivantes \***

	Réel 1994-1995		Réel 1995-1996		Réel 1996-1997		Préliminaire 1997-1998	
	Valeur des prêts (en M\$)	Nombre de prêts	Valeur des prêts (en M\$)	Nombre de prêts	Valeur des prêts (en M\$)	Nombre de prêts	Valeur des prêts (en M\$)	Nombre de prêts
<b>Temps plein</b>								
Terre-Neuve	54.1	12 478	74.1	15 236	91.5	18 667	93.5	19 770
Île-du-Prince-Édouard	7.5	2 065	8.4	2 107	13.4	2 171	12.8	2 110
Nouvelle-Écosse	51.2	13 430	51.1	14 608	62.8	16 197	62.9	15 929
Nouveau-Brunswick	33.0	10 422	29.3	9 455	82.4	13 433	81.3	13 068
Ontario	681.9	180 644	741.6	178 771	879.7	185 095	882.9	192 227
Manitoba	35.5	9 629	35.7	9 199	30.6	9 211	35.9	10 648
Saskatchewan	56.3	14 663	54.9	13 705	47.4	10 795	58.7	14 861
Alberta	117.2	32 656	140.7	37 439	147.6	38 893	148.2	39 876
Colombie-Britannique	176.9	39 397	202.9	43 361	217.2	46 021	237.1	53 754
Yukon	0.9	286	1.2	284	1.2	243	1.2	247
<b>Total</b>	<b>1 214.6</b>	<b>315 670</b>	<b>1 340.0</b>	<b>324 165</b>	<b>1 573.7</b>	<b>340 726</b>	<b>1 614.5</b>	<b>362 490</b>
<b>Temps partiel</b>	<b>5.9</b>	<b>2 112</b>	<b>5.4</b>	<b>1 887</b>	<b>5.4</b>	<b>1 859</b>	<b>7.1</b>	<b>2 893</b>
<b>Grand total</b>	<b>1 220.5</b>	<b>317 782</b>	<b>1 345.4</b>	<b>326 052</b>	<b>1 579.1</b>	<b>342 585</b>	<b>1 621.6</b>	<b>365 383</b>
Valeur moyenne des prêts négociés (en \$)								
- Temps plein	3,848		4,134		4,619		4,454	
- Temps partiel	2,789		2,846		2,887		2,441	

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

Nota : Pour 1997-1998, nombres préliminaires datant de mai 1998.



Le tableau 9 contient des données ayant trait aux prêts négociés avec les étudiants à plein temps, par groupe d'âge, type d'établissement d'enseignement, endettement et sexe.

Ces dernières années, le nombre de femmes qui négocient des prêts d'études canadiens a surpassé celui des hommes, comme le montre le tableau 9. En 1997-1998, 54 p. 100 des personnes qui ont négocié des prêts étaient des femmes. Ce pourcentage est comparable à celui de 1990-1991, année où 55 p. 100 des bénéficiaires étaient des femmes. Actuellement, les femmes représentent plus de la moitié des étudiants inscrits dans les établissements postsecondaires canadiens. Toutefois, au niveau du doctorat, seulement 40 p. 100 des étudiants sont des femmes, et celles-ci demeurent sous-représentées dans certains domaines, comme les sciences et le génie. Des subventions spéciales destinées aux femmes engagées dans certains programmes de doctorat ont été créées en 1995-1996, afin d'accroître la représentation de ces dernières dans des programmes de doctorat.

