

## Prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE)

Renseignements généraux	
Ministère responsable	Développement des ressources humaines Canada (DRHC)
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) est un partenaire de la prestation du programme d'assurance-emploi (AE) puisque le Ministère est chargé de percevoir les cotisations d'AE et de déterminer l'assurabilité de l'emploi.</li> <li>• Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est responsable du dépôt direct des chèques d'AE.</li> <li>• Le ministère de la Justice règle les problèmes juridiques et administre les ordonnances familiales.</li> <li>• Statistique Canada établit des prévisions économiques.</li> <li>• Le Secrétariat du Conseil du Trésor est chargé de Service Canada, des services aux Canadiens dans le cadre de Gouvernement en direct (GED), des changements à la réglementation et des dossiers liés à l'alphabétisation.</li> <li>• La GRC et d'autres services de police enquêtent dans les cas de fraude.</li> <li>• Les gouvernements et organismes provinciaux et territoriaux se chargent des améliorations au service à la clientèle.</li> <li>• Les employeurs, employés et les organismes les représentant doivent favoriser la conformité aux lois et aux pratiques exemplaires.</li> <li>• Le Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée approuve la comparaison des données, les protocoles d'entente et les accords.</li> </ul>
Date d'entrée en vigueur	La <i>Loi sur les prestations de revenu d'assurance-chômage</i> a été adoptée pour la première fois en 1940. Les plus récents changements au programme, y compris le changement de nom pour prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), ont été apportés en juillet 1996 et janvier 1997 (projet de loi C-12). Depuis, le projet de loi C-32 a permis d'améliorer les prestations parentales et le projet de loi C-2 apportait certains ajustements à la réforme de 1996-1997
Date d'expiration	Continu.
Site Web	<a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml</a>
Objet	<p><b>Objectif :</b></p> <p>Favoriser le bien-être individuel, la stabilité économique et la souplesse du marché du travail en offrant un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi qui sont admissibles aux prestations de revenu de l'AE, en vertu de la <i>Loi sur les prestations de revenu de l'assurance-emploi</i>. Des prestations sont également versées aux travailleurs admissibles en congé de maladie, de maternité et parental.</p> <p><b>Dépenses :</b></p> <p>L'information sur les dépenses est détaillée sous la section Ressources/Financement.</p>

<p>Rôles et contributions</p>	<p>Les Canadiens sont informés des rôles et contributions des gouvernements par le biais du Budget principal des dépenses, des communiqués de presse, des publications, des affiches, des brochures, des discours, des troussees à l'intention des médias, des troussees d'information, de l'Internet, des bureaux de DRHC, des Infocentres téléphoniques de l'AE et des séances d'information de groupe pour les clients.</p> <p>Le Ministère mène des sondages de l'opinion publique et organise des groupes de discussions, en plus d'assurer un relevé et une analyse des nouvelles en ce qui a trait à la couverture que font les médias de DRHC pour déterminer si le public a bien compris le rôle et les contributions du Ministère.</p> <p>Également, le Ministère recueille les commentaires des chômeurs, des employeurs et de intervenants qui exécutent le programme, commentaires qui sont présentés dans le Rapport annuel de contrôle et d'évaluation. Vous trouvez des copies électroniques des rapports de contrôle et d'évaluation (1997 à 2000) à l'adresse suivante : <a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml</a></p>												
<p><b>Ressources</b></p>													
<p>Financement</p>	<p>Pour 1999-2000, les dépenses d'exploitation brutes s'établissaient à 583 millions de dollars et les paiements de prestation en vertu de la Partie I de la Loi étaient de 9 299,7 M \$.</p> <table border="1" data-bbox="459 961 1489 1171"> <thead> <tr> <th></th> <th>Prévisions 2000-01</th> <th>Dépenses prévues 2001-02</th> <th>2002-03</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dépenses d'exploitation brutes</td> <td>522,4</td> <td>513,9</td> <td>505,2</td> </tr> <tr> <td>Prestations – Partie I</td> <td>9 522</td> <td>10 095,2</td> <td>10 666,3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Les résultats réels seront présentés dans le Rapport sur le rendement du Ministère (RRM), publié à l'automne de 2001. Vous trouverez des copies électroniques du rapport à l'adresse suivante : <a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/dpr9900x.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/dpr9900x.shtml</a></p>		Prévisions 2000-01	Dépenses prévues 2001-02	2002-03	Dépenses d'exploitation brutes	522,4	513,9	505,2	Prestations – Partie I	9 522	10 095,2	10 666,3
	Prévisions 2000-01	Dépenses prévues 2001-02	2002-03										
Dépenses d'exploitation brutes	522,4	513,9	505,2										
Prestations – Partie I	9 522	10 095,2	10 666,3										
<p>Suivi et rapports</p>	<p>Les dépenses fédérales sont recueillies et analysées par le biais des systèmes d'information financière (SIF) du Ministère, et documentées dans plusieurs rapports publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport sur le rendement du Ministère (RRM) – sous Renseignements supplémentaires</li> <li>• Rapport du Ministère sur les plans et priorités ( RPP) – sous comptes à fins déterminées</li> <li>• Rapport de l'actuaire en chef</li> <li>• Comptes publics du Canada – Compte des prestations de revenu de l'assurance-emploi</li> <li>• Rapport de contrôle et d'évaluation (rapport parlementaire annuel 1997-2001)</li> </ul> <p>Tous les rapports ci-dessus sont disponibles à l'adresse suivante : <a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/menu/pubx.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/menu/pubx.shtml</a></p>												

