



Développement des
ressources humaines Canada

Human Resources
Development Canada

Au service de la population de la Nouvelle-Écosse

Développement des ressources humaines Canada
Plan opérationnel pour la Nouvelle-Écosse 2003-2004

Canada

Message du directeur général

La plus grande ressource du Canada, ce sont ses habitants, qui en sont et en resteront la force motrice. Nous avons l'importante responsabilité de travailler avec les Canadiens pour les aider à acquérir des compétences et à trouver des perspectives d'emploi, à améliorer les capacités de leurs collectivités et à contribuer à la sécurité financière de leur vieillesse. Développement des ressources humaines Canada (DRHC) est le ministère fédéral investi de cette responsabilité.

DRHC se soucie des gens. En Nouvelle-Écosse, des milliers de résidents bénéficient de nos programmes et services, et 900 employés s'occupent d'aider leurs concitoyens et collectivités.

Les principaux secteurs de programmes de ce ministère aident les particuliers à améliorer leurs perspectives d'emploi et à trouver du travail, leur apportent une aide financière pendant les périodes temporaires de chômage, fournissent une sécurité de revenu aux personnes âgées ou handicapées, et contribuent à la sécurité sur les lieux de travail régis par le gouvernement fédéral.

Chaque année, le réseau des 19 bureaux de DRHC en Nouvelle-Écosse entreprend un processus de planification afin d'énoncer ses priorités locales pour l'année suivante. En tenant compte des priorités globales du gouvernement canadien et du ministère, le personnel de celui-ci se réunit à l'interne ainsi qu'avec des membres de la collectivité et des collègues d'autres ministères fédéraux, de gouvernements provinciaux et d'administrations municipales, pour aider à concrétiser les secteurs d'intervention du ministère dans la région. Le plan opérationnel qui en résulte oriente nos efforts durant l'année.

Chaque année, le plan opérationnel est produit et communiqué à nos partenaires, à nos collectivités et aux personnes intéressées. Pendant toute l'année, nous démontrons notre imputabilité au public en publiant nos résultats.

Cette année, le plan opérationnel fait peau neuve. En plus de mettre en évidence nos priorités pour l'année prochaine, nous indiquons aussi l'envergure de nos programmes et certaines initiatives susceptibles d'intéresser nos lecteurs. Cette approche est caractéristique du ministère et est le fruit du travail énergique de nos employés.

Nous espérons que vous trouverez cette publication instructive et utile dans sa description et son évaluation de notre travail en Nouvelle-Écosse.

Howard Green

Pour répondre aux perspectives actuelles et futures qui attendent la population de la Nouvelle-Écosse, DRHC favorise quatre principaux secteurs d'activités :

DRHC – Au service de la population de la Nouvelle-Écosse



Naissance

Numéro d'assurance sociale
Crédit d'impôt pour enfants



École

Prêt étudiant



Travail

Remboursement du Prêt étudiant
Primes d'assurance-emploi
Cotisations au RPC

Maladie
Assurance-emploi

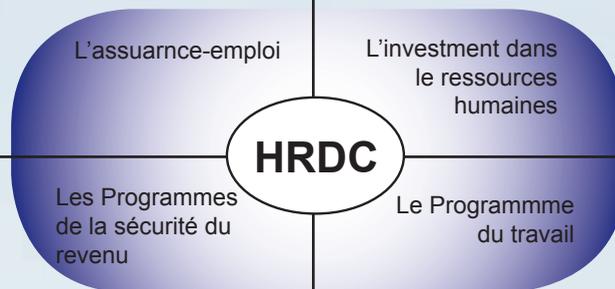
Chômage
Assurance-emploi

L'assurance-emploi (AE)

L'assurance-emploi apporte une aide financière temporaire aux personnes sans emploi dans la Nouvelle-Écosse pendant qu'elles cherchent du travail, attendent un enfant ou s'occupent d'un nouveau-né ou d'un enfant adopté, ou si elles sont malades. En outre, nous offrons une gamme de prestations de réemploi et de mesures de soutien (comme la création d'emploi, le développement des compétences et le travail autonome) en coopération avec la province, pour aider les prestataires à améliorer leurs compétences et à augmenter leurs chances de réintégrer le marché du travail.

L'investissement dans les ressources humaines

L'investissement dans les ressources humaines appuie les objectifs gouvernementaux en matière d'emploi et d'apprentissage, y compris les investissements visant les jeunes, les handicapés et les Canadiens sans emploi. Nous travaillons avec de nombreux Néo-Écossais pour améliorer leur employabilité, nous aidons les gens à trouver et à conserver un emploi, et nous collaborons avec un grand éventail de partenaires et des collectivités plus englobantes en aidant ceux qui sont le plus dans le besoin. Nous coopérons aussi avec des employeurs, des travailleurs, des éducateurs et des gouvernements en vue de relever les défis en ressources humaines qui se posent pour un secteur ou une industrie.