**Tableau 9 : Répartition des prêts négociés pour les étudiants à temps plein pour les années de prêt suivantes \***

	Réal 1994-1995		Réal 1995-1996		Réal 1996-1997		Préliminaire 1997-1998	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>Prêts négociés par groupe d'âge</b>								
Moins de 25 ans	217 812	69	222 774	69	228 236	67	247 454	68
de 25 à 29 ans	50 507	16	54 056	17	58 915	17	61 623	17
de 30 à 34 ans	22 097	7	22 611	7	24 807	7	24 041	7
Plus de 35 ans	25 254	8	24 724	8	28 768	8	29 372	8
<b>Total</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>324 165</b>	<b>100</b>	<b>340 726</b>	<b>100</b>	<b>362 490</b>	<b>100</b>
<b>Prêts négociés par type d'établissement</b>								
Universités	164 355	52	163 160	50	164 851	48	177 530	49
Collèges et instituts	110 083	35	113 756	35	116 646	34	122 986	34
Écoles privées	39 601	13	46 163	14	58 508	17	61 623	17
Autres	1 631	1	1 086	0	721	0	351	0
<b>Total</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>324 165</b>	<b>100</b>	<b>340 726</b>	<b>100</b>	<b>362 490</b>	<b>100</b>
<b>Endettement</b>								
Moins de 5 000 \$	137 217	43	78 127	24	146 454	43	144 995	40
De 5 000 \$ à 10 000 \$	108 245	34	112 900	35	115 489	34	119 622	33
De 10 000 \$ à 15 000 \$	46 251	15	73 736	23	43 677	13	54 374	15
Plus de 15 000 \$	23 957	8	59 402	18	35 106	10	43 499	12
<b>Total</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>324 165</b>	<b>100</b>	<b>340 726</b>	<b>100</b>	<b>362 490</b>	<b>100</b>
<b>Prêts négociés selon le sexe</b>								
Femmes	170 812	54	178 288	55	180 560	53	195 745	54
Hommes	144 858	46	145 877	45	160 166	47	166 745	46
<b>Total</b>	<b>315 670</b>	<b>100</b>	<b>324 165</b>	<b>100</b>	<b>340 726</b>	<b>100</b>	<b>362 490</b>	<b>100</b>

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

## RAPPORTS LÉGISLATIFS ET AUTRES RAPPORTS

En 1997-1998, presque 98 p. 100 des prêts d'études canadiens ont été consentis par les banques, alors que les autres institutions prêteuses comme les caisses populaires et les coopératives de crédit ont consenti le reste des prêts.

**Tableau 10 : Répartition des prêts négociés par les étudiants à temps plein auprès des établissements prêteurs pour les années de prêt suivantes \***

	Réal 1994-1995		Réal 1995-1996		Réal 1996-1997		Préliminaire 1997-1998	
	(en M\$)	%	(en M\$)	%	(en M\$)	%	(en M\$)	%
Banque de Montréal	164.8	14	26.8	2	0.0	0	0.0	0
Banque de Nouvelle-Écosse	176.7	15	241.2	18	299.0	19	306.8	19
Banque Royale du Canada	327.6	27	495.8	37	629.5	40	678.1	42
Banque Toronto Dominion	161.1	13	13.4	1	0.0	0	0.0	0
Banque CIBC	308.3	25	482.4	36	598.0	38	581.2	36
Autres banques	11.5	1	13.4	1	15.7	1	16.1	1
<b>Total</b>	<b>1 150.0</b>	<b>95</b>	<b>1 273.0</b>	<b>95</b>	<b>1 542.3</b>	<b>98</b>	<b>1 582.2</b>	<b>98</b>
Autres prêteurs	64.6	5	67.0	5	31.5	2	32.3	2
<b>Grand total</b>	<b>1 214.6</b>	<b>100</b>	<b>1 340.0</b>	<b>100</b>	<b>1 573.7</b>	<b>100</b>	<b>1 614.5</b>	<b>100</b>

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

Durant l'année de prêt 1997-1998, le gouvernement a remboursé 47 111 prêts en défaut aux établissements prêteurs. Comme le montre le tableau 11, la valeur moyenne de ces prêts était de 7 386 \$, et 43 p. 100 des prêts en défaut concernaient des prêts de moins de 5 000 \$.