Les Comptes publics du Canada sont disponibles à l'adresse suivante :  
<http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html>

## Mesures et rapports

### Répercussions

#### Répercussions prévues

En 2001-2002, nous nous attendons à :

- traiter environ 2,5 millions de demandes de prestations d'AE
- émettre 20 millions de paiements d'AE
- répondre à près de 40 millions de demandes de renseignements
- traiter 1,5 million de demandes de numéros d'assurance sociale
- effectuer 10 millions de transactions grâce à l'utilisation de Télédec
- mener 1 million d'enquêtes liées à la fraude et à l'abus du compte de l'AE
- administrer 114 000 contrats de rentes sur l'État pour les Canadiens
- administrer 37 000 demandes de réductions de cotisations
- préparer 28 000 appels interjetés devant le conseil arbitral.

L'information ci-dessus se trouve dans le RPP de 2001-2002

<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102x.shtml>

#### Suivi des répercussions

Les données étayant les répercussions mentionnées ci-dessus sont recueillies et évaluées par le biais de divers systèmes internes.

L'information sur le nombre de demandes traitées et la valeur des prestations versées est saisie dans le Système de paiement des prestations. Le Système d'information d'Enquêtes et Contrôle contient divers renseignements sur les activités de prévention et de détection, y compris le nombre d'enquêtes et la valeur des économies réalisées grâce aux activités d'Enquêtes et Contrôle. Le Système de réponse vocale automatisé (SRVA) saisit des données concernant les demandes de renseignements au téléphone, tant pour ce qui est du volume d'appels que des services fournis aux clients. Le Système de gestion et de prestation des appels (SGPA) saisit une grande quantité de données sur le traitement des appels.

Les données enregistrées dans ces systèmes sont examinées régulièrement afin de s'assurer que l'allocation des ressources correspond à la charge de travail et de contrôler le niveau de service offert au public.

#### Principaux engagements

Les responsables du programme d'AE ont déterminé qu'une gestion et une infrastructure ministérielle efficace et stratégique afin de garantir des résultats durables de façon efficace et efficiente constituait la principale répercussion recherchée. L'efficacité des programmes sera évaluée en fonction des deux répercussions principales suivantes :