Les Programmes de la sécurité du revenu (PSR)

Les Programmes de la sécurité du revenu (PSR) fournissent des prestations durables pour assurer un revenu de base à tous les Canadiens admissibles. Les prestations de la **Sécurité de la vieillesse (SV)** comprennent le Supplément du revenu garanti (SRG) et l'allocation (pour les conjoints, les veufs et veuves de bénéficiaires de la SV à faible revenu, âgés de 60 à 64 ans). Le **Régime de pensions du Canada (RPC)** englobe des prestations d'invalidité, de retraite, de décès et pour survivants, les prestations pour enfants, ainsi que la prestation d'enfant de cotisant invalide.

Le Programme du travail

Le Programme du travail favorise un milieu de travail juste, sûr, sain, stable, coopératif et productif qui contribue au bien-être socio-économique de tous les Canadiens. Il englobe le Code canadien du travail (le Service fédéral de médiation et de conciliation, la santé et la sécurité au travail et les normes du travail), la Loi sur l'équité en matière d'emploi, ainsi que d'autres lois. Le Code canadien du travail s'applique aux emplois régis par le gouvernement fédéral, soit à environ 10 % de la population active.



Invalidité (RPC)
Invalidité
Crédit d'impôt pour personne handicapée



Maternité/Paternité
Assurance-emploi
Crédit d'impôt pour enfants
Subvention d'épargne-études



Pensionné à faible revenu
SV - SRG
Allocation de SV



Sans abris
Aide communautaire

Bénévoles
Subventions et contributions

Lieu de travail
Sécurité du travail
Normes du travail
Équité en matière d'emploi

À la retraite

Pension (SV)
Pension (RPC)

Décès

Prestations de décès (RPC)
Allocation de survivant (SV)
Rente de survivant (RPC)
Prestation pour enfants (RPC)

Refonte des services dans nos bureaux

Dans le cadre de la modernisation des services, les CRHC de la Nouvelle-Écosse sont remaniés de manière à mieux servir les clients qui préfèrent venir en personne.

Nous avons déterminé ce qu'il faut faire en parlant à de nombreux clients et citoyens. Ces conversations nous ont appris que toutes les options de service doivent être maintenues, mais que de nombreux clients souhaitent poser leurs questions et présenter leurs renseignements en ligne, pour plus de confidentialité et de commodité. Ils souhaitent aussi un meilleur accès aux services par téléphone et réserver les entretiens en personne aux activités complexes.

Dans cette optique, nous aménagerons les bureaux d'une manière plus simple et veillerons à ce que les affiches dans nos bureaux soient claires et faciles à comprendre. Notre sondage interne sur la satisfaction de la clientèle vous permettra d'évaluer notre rendement et les gestionnaires en utiliseront les résultats pour prendre de meilleures décisions destinées à améliorer les services.

En intensifiant les services fournis par Internet ou au téléphone, nous pourrions réaffecter nos ressources pour offrir un service plus personnalisé au besoin, et vous diriger vers la méthode de service la plus pratique.



Développement des ressources humaines Canada

Travailler avec la population de la Nouvelle-Écosse

DRHC aide la population de la Nouvelle-Écosse à relever les défis et à vivre les transitions qui se présentent à chaque étape de la vie. Chaque année, le Ministère fixe des priorités touchant la planification des activités pour nous aider à axer notre travail sur les besoins des Néo-Écossais. Cela nous permet de fournir des services et des programmes de qualité aux citoyens de toute la région, tout en aidant les Néo-Écossais à faire face aux enjeux d'une économie en évolution rapide et à saisir les occasions qui se présentent.

DRHC a choisi les trois objectifs stratégiques pour la région de la Nouvelle-Écosse et pour 2003-2004 après avoir examiné les priorités nationales du ministère et du gouvernement canadien, les partenariats provinciaux, les priorités communautaires et l'apport des clients, des citoyens et des employeurs. Pour appuyer ces objectifs, nous insisterons sur le leadership stratégique au ministère.

L'excellence au service des Canadiens – Cet objectif s'appuiera sur les changements amorcés en réponse aux besoins des clients et des citoyens, l'adoption de programmes et de services accessibles et faciles à utiliser et la mise à profit d'une nouvelle technologie et d'autres innovations sous une forme abordable et durable. Pour moderniser le service, il faudra adapter davantage le Ministère aux besoins et aux perspectives des Canadiens.

Inclusion sociale – Étant donné que l'énoncé de mission de DRHC consiste à aider tous les Canadiens à participer au travail et à la collectivité, le Ministère se soucie d'améliorer les perspectives et les occasions qui se présentent dans la vie des citoyens, ainsi que de faciliter l'équité, la participation à la société et la diversité. Son travail contribuera à promouvoir et à favoriser l'inclusion sociale pour tous.

Compétences et apprentissage – Les professions exigent des compétences de plus en plus poussées, la population active prend de l'âge et les jeunes et immigrants compétents qui joignent cette population active ne répondront vraisemblablement pas aux besoins du marché du travail. La nécessité d'acquérir et de perfectionner ses compétences et ses connaissances dans notre économie est reconnue dans le document « La Stratégie d'innovation du Canada : Le savoir, clé de notre avenir » et dans le document du gouvernement provincial, « Skills Nova Scotia ». DRHC collaborera avec des partenaires pour renforcer l'apprentissage et le perfectionnement des compétences afin d'ouvrir de nouvelles perspectives à la population de la Nouvelle-Écosse.