**Tableau 11 : Répartition des réclamations payées pour les années de prêt suivantes \***

	Réal 1994-1995		Réal 1995-1996		Réal 1996-1997		Préliminaire 1997-1998	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 2 500 \$	6,792	22	16,066	25	9,377	16	7,227	15
De 2 500 \$ à 5 000 \$	11,873	38	9,638	15	17,910	29	12,966	28
De 5 000 \$ à 10 000 \$	7,476	24	22,492	35	19,633	33	15,519	33
Plus de 10 000 \$	5,116	16	16,066	25	12,879	22	11,399	24
<b>Total</b>	<b>31,257</b>	<b>100</b>	<b>64,262</b>	<b>100</b>	<b>59,799</b>	<b>100</b>	<b>47,111</b>	<b>100</b>
Valeur moyenne des réclamations payées (en \$)	6,026		6,416		7,044		7,386	

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

**Programme de la Sécurité de la vieillesse**

**Tableau 12 : Sommaire des prestations mensuelles maximales**

(en dollars)						
Exercice financier	Pension de base	Supplément de revenu garanti		Allocation au conjoint		Augmen- tation
		Célibataire	Marié(e)	Ordinaire	Prolongée	
<b>Prestation mensuelle par exercice financier</b>						
1997-1998 Réelles						
1 <sup>er</sup> janvier 1998	407.15	483.86	315.17	722.32	797.45	0.2 %
1 <sup>er</sup> octobre 1997	406.34	482.89	314.54	720.88	795.86	0.3 %
1 <sup>er</sup> juillet 1997	405.12	481.45	313.60	718.72	793.47	0.4 %
1 <sup>er</sup> avril 1997	403.51	479.53	312.35	715.86	790.31	0.7 %
1997-1998 Budget des dépenses						
1 <sup>er</sup> janvier 1998	407.62	484.42	315.53	723.16	798.36	0.5 %
1 <sup>er</sup> octobre 1997	405.73	482.17	314.07	719.80	794.65	0.5 %
1 <sup>er</sup> juillet 1997	403.77	479.84	312.55	716.32	790.81	0.5 %
1 <sup>er</sup> avril 1997	401.78	477.47	311.01	712.78	786.91	0.2 %
1996-1997						
1 <sup>er</sup> janvier 1997	400.71	476.20	310.18	710.89	784.82	0.2 %
1 <sup>er</sup> octobre 1996	399.91	475.25	309.56	709.47	783.25	0.5 %
1 <sup>er</sup> juillet 1996	397.92	472.89	308.02	705.94	779.35	0.6 %
1 <sup>er</sup> avril 1996	395.55	470.07	306.18	701.73	774.71	0.2 %
<b>Moyennes par exercice financier (prestations annuelles)</b>						
1997-1998 Réelles	4 866.36	5 783.19	3 766.98	8 633.34	9 531.27	
1997-1998 Budget des dépenses	4 856.70	5 771.70	3 759.48	8 616.18	9 512.19	
1996-1997	4 782.27	5 683.23	3 701.82	8 484.09	9 366.39	

**Tableau 13 : Nombre de bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations**

Province ou territoire	Mars 1997				Mars 1998			
	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation au conjoint (AAC)	SRG % de la SV	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation au conjoint (AAC)	SRG % de SV
Terre-Neuve	60 825	42 857	4 401	70.46	61 381	42 893	4 385	69.88
Île-du-Prince-Édouard	17 374	9 844	770	56.66	17 601	9 865	746	56.05
Nouvelle-Écosse	120 149	60 287	5 101	50.18	121 361	59 604	4 952	49.11
Nouveau-Brunswick	94 889	52 441	4 553	55.27	96 080	52 467	4 422	54.61
Québec	875 424	442 214	35 364	50.51	893 375	442 187	33 838	49.50
Ontario	1,312,808	379 047	26 290	28.87	1,340,434	380 083	25 604	28.36
Manitoba	152 618	62 525	4 270	40.97	153 559	61 878	4 169	40.30
Saskatchewan	146 029	62 799	4 275	43.00	146 358	61 880	4 117	42.28
Alberta	266 494	100 695	8 020	37.79	274 124	102 368	8 018	37.34
Colombie-Britannique	463 638	150 389	9 290	32.44	473 369	150 490	9 062	31.79
Yukon	1 438	568	43	39.50	1 489	595	42	39.96
Territoires du Nord-Ouest	1 949	1 373	145	70.45	2 078	1 448	152	69.68
International*	50 624	10 728	262	21.19	54 228	10 546	237	19.45
<b>TOTAL</b>	<b>3,564,259</b>	<b>1,375,767</b>	<b>102 784</b>	<b>38.60</b>	<b>3,635,437</b>	<b>1,376,304</b>	<b>99 744</b>	<b>37.86</b>