1. Soutien du revenu pour les Canadiens admissibles qui sont temporairement sans emploi

	<p>2. Confiance dans l'intégrité financière du programme d'assurance-emploi.</p> <p><b>Principales répercussions mesurées et évaluées</b></p> <p>Les deux principales répercussions seront mesurées selon des indicateurs de rendement précis, lesquels sont décrits dans la section suivante. Toutes ces mesures, à l'exception de celles concernant les personnes sans emploi potentiellement admissibles à des prestations, seront contrôlées régulièrement et feront partie du rapport de mesure du rendement trimestriel. Le programme d'AE comprend également un « tableau de bord équilibré » qui sera utilisé en tant que cadre pour s'assurer que tous les aspects du programme sont mesurés et contrôlés. Il doit être mis en œuvre au cours de l'exercice 2001-2002.</p>
Indicateurs	<p>Pour chacune des principales répercussions, des indicateurs précis ont été déterminés et seront utilisés pour évaluer l'efficacité du programme. Les indicateurs en caractères gras figureront dans le rapport de mesure du rendement trimestriel.</p> <p><b>Soutien du revenu pour les Canadiens admissibles qui sont temporairement sans emploi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pourcentage de chômeurs qui sont potentiellement admissibles à des prestations d'AE.</li> <li>2. Rapidité de paiement ou prestataire autrement admissible : pourcentage des demandes qui sont finalisées, dont la troisième semaine de la demande est traitée et dont les prestations sont calculées dans les 28 jours suivant le début de la demande.</li> <li>3. Nombre d'appels devant être entendus par le conseil arbitral, dans les 30 jours suivant le dépôt de l'appel.</li> <li>4. Pourcentage de clients (au téléphone) à qui un agent de prestation des services a répondu dans un délai de trois minutes.</li> </ol> <p><b>Confiance dans l'intégrité financière du programme d'assurance-emploi</b></p> <p>Valeur en dollars des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes attribuables aux activités de prévention et de dissuasion.</p> <p><b>Contrôle du rendement (répercussions)</b></p> <p>L'information sur ces indicateurs est recueillie par le biais de systèmes internes. Les résultats sont présentés dans le Rapport sur le rendement du Ministère et le Rapport sur la gestion du rendement.</p>

<p>Indicateurs comparables</p>	<p>Dans le cadre du programme d'AE, nous avons élaboré un tableau de bord prospectif ainsi que des mesures possibles ayant une incidence sur la société.</p> <p>Dans le cadre du programme de l'Assurance, il existe des indicateurs comparables en ce qui a trait à la rapidité du service. La rapidité du service pour traiter les demandes, répondre aux demandes de renseignements et entendre les appels est déterminée en fonction du temps requis pour fournir le service demandé.</p> <p>Il existe également des points communs entre le programme d'AE et des PSR en ce qui a trait à l'évaluation des services téléphoniques.</p> <p><b>Suivi des répercussions sur la société</b></p> <p>Dans le cadre du programme d'AE, on procède actuellement au développement de mesures des répercussions sur la société qui tentent d'illustrer l'influence du programme sur la vie des Canadiens. Un des objectifs du programme est de s'assurer que les citoyens ont la possibilité de contribuer pleinement au marché du travail et à la société. Les mesures contextuelles énoncées ci-dessous devraient fournir une indication de la portée de la couverture que le programme garantit aux Canadiens qui sont temporairement sans travail.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de travailleurs qui reçoivent des prestations d'AE.</li> <li>2. Nombre de demandes initiales et renouvelées reçues.</li> <li>3. Nombre de paiements émis.</li> <li>4. Valeur en dollars des prestations d'AE payées.</li> </ol> <p>DRHC souhaite également sensibiliser les Canadiens au programme d'AE et les aider à mieux le comprendre. On propose comme indicateur le pourcentage d'emplois assurés dont les titulaires sont admissibles aux prestations. DRHC espère influencer la décision de conserver un emploi assuré en aidant les particuliers à mieux comprendre le programme d'AE.</p> <p><b>Utilisation conjointe des répercussions sur la société</b></p> <p>Le programme d'AE est un programme fédéral; par conséquent, il n'y a pas d'utilisation ou de mesure conjointe des répercussions sur la société avec des programmes et ministères provinciaux.</p>
<p>Évaluation/évaluations de tierces parties</p>	<p><b>Stratégie d'évaluation</b></p> <p><b>Dispositions pour les évaluations des tierces parties</b> Sans objet<sup>1</sup></p> <p><b>Participation des tierces parties à la mesure du rendement et à la production de rapports à cet égard</b> Sans objet<sup>1</sup></p>