L'excellence au service des Canadiens

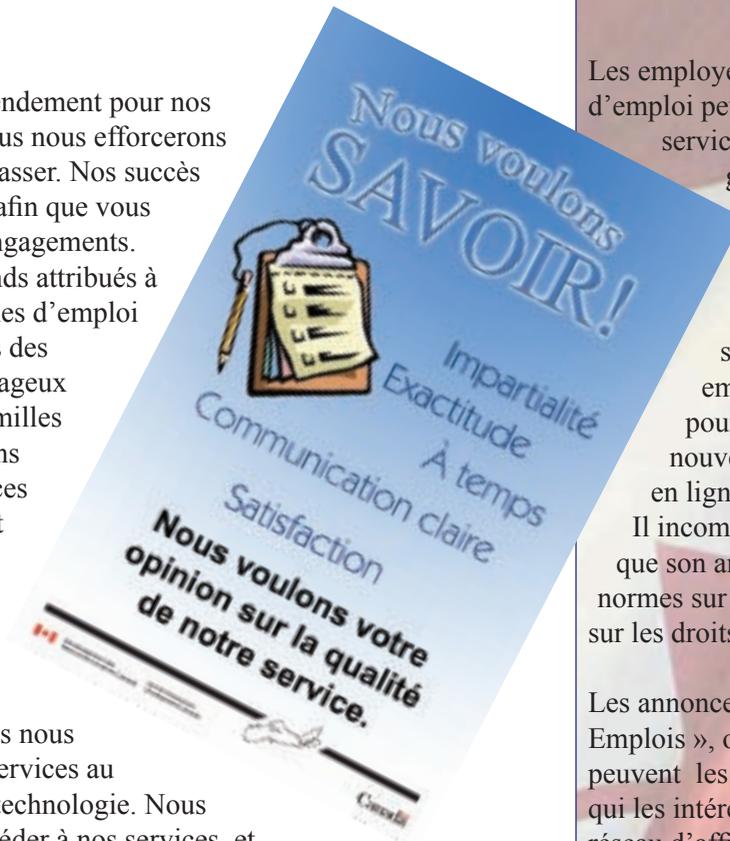
DRHC a fixé des objectifs de rendement pour nos quatre secteurs d'activités et nous nous efforcerons de les atteindre voire de les dépasser. Nos succès seront communiqués au public afin que vous sachiez si nous honorons nos engagements. Nous veillerons à ce que les fonds attribués à notre région pour les programmes d'emploi soient entièrement investis dans des initiatives et programmes avantageux pour les Néo-Écossais, leurs familles et leurs collectivités. Nous ferons preuve de souplesse en faisant ces investissements tout en assurant notre responsabilisation envers le public.

Grâce à notre initiative « Modernisation des services dispensés aux Canadiens », nous nous engageons à mettre à jour nos services au moyen de l'innovation et de la technologie. Nous fournirons divers moyens d'accéder à nos services, et nous encouragerons nos clients et citoyens à utiliser ceux qui sont les plus utiles et les plus économiques.

Nos normes de service seront révisées et adaptées à nos nouvelles méthodes d'exécution.

des programmes et des services, pour mieux répondre aux besoins des clients, employeurs et autres membres de la collectivité. Nous ferons en sorte que nos services soient plus pratiques, accessibles et faciles à utiliser, et nous accroîtrons notre réceptivité à l'égard des utilisateurs.

Un sondage sur la satisfaction des utilisateurs permettra de recueillir vos opinions et préoccupations. Il sera appliqué dans tous les CRHC afin que les clients puissent immédiatement faire connaître leur niveau de satisfaction



Guichet Emplois pour employeurs

Les employeurs désirant afficher leurs offres d'emploi peuvent maintenant profiter du service de publicité gratuit de DRHC, grâce au « Guichet Emplois pour employeurs » sur Internet.

Ils peuvent gérer leurs annonces, 24 heures sur 24 et sept jours par semaine, détailler davantage les emplois, tant pour eux-mêmes que pour les gens qui en cherchent un. Les nouveaux utilisateurs doivent s'inscrire en ligne pour avoir accès au service.

Il incombe à l'employeur de s'assurer que son annonce est conforme à toutes les normes sur l'emploi applicables et aux lois sur les droits de la personne.

Les annonces sont affichées au « Guichet Emplois », où les chercheurs d'emploi peuvent les consulter et postuler les emplois qui les intéressent. Le Guichet est le plus gros réseau d'affichage d'emploi sur le Web, à la disposition des Canadiens. Jusqu'à 2 000 nouveaux emplois sont affichés chaque année, plus de 30 000 annonces sont accessibles en permanence et le site reçoit plus de quatre millions de visites par mois.

Les avis peuvent être affichés en français ou en anglais. Pour établir un compte et afficher des offres d'emploi, allez à la section Employeurs de ce site Web :

www.guichetemplois.gc.ca

Améliorer les services d'assurance-emploi

Le programme d'assurance-emploi (AE) en Nouvelle-Écosse s'ajuste pour fournir des services de meilleure qualité aux prestataires et aux employeurs.