**Tableau 14 : Paiements de la Sécurité de la vieillesse par province ou territoire et par type de prestation, pour l'exercice financier 1997-1998**

(en millions de dollars)	Sécurité de la vieillesse	Supplément de revenu garanti	Allocation au conjoint	TOTAL
Terre-Neuve	297.6	150.3	20.4	468.2
Île-du-Prince-Édouard	84.9	34.4	3.4	122.7
Nouvelle-Écosse	586.5	196.7	19.6	802.8
Nouveau-Brunswick	464.3	176.1	19.0	659.4
Québec	4 286.1	1 481.6	125.6	5 893.3
Ontario	6 357.3	1 309.9	96.5	7 763.7
Manitoba	738.9	206.1	17.1	962.2
Saskatchewan	712.7	203.5	16.6	932.8
Alberta	1 294.2	351.4	32.2	1 677.8
Colombie-Britannique	2 214.8	528.5	35.8	2 779.1
Yukon	7.2	2.1	0.3	9.6
Territoires du Nord-Ouest	9.9	5.9	1.0	16.8
International*	59.8	82.0	1.9	143.7
<b>TOTAL</b>	<b>17 114.2</b>	<b>4 728.6</b>	<b>389.2</b>	<b>22 232.0</b>

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

### Stratégie de développement durable

Notre stratégie de développement durable (SDD) a été déposée à la Chambre des communes en décembre 1997. Par la suite, nous l'avons largement diffusée à l'intérieur et à l'extérieur du Ministère en l'affichant sur notre site Web ministériel :

<http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml>, ainsi que sur notre site Intranet, à l'intention des employés.

Dans le cadre de notre stratégie nous avons établi des objectifs pour intégrer le développement durable dans notre fonctionnement interne et notre prestation de services, nos politiques et nos programmes ainsi que notre culture ministérielle. Nous avons donné priorité à des mesures permettant de rendre notre fonctionnement plus écologique et de nous sensibiliser davantage. Il s'agit là d'une première étape essentielle pour renforcer notre capacité de tenir compte du développement durable dans nos politiques et nos programmes.

Parce que la stratégie a été déposée vers la fin de l'exercice financier, nous avons prévu terminer les plans de mise en œuvre et de communication en 1998-1999. Au cours de 1997-1998, nous avons toutefois commencé à évaluer nos besoins en matière de ressources pour déterminer les structures et les processus les plus rentables en vue des mesures à prendre. Nous avons affecté une personne à la coordination de la mise en œuvre de la stratégie et au traitement des questions interministérielles.

Le tableau suivant comprend les caractéristiques du rendement extraites du rapport de rendement de la stratégie de développement durable pour l'année 1998. La stratégie ne contenait pas de cibles pour la période visée par le rapport (décembre 1997 à mars 1998). Des cibles et des indicateurs de rendement connexes seront établis d'ici le printemps 1999 pour de futurs rapports de rendement.