	<p><b>Stratégie de vérification</b></p> <p>Les vérifications et évaluations de certains aspects particuliers du programme sont menées régulièrement par le Bureau de vérification interne et le groupe d'évaluation interne du Ministère.</p>
Partage de l'information et pratiques exemplaires	<p>Le programme d'Assurance mène régulièrement des ateliers nationaux afin d'élaborer des procédures nationales, y compris des indicateurs, et de partager l'information entre les bureaux régionaux.</p> <p>Nous organiserons des ateliers au printemps et à l'automne 2001 afin de discuter des améliorations au tableau de bord équilibré mis en œuvre au début de l'exercice 2001-2002.</p>
Publication de rapports	<p><b>Répercussions et résultats</b></p> <p>L'information sur les répercussions et les résultats est publiée dans le rapport sur le rendement du Ministère :  <a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/99-00/HRDC99DPRF.pdf">http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/99-00/HRDC99DPRF.pdf</a></p> <p>L'information sur le rendement des programmes est également présentée dans le rapport du Vérificateur général :  (<a href="http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/autres.nsf/html/99menu5f.html">http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/autres.nsf/html/99menu5f.html</a>) et dans le Budget principal des dépenses.</p> <p>Le public est également informé des résultats par différentes sources d'information notamment, les communiqués de presse, les affiches, les discours, les trousseaux des médias et les trousseaux d'information.</p> <p><b>Indicateurs des répercussions sur la société</b></p> <p>Les responsables du programme d'AE élaborent des indicateurs des répercussions sur la société et il reste donc à produire un rapport public à cet égard. On prévoit qu'une fois élaborés, ces indicateurs seront présentés dans le cadre du rapport sur le rendement du Ministère, avec tous les autres rapports publics.</p> <p><b>Leçons apprises</b></p> <p>Les leçons apprises dans le cadre de l'exécution du programme d'AE sont partagées à l'interne en vue d'améliorer le service au public.</p>
<b>Participation des Canadiens</b>	
Mécanismes en vue d'assurer la participation des citoyens à l'établissement des priorités et à l'examen des répercussions	<p>Les Canadiens participent à l'élaboration des priorités et à l'examen des résultats par le biais de sondages et de groupes de discussion. Les responsables du programme d'AE traitent directement avec les Canadiens aux Centres de ressources humaines du Canada (CRHC), ainsi que par le biais des agents de liaison avec le public et des séances d'information de groupe.</p>

<p>Mécanismes d'information du public</p>	<p>Le chapitre 4 (adaptation communautaire) du Rapport de contrôle et d'évaluation de 1999 et le chapitre 5 (Impact) du Rapport de contrôle et d'évaluation de 2000 (<a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml</a>) offrent des renseignements détaillés sur la participation des citoyens à l'évaluation des répercussions du programme d'AE. La publication du Rapport de contrôle et d'évaluation annuel se poursuivra jusqu'en 2006.</p> <p>Les résultats de ces rapports servent à élaborer des plans d'action appropriés afin de répondre aux besoins de nos clients. Le Plan d'action de DRHC – L'an 2000 et les années suivantes : (<a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/corex.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/corex.shtml</a>) décrit comment nous avons l'intention d'améliorer nos services afin de mieux répondre aux besoins de nos clients.</p>
<p><b>Engagements en matière de service</b></p>	
<p>Accessibilité des critères d'admissibilité au public</p>	<p>Les critères d'admissibilité sont offerts publiquement par le biais de différentes sources d'information comme les communiqués de presse, les publications, les affiches, les discours, les troupes à l'intention des médias, l'Internet (<a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/200017.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs/200017.shtml</a>) et dans nos bureaux locaux.</p>
<p>Existence et disponibilité des engagements en matière de services</p>	<p>DRHC a élaboré un modèle national encadrant nos engagements en matière de service. Les régions et les Centres de ressources humaines Canada(CRHC) doivent utiliser ce modèle et afficher cette information dans les bureaux, à un endroit visible pour les clients. En plus d'afficher les normes de service, les CRHC doivent également afficher leurs résultats.</p> <p><b>Engagement en matière de service :</b></p> <p>Vous avez droit à un service courtois et attentionné, et à des renseignements complets et exacts sur votre admissibilité et vos obligations.</p> <p>Notre objectif est de limiter le plus possible le temps d'attente de nos clients. Les délais d'attente seront affichés dans nos bureaux.</p> <p>Si vous êtes admissible, vous recevrez votre premier paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans un délai de 28 jours, pour les prestations d'emploi et mesures de soutien;</li> <li>• dans un délai de 28 jours, pour les prestations de revenu de l'assurance-emploi.</li> </ul> <p>Les normes particulières du bureau s'ajouteront également aux engagements présentés ci-dessus.</p> <p>En plus des affiches dans les CRHC, nous nous préparons à diffuser cette information sur l'Internet. Notre but est de mettre ces renseignements à la disposition des clients, sur les sites Web nationaux et régionaux.</p>