Les initiatives suivantes seront introduites ou améliorées au cours de l'année prochaine :

Pour les prestataires :

- On peut demander des prestations à partir de son domicile ou d'autres emplacements liés à Internet, 24 heures sur 24, sept jours par semaine, en utilisant Appli-Web, le processus d'application Internet. Les ordinateurs des CRHC seront transformés de manière à être compatibles avec la technologie Appli-Web.
- On intensifiera les services d'AE électroniques de Télédec (qui permet aux clients de produire au téléphone leur déclaration bimensuelle d'assurance-emploi) et le dépôt direct (où les prestations sont déposées directement au compte bancaire du prestataire).
- Si vous avez demandé des prestations d'AE, mais que votre demande a été refusée, un représentant de DRHC vous téléphonera pour vous expliquer pourquoi et pour vous informer de vos options.

Pour les employeurs :

- Les services seront accrus pour permettre à certains employeurs de fournir des renseignements de Relevé d'emploi (RE) par Internet, réduisant ainsi les coûts et le temps nécessaire pour s'acquitter de leurs responsabilités relatives au RE dans le processus d'assurance-emploi.

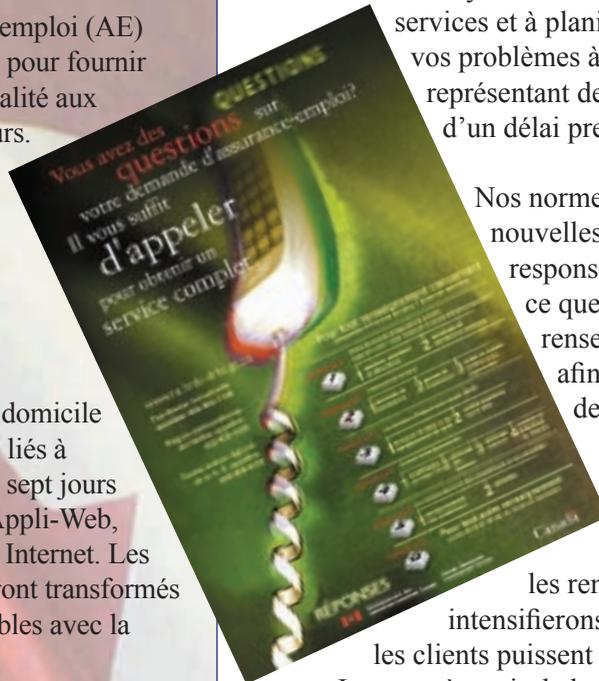
Nouvelle-Écosse : www.ns.drhc.gc.ca
Site national : www.drhc.gc.ca

à l'égard de nos services. On recueillera des commentaires sur le caractère équitable, l'exactitude, la clarté de la communication, la rapidité des services et la satisfaction globale. Les résultats du sondage serviront à répondre aux besoins des citoyens et des clients, à offrir de meilleurs programmes et services et à planifier l'avenir. Vous pourrez aussi faire connaître vos problèmes à l'occasion du sondage et, sur demande, un représentant de DRHC communiquera avec vous à l'intérieur d'un délai prescrit.

Nos normes de service seront révisées et adaptées à nos nouvelles méthodes d'exécution. Nous demeurerons responsables à l'égard de nos clients et veillerons à ce que notre travail soit centré sur les citoyens. Ces renseignements seront affichés dans nos bureaux, afin que le public connaisse nos normes et la nature de nos services.

Un usage accru de la technologie et d'options, comme Télédec et le dépôt direct, accélérera les services offerts aux Néo-Écossais et les rendra plus pratiques et accessibles. Nous intensifierons l'usage de la technologie Appli-Web pour que les clients puissent demander des prestations d'assurance-emploi par Internet, à partir de leur domicile ou de n'importe quel emplacement Internet public.

Au chapitre des Programmes de la sécurité du revenu, nous continuerons à simplifier les processus au moyen de la technologie. Ces changements aideront à réduire le nombre actuel de formulaires de demande, à coordonner les processus de demande afin de simplifier les exigences d'identification pertinentes, et augmenteront le pourcentage de Canadiens à faible revenu dont la demande de Supplément de revenu garanti sera automatiquement renouvelée quand ils présenteront leur déclaration d'impôt sur le revenu.



**Un usage accru de la technologie
et le dépôt direct, accélérera
les services offerts aux Néo-Écossais
et les rendra plus pratiques et accessibles.**

Pour les demandes de prestations d'invalidité du RPC, le personnel des PSR téléphonera aux clients tôt au cours du processus pour mieux leur faire comprendre nos programmes et services et pour les renseigner sur les options éventuelles. On réexaminera le programme destiné à aider ces prestataires à retourner au travail et on mettra en œuvre de nouvelles initiatives pour trouver des moyens de répondre à leurs besoins.

Les responsables de l'investissement dans les ressources humaines travailleront avec des partenaires pour offrir des services de perfectionnement de carrière et de counseling de meilleure qualité et plus accessibles, ainsi que pour assurer une exécution de haute qualité des programmes destinés aux clients prioritaires qui acquièrent une expérience au travail.