### Caractéristiques du rendement de la stratégie de développement durable de DRHC en 1998

Objectifs essentiels	Mesure du rendement précisée dans la SDD	Progrès jusqu'à maintenant et mesure corrective
Fonctionnement interne et fonctionnement de la prestation de services externes rendus plus écologiques	Réduction de la consommation de ressources dans le cadre des opérations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A obtenu l'information de base pour établir des objectifs.</li> </ul>
	Taux de participation aux programmes de recyclage « boîte bleue ».	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A terminé le projet-pilote Absence de déchets : le déroutement des déchets est passé de 62 à 82 %.</li> </ul>
	Taux de participation du personnel aux approches innovatrices visant « l'avenir du milieu de travail ».	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Affichage sur le site Intranet d'un guide d'orientation contenant de l'information sur les différentes modalités de travail.</li> <li>❖ Environ 30 % de tous les employés travaillent à temps partiel ou selon d'autres modalités.</li> </ul>
	A augmenté les avantages environnementaux dans sa prestation de services.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A offert aux prestataires de la SV et du RPC l'option du virement automatique.</li> <li>❖ Les virements automatiques sont de 82,3 % pour la SV et de 80,1 % pour le RPC.</li> <li>❖ Travaille en collaboration avec TPSGC pour établir et atteindre ses objectifs.</li> <li>❖ Au titre de l'assurance-emploi, 10 % des paiements sont des virements automatiques.</li> <li>❖ A traité près de la moitié des demandes de prestations d'assurance-emploi électroniquement.</li> <li>❖ Affiche 400 000 emplois par année dans la Banque nationale d'emplois : 2 millions de consultations.</li> <li>❖ Le SPE permet à 160 000 employeurs de consulter le profil de 140 000 travailleurs.</li> </ul>
	Respect des exigences de la partie II du <i>Code canadien du Travail</i> (Santé et sécurité).	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A résolu 97 % des cas de non conformité de bon gré (sauf les cas de danger).</li> </ul>
Tenir compte du développement durable dans les politiques et les programmes	Analyse améliorée des répercussions sur l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A terminé l'évaluation des mécanismes existants à insérer dans le plan de mise en œuvre.</li> <li>❖ A informé les groupes des politiques et des programmes de la nécessité de tenir compte des répercussions sur le développement durable.</li> <li>❖ A demandé aux secteurs de la Politique et des programmes d'insérer les objectifs environnementaux dans les politiques, selon les besoins.</li> </ul>
	Meilleur partage des renseignements sur les dimensions sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A partagé des renseignements sur des questions communes lors de toutes les réunions interministérielles.</li> </ul>

### Caractéristiques du rendement de la stratégie de développement durable de DRHC en 1998

Inscrire le développement durable dans la culture ministérielle de DRHC	Sensibilisation plus grande à la stratégie et « histoires de réussite » parmi les employés et les partenaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Établissement du processus de rendement en matière de rapport.</li> <li>❖ Site Web national mis à jour pour y inclure la stratégie et les carrières offertes dans l'«écoindustrie».</li> </ul>
	Mesure dans laquelle on a recours aux services du groupe de travail interne comme source de renseignements et de conseils.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A maintenu un groupe de travail ministériel, formé de représentants de toutes les directions et de toutes régions, pour mettre en œuvre la stratégie.</li> <li>❖ A mis sur pied un réseau de 20 représentants de la stratégie écologique en vue de sensibiliser les employés et d'élaborer des pratiques exemplaires.</li> </ul>

### Liste des lois et des règlements

#### Lois

<i>Code canadien du travail</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. L-2)
<i>Loi concernant l'Hudson Bay Mining and Smelting Co. Limited</i> .....	(1947, ch. 62)
<i>Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales (partie I)</i> .....	(1986, ch. 5)
<i>Loi de crédits, concernant certains crédits</i>	
<i>Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants</i> .....	(1994, ch. 28)
<i>Loi fédérale sur les prêts aux étudiants</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. S-23)
<i>Loi relative aux rentes sur l'État</i> .....	(L.R., 1970, ch. G-6)
<i>Loi sur l'assistance-chômage</i> .....	(L.R., 1970, ch. U-1)
<i>Loi sur l'assurance-emploi</i> .....	(L.C. 1996, ch. 23)
<i>Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État</i> .....	(1974-75-76, ch. 83)
<i>Loi sur l'équité en matière d'emploi</i> .....	(L.C.1995, ch. 44)
<i>Loi sur l'indemnisation des agents de l'État</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. G-5)
<i>Loi sur l'indemnisation des marins marchands</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. M-6)
<i>Loi sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. V-3)
<i>Loi sur la responsabilité des salaires</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. W-1)
<i>Loi sur la santé des non-fumeurs, section 9</i> .....	(1988, ch. 21)
<i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. O-9)
<i>Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. C-13)
<i>Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines</i> .....	(L.C. 1996, ch. 11)
<i>Loi sur le statut de l'artiste, Partie II</i> .....	(1992, ch. 33)
<i>Loi sur les arrangements fiscaux entre le.....</i> <i>gouvernement fédéral et les provinces</i>	(L.R.C., 1985, ch. F-8; 1995, ch. 17, art. 44)
<i>Loi sur les déclarations des personnes morales et des syndicats, article 16</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. C-43)
<i>Loi sur les justes salaires et les heures de travail</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. L-4)
<i>Loi sur les prestations d'adaptation pour les travailleurs</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. L-1)
<i>Régime d'assistance publique du Canada</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. C-1)
<i>Régime de pensions du Canada</i> .....	(L.R.C. 1985, ch. C-8)