	ADRC est un de nos partenaires, puisque le Ministère est chargé de percevoir les cotisations et de déterminer l'assurabilité de l'emploi. Nous travaillons actuellement avec l'ADRC afin de moderniser le protocole d'entente, qui comprendra des mesures du rendement et des normes de service.
Mesures et publication de rapports	<p>L'information sur le rendement, en fonction des engagements en matière de service, est recueillie par le biais de sondages auprès des clients, d'études spéciales et par les systèmes internes. Les résultats en ce qui a trait à l'engagement de verser le premier chèque de prestation dans les 28 jours sont présentés dans le Rapport ministériel sur le rendement (RMR). Les résultats du sondage auprès des clients, effectué au cours de l'année 2001, seront également rapportés dans le RMR.</p> <p>Actuellement, nos systèmes n'établissent pas de cumul de données concernant les délais d'attente dans les CRHC. Les CRHC affichent des avis informant les clients des délais d'attente estimés.</p>
<b>Appels et plaintes</b>	
Existence, disponibilité et communication des mécanismes	<p>La <i>Loi sur l'AE</i> garantit, à toute personne faisant l'objet d'une décision de la Commission, le droit d'en appeler de cette décision devant un conseil arbitral.</p> <p>Chaque lettre de décision contient un avis concernant ce droit d'appel, précisant les délais pour interjeter appel. D'autres renseignements sur le processus sont fournis soit sur demande, soit dans la lettre, soit une fois la lettre d'appel reçue.</p> <p>Les Canadiens sont informés des mécanismes pour déposer un appel ou porter plainte par le biais de leur bureau local de Développement des ressources humaines Canada et du conseil arbitral. D'autres outils de communication, comme les brochures, les Infocentres téléphoniques de l'assurance-emploi (ITAE), le système de réponse vocale automatisé (SRVI) et l'Internet (<a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml</a>) sont également des moyens d'informer les citoyens des mécanismes en place.</p>
Suivi et publication de rapports	Le suivi des appels est effectué par le biais du Système de gestion et de prestation des appels (SGPA). Grâce à ce système, les volumes d'appels, les questions en cause, la rapidité de service et les résultats sont gérés et contrôlés. Pour des raisons de confidentialité, il n'existe aucun mécanisme pour fournir une rétroaction au public sur les résultats des appels. Les résultats propres à un appel donné sont envoyés à l'appelant et aux parties concernées seulement.
<b>Mobilité</b>	
Existence de mesures	<p>Le programme d'AE ne suppose aucun obstacle à la mobilité lié au lieu de résidence.</p> <p>Les Canadiens peuvent toucher des prestations d'AE partout au Canada et, dans certaines situations, à l'extérieur du pays. En outre, les prestataires peuvent demander la permission à DRHC de toucher des prestations pendant qu'ils suivent une formation.</p>

<sup>1</sup>**Sans objet** : lorsque la section ne s'applique pas; il faut expliquer brièvement pourquoi elle ne s'applique pas.