Nous encouragerons les employeurs à afficher leurs offres d'emploi directement sur Internet, au « Guichet Emplois pour employeurs », et nous créerons une nouvelle unité centralisée pour la province, afin d'assurer une surveillance de qualité de ces offres d'emploi.

Lorsque les parties en cause ne peuvent résoudre elles-mêmes leurs litiges au sujet de la cessation d'emploi (pour les employeurs régis par le gouvernement fédéral), le Programme du travail applique le règlement alternatif des différends (RAD) en vue d'aider l'employeur et l'employé à arriver ensemble à un règlement qui, s'il est mutuellement satisfaisant, évitera de lourds processus juridiques. Le Programme du travail étend la fonction du RAD à des séances de médiation informelles relatives à ces cas. Jusqu'à présent, il s'est révélé très efficace.

Dans tout notre travail, nous respecterons les exigences de nos clients et citoyens en matière de renseignements personnels et nous assurerons l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans nos services et dans le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Supplément du revenu garanti (SRG)

Le Supplément du revenu garanti (SRG) fournit, en plus de la pension de la Sécurité de la vieillesse, des prestations supplémentaires aux personnes âgées à faible revenu vivant au Canada. Pour se rendre admissible au SRG, il faut être un bénéficiaire de la Sécurité de la vieillesse. Il faut aussi que votre revenu, ou la somme de votre revenu et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait ne dépasse pas un montant spécifique.

Pour avoir droit au Supplément du revenu garanti (SRG), il faut en faire la demande. Certaines personnes âgées en Nouvelle-Écosse y sont admissibles, mais ne l'ont pas encore demandé. DRHC veut s'assurer que toutes les personnes admissibles reçoivent les prestations auxquelles elles ont droit. Si vous n'étiez pas admissible par le passé, mais croyez pouvoir l'être actuellement à cause d'un changement dans votre situation financière, vous devriez présenter une nouvelle demande.

Pour recevoir un formulaire de demande ou d'autres renseignements sur l'une ou l'autre de nos prestations, veuillez communiquer avec nous au 1 800 277-9915 ou nous rendre visite sur Internet.

Nouvelle-Écosse : www.ns.drhc.gc.ca
Site national : www.drhc.gc.ca



Technologie et d'options, comme Télédec
pour les services offerts aux Néo-
scolaires pratiques et accessibles.

**La société
bénéficie de
l'expérience et de
la participation de
tous ses citoyens.**



Inclusion sociale

La société bénéficie de l'expérience et de la participation de tous ses citoyens. Une meilleure égalité des chances dans la vie de chacun est une source de mieux-être général. Certains aspects du bien-être touchent l'emploi, l'éducation et les compétences, la santé, le logement, la famille et le milieu social. Pour renforcer les collectivités et l'économie, il est vital que tous les Néo-Écossais puissent tirer parti des occasions offertes par notre province.

Nous continuerons à aborder l'inclusion sociale en travaillant avec des partenaires (y compris des ministères et organismes fédéraux et provinciaux, des groupes de bénévoles, des groupes communautaires et industriels spécifiques, des organisations non gouvernementales ainsi que des entreprises) pour mettre au point de nouvelles initiatives visant à promouvoir l'inclusion sociale dans toute la Nouvelle-Écosse.

Certains de nos efforts porteront sur les Néo-Écossais d'origine africaine, les Autochtones, les handicapés, les jeunes prioritaires, les sans-abri ou itinérants, les familles monoparentales et les personnes âgées à faible revenu. Nos bureaux travailleront avec nos comités de partenariat, à établir de nouveaux programmes communautaires, afin d'aider ces comités à fournir des programmes et des services à leur clientèle. Nous continuerons d'aider les sans-abri dans le cadre de notre Initiative de partenariats en action communautaire.

Nous travaillerons aussi de concert avec les collectivités en proie à des difficultés, comme l'isolement rural, une population vieillissante et le départ des jeunes; et nous collaborerons avec des organismes et groupes communautaires pour qu'ils soient en mesure de servir leurs citoyens comme il se doit.

Le personnel des Programmes de la sécurité du revenu veillera à informer les bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse (surtout les personnes à faible revenu) de tous les avantages qui sont à leur portée.



Pour les employeurs régis par le gouvernement fédéral, les responsables du Programme poursuivront leurs travaux dans plusieurs domaines : équité en matière d'emploi, Programme de contrats fédéraux et Programme légiféré d'équité en matière d'emploi.

En ce qui concerne l'inclusion sociale, nous travaillons en partenariat complet avec de nombreuses autres organisations, pour empêcher des particuliers d'instaurer une dépendance à long terme envers le gouvernement et pour les inciter à s'intégrer entièrement au milieu de travail et à la collectivité.

Compétences et apprentissage

Nous vivons dans une économie en rapide évolution, où les compétences et connaissances prennent de plus en plus d'importance sur le marché du travail. L'acquisition de nouvelles capacités peut aider radicalement une personne à trouver et à conserver l'emploi qu'elle désire. Durant toute l'année prochaine, DRHC favorisera les priorités nationales, régionales et communautaires pour aider davantage de Néo-Écossais à acquérir les compétences, la formation et les connaissances nécessaires à leur carrière.