### Décrets

Décret de 1992 sur l'indemnisation des marins marchands

Décret désignant l'autorité compétente à l'égard des provinces pour l'application de la Loi (sous la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*)

Décret soustrayant l'emploi dans les mines d'uranium (Ontario)

Ordonnances d'exemption de la Commission de la sécurité dans les mines de charbon

### Règlements

Règlement concernant la santé des non-fumeurs

Règlements en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*

Règlements en vertu du *Code canadien du travail*

Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants

Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants

Règlement relatif aux rentes sur l'État

Règlement sur la sécurité de la vieillesse

Règlement sur l'assurance-emploi

Règlement sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État

Règlement sur l'équité en matière d'emploi

Règlement sur le Régime d'assistance publique du Canada

Règlement sur le Régime de pensions du Canada

Règlement sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces

Règlement sur les justes salaires et les heures de travail

Règlement sur le statut de l'artiste

### Références

#### Personnes-ressources

Si vous avez des questions sur les programmes et les services du Ministère, vous pouvez communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada le plus près de chez vous et dont le nom figure dans les pages du gouvernement du Canada de l'annuaire téléphonique ou au Centre de renseignements au public de DRHC.

Pour obtenir les publications de DRHC, vous pouvez communiquer avec :

- ❖ Le Centre de renseignements au public de DRHC — tél. : 1 (819) 994-6313
- ❖ Le Centre de publication de Groupe Communication Canada — tél. : 1 (819) 956-4800

Voici quelques sites Web utiles sur le réseau Internet :

- ❖ site Web de DRHC : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca>
- ❖ Réseau d'information jeunesse du Canada : <http://www.jeunesse.gc.ca>
- ❖ Banque nationale d'emploi : <http://jb-ge.hrhc-drhc.gc.ca>
- ❖ Projet emploi : <http://www.projetemploi.gc.ca>
- ❖ Centre de ressources pour les conseillers : <http://www.projetemploi.gc.ca/CRC>
- ❖ Bureau des ressources humaines pour les employeurs :  
<http://www.projetemploi.gc.ca/hroffice>
- ❖ Service de placement électronique : <http://www.ele-spe.org>
- ❖ Information sur le marché du travail : <http://imt.hrhc-drhc.gc.ca>
- ❖ Base de données en alphabétisation des adultes : <http://www.nald.ca>
- ❖ Équité en milieu de travail : <http://info.load-otea.hrhc-drhc.gc.ca/~weeweb/homefr.shtml>

#### Autres rapports ministériels

Partie III 1997-1998 budget des dépenses :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/part3f.html>

Partie III 1998-1999 budget des dépenses — Rapport sur les plans et les priorités :

<http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/bt31-2x.shtml>

Comptes publics du Canada : <http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html>

Compte d'assurance-emploi, Rapport sur les opérations financières

Rapport annuel du Régime de pensions du Canada :

[http://www.hrhc-drhc.gc.ca/isp/cpp/annual\\_f.shtml](http://www.hrhc-drhc.gc.ca/isp/cpp/annual_f.shtml)

Rapport annuel — *Loi sur l'équité en matière d'emploi* :

[http://info.load-otea.hrhc-drhc.gc.ca/~weeweb/LEEP/Annual\\_Reports/Anreporf.html](http://info.load-otea.hrhc-drhc.gc.ca/~weeweb/LEEP/Annual_Reports/Anreporf.html)

Rapports d'évaluation : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/edd>

Stratégie de développement durable : <http://www.hrhc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml>

Rapport de contrôle et d'évaluation Régime d'assurance-emploi 1997

<http://www.hrhc-drhc.gc.ca/ei/employ/sp102198/sp102x.shtml>