Un atelier portant sur la Stratégie d'innovation du Canada et sur le document provincial Skills Nova Scotia, regroupant des participants ministériels fédéraux

L'acquisition de nouvelles capacités peut aider radicalement une personne à trouver et à conserver l'emploi qu'elle désire.

et provinciaux et tenu à la fin de 2002, a permis d'établir quatre domaines prioritaires en matière de compétence et d'apprentissage : l'employabilité, l'apprentissage et les gains, l'information sur le marché du travail, et l'immigration. Nous soulignerons le travail exécuté dans ces domaines et mettrons en oeuvre de nouvelles initiatives en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, la province, des entreprises stratégiquement choisies, et des secteurs industriels, des organisations d'employeurs, des collectivités (présentant un intérêt à la fois géographique et spécifique), de même que les comités locaux de partenariat. Nous nous emploierons notamment à définir les besoins actuels et futurs en



L'information sur le marché du travail (IMT) est à la disposition de tous

De nombreux Canadiens ont besoin d'informations précises et pertinentes sur le marché du travail. L'équipe de spécialistes de DRHC produit de l'information détaillée exposant et expliquant les conditions locales du marché du travail en Nouvelle-Écosse. Voici quelques utilisateurs et certains usages de cette information :

Chercheurs d'emploi : pour obtenir des listes d'employeurs potentiels et des échelles de salaire possibles

Étudiants et personnes qui changent de carrière : pour évaluer des options de carrière en comparant des descriptions de travail, des salaires, des perspectives futures et d'autres renseignements professionnels

Employeurs : pour se renseigner sur les taux de rémunération du marché et sur la disponibilité des employés, ainsi que pour évaluer la viabilité de l'expansion à d'autres collectivités

Gouvernements/décideurs : pour tenir compte des conditions pertinentes du marché du travail en élaborant des politiques

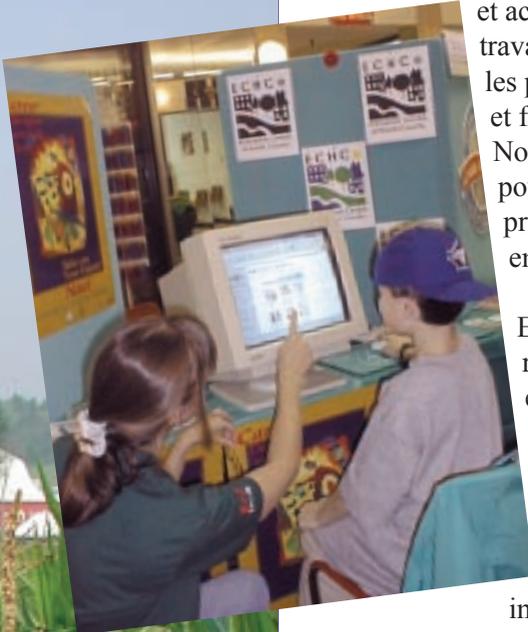
Spécialistes de l'orientation professionnelle : pour aider et encourager les clients à choisir des cheminements de formation et à élaborer des stratégies de recherche d'emploi

L'information sur le marché du travail de DRHC est disponible dans les centres de ressources humaines du Canada ou sur les sites Internet de DRHC :

Nouvelle-Écosse : www.ns.drhc.gc.ca
Site national : www.drhc.gc.ca

matière de main-d'œuvre dans le but d'aider les travailleurs à adapter leurs compétences à ces besoins.

DRHC continuera à soutenir la production de renseignements précis, pertinents et accessibles sur le développement humain et le marché du travail, ce qui est essentiel pour que la clientèle, les citoyens et les partenaires prennent conscience des perspectives actuelles et futures offertes sur le marché de l'emploi et du travail. Nous resserrerons nos liens avec le gouvernement provincial pour assurer une approche coordonnée de l'élaboration des produits et de leur distribution aux clients, aux citoyens, aux employeurs et aux collectivités.



En élaborant des interventions sectorielles ciblées, les responsables du Programme du travail aideront les employeurs régis par le gouvernement fédéral à réduire les principales causes de blessures invalidantes dans les secteurs à haut risque, au moyen d'un processus d'analyse et d'éducation appliqué par des modules de formation. Les inspecteurs se concentreront sur la sensibilisation des associations d'employeurs et d'employés, ainsi que des importants employeurs, dans certains secteurs, à la fréquence et au type de blessures qui se produisent.

Leadership stratégique

Pour appuyer nos objectifs, nous insisterons sur le leadership stratégique, de manière à adapter nos activités aux changements que les clients, les citoyens, les collectivités et les employeurs souhaitent voir appliquer par un organisme de service de haute qualité; et nous concentrerons ainsi nos efforts sur notre société et le marché du



travail. Cette démarche influera sur notre capacité de responsabilisation envers le public et nous permettra de nous doter de personnes compétentes ayant les capacités nécessaires pour exécuter nos services.

Nous ferons en sorte que l'élaboration de nos politiques reflète les objectifs de notre plan opérationnel et les besoins des Néo-Écossais en développement humain. Nos politiques régionales se fonderont sur des résultats bien définis, en harmonie à la fois avec les orientations nationales et les priorités néo-

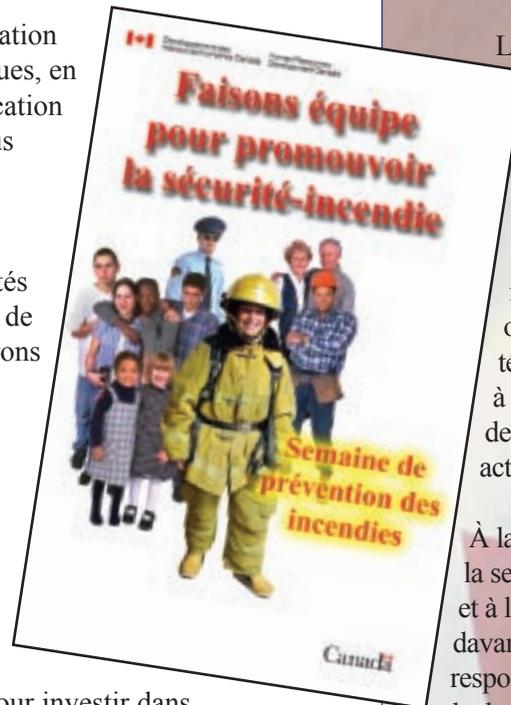
écossaises. Nous miserons sur les actuelles relations avec les partenaires et les groupes communautaires pour élaborer efficacement des politiques et des programmes.

Nous réexaminerons et consoliderons la planification de nos activités et l'établissement de nos politiques, en intégrant une approche plus uniforme de planification locale à un processus national en évolution. Nous favoriserons une culture davantage axée sur les résultats et justifiant davantage l'exécution de nos programmes et services; les ressources s'harmoniseront plus étroitement avec les priorités de notre plan opérationnel. Grâce à des activités de gestion fondées sur des résultats, nous demeurerons entièrement justiciables envers les citoyens que nous servons.

Nous appliquerons « Une gestion axée sur les résultats », notre stratégie de gestion du rendement, pour que nos employés possèdent les compétences, la formation et l'information nécessaires à leurs fonctions. Nous continuerons à mettre au point des programmes internes de formation obligatoire pour investir dans notre personnel, améliorant ainsi ses capacités et son expérience, et à mettre en œuvre des programmes en vue de conserver les employés au ministère et de

Grâce à des activités de gestion fondées sur des résultats, nous demeurerons entièrement justiciables envers les citoyens que nous servons.

matière d'emploi, de la jeunesse et des moyens de refléter la diversité de la société dans notre personnel.



nous propulser vers l'avenir. Nous insisterons davantage sur la diversité grâce à notre fonds d'équité en matière d'emploi, qui reflète l'importance d'un effectif inclusif et représentatif. Étant donné que notre effectif prend de l'âge, nous évaluerons les besoins en recrutement, en tenant compte de l'équité en

Changements au Code canadien du travail

Le Programme du travail surveille les employeurs et enquête sur les plaintes visées par le Code canadien du travail, lequel s'applique aux employeurs régis par le gouvernement fédéral, y compris ceux qui œuvrent dans le transport interprovincial ou international, les opérations bancaires, la radio et la télévision, ainsi que les élévateurs à grain ou les usines de nettoyage de graines, ainsi qu'à de nombreuses activités des Premières nations.

À la suite de changements apportés à la section du Code consacrée à la santé et à la sécurité au travail, on insiste davantage sur le Système interne de responsabilisation (SIR), dont l'objectif est de donner aux employeurs et employés la responsabilité conjointe de la santé et de la sécurité au travail, car ils sont les plus à même de déceler et de résoudre ces problèmes.

Les changements apportés au Code améliorent le SIR sous quatre principaux aspects :

- les programmes de prévention,
- la résolution interne des plaintes,
- les comités de politiques,
- des pouvoirs accrus pour les comités et les représentants.

Le SIR est destiné à concentrer les ressources là où elles sont nécessaires. Le Code exige que les gestionnaires, les superviseurs et les membres de comités reçoivent une formation sur les rôles et responsabilités du comité de santé et de sécurité au travail, ainsi que sur les droits et obligations de chacun sur le lieu de travail.

Nouvelle-Écosse : www.ns.drhc.gc.ca
Site national : www.drhc.gc.ca

Pour obtenir des renseignements sur les réalisations liées au plan opérationnel de DRHC, ou encore des renseignements sur nos programmes et services, veuillez visiter nos sites Internet :

Nouvelle-Écosse : www.ns.drhc.gc.ca
Site national : www.drhc.gc.ca

Numéros fréquemment appelés et emplacement des bureaux

DRHC compte 19 centres de ressources humaines du Canada (CRHC) en Nouvelle-Écosse. Nos numéros de téléphone sans frais permettent de se renseigner sur bon nombre de nos programmes et services. Cette information est aussi disponible sur Internet. Voici les coordonnées qui vous permettront de repérer le service dont vous avez besoin ou le bureau le plus près de chez vous :

Numéros de téléphone (sans frais)

Régime de pensions du Canada (RPC) / Sécurité de la vieillesse (SV)
1 800 277-9915

Télédec (AE)
1 800 431-5595

Renseignements sur le Programme du travail
1 800 251-1623

Demandes de renseignements sur l'assurance-emploi (AE)
1 800 808-6352

Numéros d'assurance sociale (NAS) Renseignements généraux :
1 800 808-6352

Ligne d'offre d'emploi
1 866 562-0100

Nord de la Nouvelle-Écosse

CRHC Amherst
26-28, rue Prince Arthur, pièce 202
Amherst (N.-É.)
B4H 1V6
Tél. : 661-6605
Fax : 661-6637

CRHC Truro
60, rue Lorne
Truro (N.-É.)
B2N 3K3
Tél. : 893-0016
Fax : 893-0075

CRHC Antigonish
325, rue Main
Antigonish (N.-É.)
B2G 2C3
Tél. : 863-7037
Fax : 863-7053

CRHC Guysborough
9956, route 16
C.P. 230
Guysborough (N.-É.)
BOH 1N0
Tél. : 863-7037
Fax : 533-3822

CRHC New Glasgow
138 Campbell Road
New Glasgow (N.-É.)
B2H 5Y1
Tél. : 755-7802
Fax : 755-7869

Cap-Breton

CRHC Glace Bay
633, rue Main, pièce 201
Glace Bay (N.-É.) B1A 6J3
Tél. : 842-2414
Fax : 842-2655

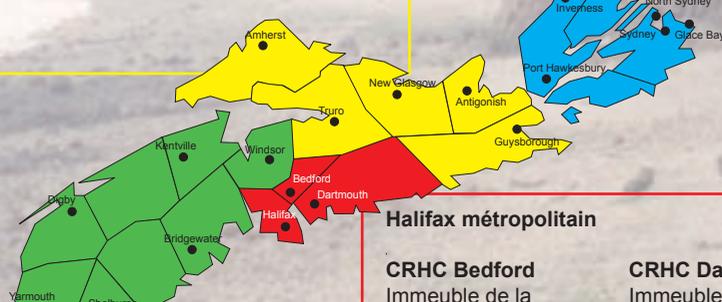
Inverness
15926, avenue Central
C.P. 520
Inverness (N.-É.) BOE 1N0
Tél. : 258-2301
Fax : 258-3036

CRHC North Sydney
105, rue King
North Sydney (N.-É.)
B2A 3S1
Tél. : 794-5715
Fax : 794-5724

CRHC Sydney
15, rue Dorchester
C.P. 850
Sydney (N.-É.) B1P 6J3
Tél. : 564-7249
Fax : 564-7104

CRHC Port Hawkesbury
811, rue Reeves, unité 8
Port Hawkesbury (N.-É.)
B9A 2S4
Tél. : 625-4116
Fax : 625-4137

Équipe d'intervention du Cap-Breton
292, rue Charlotte
Sydney (N.-É.) B1P 1C7
Tél. : 564-3467
Fax : 564-3468



Halifax métropolitain

CRHC Bedford
Immeuble de la Banque royale
2^e étage
1597 Bedford Highway
C.P. 44176
Bedford (N.-É.)
B4A 3Z8
Tél. : 426-7699
Fax : 426-5552

CRHC Dartmouth
Immeuble de la Banque royale
5^e étage
46, rue Portland
C.P. 2400, DEPS
Dartmouth (N.-É.)
B2W 4A5
Tél. : 426-5512
Fax : 426-7301

CRHC Halifax
Halifax Shopping Centre
7001 Mumford Road,
tour 2
C.P. 1800
Halifax (N.-É.)
B3J 3V1
Tél. : 426-9617
Fax : 426-7690

Côte sud et Vallée

CRHC Bridgewater
77, rue Dufferin
C.P. 3100
Bridgewater (N.-É.)
B4V 3J1
Tél. : 527-5524
Fax : 527-5570

CRHC Kentville
495, rue Main, pièce 1
C.P. 150
Kentville (N.-É.)
B4N 3W5
Tél. : 679-5772
Fax : 679-5786

CRHC Shelburne
218, rue Water
C.P. 819
Shelburne (N.-É.)
B0T 1W0
Tél. : 875-7333
Fax : 875-3505

CRHC Digby
84, rue Warwick
C.P. 1540
Digby (N.-É.)
BOV 1A0
Tél. : 245-4784
Fax : 245-6226

CRHC Yarmouth
13, rue Willow
C.P. 249
Yarmouth (N.-É.)
B5A 4B2
Tél. : 742-6178
Fax : 742-0815

CRHC Windsor
80, rue Water
C.P. 2760
Windsor (N.-É.)
BON 2T0
Tél. : 798-6518
Fax : 798-5816

Bureau régional de la Nouvelle-Écosse

99 Wyse Road
C.P. 1350
Dartmouth (N.-É.)
B2Y 4B9
Tél. : 426-2988
Fax : 426-8724

DRHC sur Internet à :
Nouvelle-Écosse : www.ns.drhc.gc.ca
Site national : www.drhc.gc.ca